

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN PRACTICANTES Y
TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE
AREQUIPA. 2017**

Tesis presentada por las bachilleres:
**LIGARDA VALDIVIA, STEFANY
CONTRERAS BRAVO, AZALIA ABIGAIL**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Asesor: Dr. Raúl Guzmán Gamero

AREQUIPA – PERÚ

2017

ÍNDICE

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
Problema.....	12
Variables.....	12
Objetivos.....	13
Antecedentes teóricos.....	13
Satisfacción Laboral.....	13
Definiciones.....	13
Causas de satisfacción laboral.....	14
Reconocimiento.....	14
Buen Ambiente.....	14
Competencia en la dirección.....	14
Seguridad en el empleo.....	14
Consecuencias de la satisfacción laboral.....	14

Años de carrera profesional.....	15
Expectativas laborales.....	15 - 16
Manifestación de insatisfacción de los empleados	
Abandono.....	16
Expresión.....	16
Lealtad.....	16
Negligencia.....	17
Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	17
Satisfacción y productividad.....	17 - 18
Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg.....	18 - 19
Clima social familiar.....	19
Definición.....	19
Dimensiones y áreas del clima social familiar.....	19 - 22
Características del clima social familiar.....	23 - 24
Influencia de clima social familiar y satisfacción laboral.....	24 - 25
Hipótesis.....	25
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO.....	26

Tipo o diseño de investigación.....	27
Población y muestra.....	27 - 28
Técnicas e instrumentos.....	28 – 31
Estrategias de recolección de datos.....	31
Criterios de procesamiento de información.....	32
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	33 - 47
Discusión.....	48 - 50
Conclusiones.....	51
Sugerencias.....	52 - 53
Limitaciones.....	54
Referencias.....	55 - 59
Anexos.....	60 - 68

DEDICATORIA

A Dios por ser quien guía mi camino con amor incondicional, creador de mis padres Mayen y Guillermo, mis maestros de vida, a quienes amo con todo mi corazón y agradezco por ser la luz en cada paso que doy.

Ligarda Valdivia Stefany

A Dios por el don de la vida, a mis queridos padres Naida y Manuel quienes me guían y apoyan en cada paso que doy con amor y comprensión; es un privilegio ser su hija y a mi amado hijo Joaquín quien me inspira y motiva cada día de mi vida.

Contreras Bravo Azalia Abigail

AGRADECIMIENTO

A la demás plana docente de la Universidad Católica de Santa María, quienes contribuyeron considerablemente en nuestra formación profesional y reafirmaron nuestra vocación por la Psicología.

Ligarda Valdivia Stefany

Contreras Bravo Azalia Abigail

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal encontrar la correlación entre satisfacción laboral y clima social familiar en los trabajadores y practicantes del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa. Se tomó la muestra a 61 personas, 44 de los evaluados son trabajadores, entre técnicos e ingenieros, quienes se encuentran entre las edades de 25 y 50 años, 17 de los evaluados son practicantes, los cuales se encuentran entre las edades de 17 y 28 años. Se aplicó la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), que tiene como autora a Sonia Palma Carrillo y la Escala del Clima Social en la Familia (FES), cuyos autores son R.H. Moos y E.J. Trickett. Se obtuvo como resultado que existe una relación altamente significativa entre satisfacción laboral y clima social familiar ($p < 0.05$), la correlación entre ambas variables es positiva, es decir, a menor satisfacción en el clima social familiar, menor satisfacción laboral.

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral se puede inferir que el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en un nivel desfavorable, específicamente el 44,3% (27 evaluados); en cuanto a clima social familiar los niveles de cohesión (CO), expresividad (EX), actuación (AC), intelectual – cultural (IC), moralidad – religiosidad (MR), organización (OR) y control (CT) son deficitarias, el nivel conflicto (CT) tiende a bueno, el nivel autonomía (AU) es malo, y social – recreativo (SR) es promedio. Es decir, predominan los niveles deficitarios en la mayoría de los evaluados.

Palabras claves: Laboral, Familiar, Organización.

ABSTRACT

The following research has the main objective to find the correlation between labor satisfaction and family social climate in workers and interns in the service industry of the private section in the city of Arequipa. This was sampled between 61 people, 44 of whom are workers, such as technician and engineers, between the ages of 25 and 50 years old; 17 of the people in the study are interns between the ages of 17 and 28 years old. A scale of Labor Satisfaction (SL-SPC) was applied; its main author is Sonia Palma Carrillo and the scale of Family Social Climate, whose authors are R.H. Moos and E.J. Trickett. The yield result that exist between the relationship highly significant between labor satisfaction and family social climate ($p < 0.05$), the correlation between both variables are positive, which means, the higher the labor satisfaction, the family social climate is also higher. Regarding the levels of labor satisfaction it can be inferred that the major percentage of the people evaluated are in a unfavorable level, specifically the 44.3% (27 of the people in the study), in terms of family social climate the levels of cohesion (CO), expressiveness (EX), performance (AC), intellectual – cultural (IC), moral – religious (MR), organization (OR) and control (CT) are deficits, level of conflict (CT) has a good level of autonomy (AU) is bad, and social – recreation (SR) is average. That is to say, deficient levels predominate in the majority of the evaluated people.

Keywords: Labor, Family, Industry.

INTRODUCCIÓN

Para comprender el comportamiento del ser humano en la organización, en su hogar y la relación que existe entre ambas, debemos iniciar haciendo referencia a los conceptos de satisfacción laboral y familia.

Palma (1999), define a la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales, remuneraciones que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”.

La familia está nombrada como la institución básica de la sociedad, al componer la unidad de reproducción y por ende mantener la especie. Cumple varias funciones muy importantes en el desarrollo biológico, psicológico y social del ser humano, además interviene en la socialización del mismo, así como en la educación para su afiliación en la vida social y transmitir valores culturales de generación en generación. La sociedad reposa en la familia como ente convocado a garantizar la vida organizada y armónica del ser humano (Valladares ,2008).

A través de diversos estudios e investigaciones dadas en el tiempo, se puede aseverar que un adecuado clima familiar proporciona un sano desarrollo integral en los integrantes que la conforman, el cual incluye un adecuado equilibrio emocional, confianza, afecto, control, respeto y la percepción de la valoración y el respaldo mutuo.

Existe la posibilidad que la satisfacción laboral guarde una estrecha relación con el clima social familiar en el cual la persona se desenvuelve, es decir; a mayor satisfacción y óptimo clima

social familiar, mayor desempeño laboral, evidenciándose en el grado de compromiso y motivación del trabajador en cuanto a sus responsabilidades. En cambio cuando el clima social familiar se torna conflictivo y a su vez se percibe insatisfacción laboral, ésta se ve reflejada en el desempeño y la falta de identificación con sus funciones y con la organización a la que pertenece.

De allí la necesidad de realizar el presente estudio, donde se pretende determinar la relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral de los practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.





Problema

¿Existe covariación entre satisfacción laboral y clima social familiar en los practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa?

Variables

Variable 1. Satisfacción laboral:

Es la disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

Se describe a través de cuatro factores, los cuales son, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012).

Variable 2. Clima social familiar:

Kemper (2000), Moos y Trickett (1974, citado por Robles, L. 2012), es una compleja combinación de variables organizacionales, sociales y físicas, considera las particularidades psicosociales e institucionales de un grupo familiar desde su estructura, constitución y funcionalidad.

Es expresada a través de tres dimensiones, las cuales son Relaciones, Desarrollo y Estabilidad, éstas a su vez se subdividen en las siguientes subescalas: Cohesión, Expresividad, Conflictos, Autonomía, Actuación, Intelectual-Cultural, Social-Recreativo, Moralidad-Religiosidad, Organización y Control (Robles, L. 2012).

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima social familiar en practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.

Objetivos específicos

- Determinar los niveles de satisfacción laboral en practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.
- Precisar las sub escalas con valores destacados del clima social familiar en practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.
- Determinar la interinfluencia del clima social familiar y la satisfacción laboral en practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.

Antecedentes teóricos

Satisfacción laboral

Definiciones

“La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Davis, 2003 citado por Gamboa, E. 2010).

Wright y Davis (2003 citado por Gamboa, E. 2010) indican que la satisfacción laboral, “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la

congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Causas de satisfacción laboral

Perry (1961 citado por Camacaro, 2016) indica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

- **Reconocimiento:** El ser humano siempre busca el reconocimiento, usualmente invierten gran parte de su tiempo en buscarlo. Desvalorizar al trabajador es causa principal de insatisfacción.
- **Buen ambiente:** El lugar donde el colaborador desempeña su labor tiene un impacto directo sobre la producción del mismo. Un medio de trabajo inadecuado probablemente producirá insatisfacción.
- **Competencia de la dirección:** Los colaboradores al percibir incompetencia por parte de la dirección, no encontraran motivación para realizar sus actividades de modo eficaz, sintiéndose muy poco o nada identificados con la organización.
- **Seguridad en el empleo:** El nivel de satisfacción que el colaborador obtenga en la organización a la que pertenece, será el nivel de sentimiento, integración, creencias y participación en la que puede trabajar junto con la dirección en los logros de objetivos.

Consecuencias de la satisfacción laboral

Según Robbins (2004 citado por Atalaya, 1999), las consecuencias de la satisfacción laboral se dan de modo individual o desde la organización. Se observan diferencias individuales que van a influenciar en los niveles de satisfacción del trabajador, los años de carrera profesional y las expectativas laborales son las determinantes individuales más importantes de la satisfacción laboral.

▪ Años de carrera profesional

El colaborador mientras mayor edad tiene, mayor satisfacción laboral logra. Ello es permanente hasta que se acerca la jubilación, que es cuando disminuye notoriamente. También se da una fuerte disminución de la satisfacción laboral en los colaboradores que permanecen en la organización seis meses y dos años, ello se da porque el colaborador se da cuenta que el trabajo no va a satisfacer todas sus necesidades personales con la rapidez que quería.

Según el diario Gestión (2014), Tom Smith, director de la encuesta General Social Survey, afirma que: “La satisfacción laboral aumenta con los años”, “Mientras más edad se tiene, mayores son los beneficios que se reciben en relación con el trabajo”, se realiza un estudio cada dos años por NORC en la Universidad de Chicago. Los colaboradores con mayor edad en una organización, usualmente han ascendido, tienen un mejor salario, han alcanzado mayor seguridad laboral, por ende su satisfacción es más elevada a comparación del resto de colaboradores.

▪ Expectativas laborales

Las personas crean expectativas en cuanto a sus futuros trabajos. Al momento de buscar el trabajo, las expectativas sobre éste se ven influenciadas por la información que reciben de otras personas, por sus conocimientos y experiencias previas.

Las expectativas se mantienen en ello hasta que experimentan la experiencia en la organización. Se va a producir la satisfacción laboral si sus expectativas llegan a cumplirse, pero si esto no ocurre, la persona experimentará la insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral se va a dar desde la organización, cuando en ésta existe un ambiente óptimo de trabajo, cuando las normas están establecidas a beneficio de todos los colaboradores, el salario es equitativo, etc. Se refiere a todos los aspectos que la organización otorga a sus colaboradores.

Manifestación de insatisfacción por los colaboradores

Según Atalaya (1999), los colaboradores al sentirse insatisfechos en la organización, van a expresar ello de diferente modo, algunos evadiendo responsabilidades y/u otros probablemente se muestren intolerantes. A continuación se presenta cuatro respuestas a la insatisfacción.

- **Abandono:** La insatisfacción demostrada a través de la acción de irse, lo cual es reflejada con la renuncia y búsqueda de otro empleo.

- **Expresión:** La insatisfacción emitida a través de intentos constructivos por mejorar dicha situación. Implica hacer sugerencias de solución, analizar los problemas con supervisores, etc.

- **Lealtad:** Emitida a través de una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante posibles críticas y mantener la confianza en que la administración hará lo mejor para todos.

- **Negligencia:** Emitida a través de actitudes pasivas que ocasionen que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos repetitivos, pérdida de ganas en esforzarse, e incremento de fallas.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según Atalaya (1999), los trabajadores suelen buscar puestos donde puedan aplicar sus habilidades, conocimientos teóricos y empíricos, donde tengan diversas tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo están desarrollando su labor, sus logros y lo que tienen que mejorar. Los puestos que tienen pocos retos pueden provocar disconformidad, y demasiados retos sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, de acuerdo a las capacidades y objetivos del trabajador, ellos experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.

Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles y para la mayoría de colaboradores también la satisfacción de necesidades de trato personal. Por ende, el contar con compañeros empáticos que brinden amistad y respaldo también influye en la satisfacción laboral (Robbins, 1998 citado por Atalaya, 1999).

Satisfacción y productividad

¿Los colaboradores satisfechos producen mejor que los insatisfechos? (Robbins, 1998 citado por Atalaya, 1999). La productividad se manifiesta en los resultados donde se pueden apreciar qué tan bien funcionan o no los procedimientos. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o parte de ella (Stoner, 1994 citado por Atalaya, 1999).

El sentimiento y la razón de la satisfacción, no sólo responden al ímpetu y mayor rendimiento, sino a dos situaciones principales: el sentimiento de lograr el éxito individual, que aporta a brindar estabilidad y nuevas pasiones a la personalidad y la alegría en el trabajo, aporta para tener un gran espíritu y evitar la envidia. Se debe dar mayor énfasis al trabajo de los colaboradores, el grupo en general, porque de ellos depende la productividad; no serviría de nada tener excelente material de oficina, edificios, estructura y dejar de lado al grupo humano. Para que la producción sea eficaz o no, depende en gran parte de la actitud del colaborador frente a su función. La producción ocupa un lugar muy importante en la vida social, porque sin ella no hay trabajo y por ende tampoco bienestar social (Atalaya, 1999).

A todas las personas nos agrada estar en un ambiente donde el grupo se lleva bien, donde existe el respeto, comprensión, comunicación, empatía, y trabajo en equipo, todo en conjunto resulta un gran estimulante para una mejor producción individual y colectiva, de tal modo se benefician los colaboradores y la organización en sí.

Teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg

Desarrolló la teoría de los dos factores: Factores de higiene o extrínsecos y factores de motivación o intrínsecos, esta teoría demuestra que la existencia de algunos factores están relacionados con la satisfacción laboral, mientras que la carencia de otros factores con la insatisfacción laboral.

- **Factores intrínsecos o motivadores:** Cumplimiento de objetivos laborales, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, la responsabilidad y superación.
- **Factores extrínsecos o higiénicos:** Relaciones interpersonales, políticas de la organización, el salario, la supervisión, condiciones de trabajo y seguridad.

Los factores motivadores tienen el poder de llevar a la satisfacción, porque éstas logran satisfacer necesidades de desarrollo psicológico; de esta manera la persona se va a enfocar en ampliar conocimientos, logrando objetivos propuestos pero sólo en puestos con dichas características, pero si no permite que hayan oportunidades para el desarrollo psicológico, pues se presentará la insatisfacción.

La insatisfacción laboral guarda relación con los factores extrínsecos o higiénicos, un ejemplo concreto sería que la persona considere recibir un salario injusto, y poner como solución el aumento de sueldo, cuando se considera que se encuentra justamente pagado, se conseguirá una satisfacción momentánea, pero no la satisfacción laboral (Atalaya, 1999).

Clima social familiar

Definición

La manera en que el individuo se adapta y enfrenta a diferentes situaciones de vida, depende en parte de la educación familiar, naturaleza y estilo de relaciones padres-hijos, que van a constituir ese conjunto de características psicológicas e institucionales del grupo humano familiar dentro de un contexto dado, el cual se le conoce como clima social (Díaz, R. & Salas, S. 2015).

Dimensiones y áreas del clima social familiar.

Díaz, R. & Salas, S. (2015), “Sostienen que el clima social es un concepto y cuya operacionalización resulta difícil de universalizar, pretende describir las características psicológicas e institucionales de un determinado grupo humano situado sobre un ambiente”. Según Moos, R. (1974, citado por Robles, L. 2012), manifiesta que para estudiar o evaluar el clima social familiar, son tres las dimensiones que hay que tener en cuenta: Una dimensión de Relaciones, Desarrollo y Estabilidad, las cuales se dividen a su vez en diez áreas:

a. La Dimensión Relaciones: Según R. H Moos, B.S. Moos y E.J Trickett (1974, citado por Robles, L. 2012) refieren que es el grado de interacción comunicativa democrática dentro del seno familiar; así como también el grado de interacción conflictiva que la caracteriza; es decir la manera en la que afrontan diversas situaciones adversas.

Esta dimensión comprende tres áreas:

- Cohesión: Es el grado en que los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí. Considerado como el sentimiento de pertenencia; en donde la familia es un grupo social en el cual sus miembros se identifican con ella y desarrollan un sentido de unificación y compenetración entre los mismos (Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Murata, R., Pareja, C. & Tipacti, R. 2010).
- Expresividad: Es definida como el grado en que se permite a los miembros de la familia expresar libremente sus sentimientos y pensamientos de forma asertiva; siendo la base fundamental el grado de confianza, afecto y comprensión, sin distinción alguna

(Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Murata, R., Pareja, C. & Tipacti, R. 2010).

- Conflicto: Según Pittman (1990 citado por Pretel, T. & Soto, L. 1990), sostiene que la familia cuando atraviesa un conflicto se encuentra desorientada, está en un momento de desarmonía, desequilibrio y pueden aparecer problemas que no fueron resueltos en su origen. Los conflictos son parte de la interacción familiar, son inevitables, no son situaciones patológicas, sino momentos evolutivos, deben ser entendidos como oportunidades de crecimiento familiar y personal y ser resueltos de manera efectiva en un tiempo prudencial.
- La Dimensión Desarrollo: Según R.H. Moos B.S. Moos y E.J Trickett (1985, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), esta escala evalúa la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal; es decir mide el crecimiento y desarrollo individual ya sea de manera intrínseca y/o extrínseca.

Esta dimensión comprende las áreas:

- Autonomía: Según R.H. Moos B.S. Moos y E.J Trickett (1985, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), es el grado en que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, y son independientes, mostrando capacidad para actuar y tomar decisiones asertivas.
- Actuación: Según R.H. Moos B.S. Moos y E.J Trickett (1985, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), es el grado en el que los integrantes de la familia se desenvuelven en diversos ámbitos sociales. (tal como en el colegio o en el trabajo).
- Intelectual-Cultural: Para Díaz, R. & Salas, S. (2015), “Esto implica exponer a los miembros de la familia a actividades cognoscitivamente estimulantes y a materiales tales

como libros y a eventos culturales”. El desarrollo de actividades orientadas al ámbito educativo facilitan una adecuada interacción entre los miembros de la familia, creando así un ambiente emocionalmente saludable.

- Social-Recreativo: Según Moos (1985, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), lo define como el grado de participación e interacción que manifiestan los integrantes de una familia en este tipo de actividades.
- Moralidad Religiosidad: Entendida como la importancia que se da en el ámbito familiar a las prácticas y valores de tipo ético y religioso. La familia es la encargada de transmitir los aspectos antes mencionados con el único fin de formar seres íntegros y útiles para la sociedad (Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Murata, R., Pareja, C. & Tipacti, R. 2010).
- La Dimensión Estabilidad: Según R.H Moos, B.S. Moos y E.J.Trickett (1974 citado por Robles, L. 2012), refiere que es la estructura y organización de la familia; es decir cada integrante tiene un grado de posicionamiento el cual debe ser asumido y respetado para lograr una estructura familiar estable, así como también es el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros.

Esta dimensión comprende las siguientes áreas:

- Organización: Evalúa la importancia que se da a la organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia. Es fundamental que los roles estén establecidos, así como las normas y reglas, sólo así se mantendrá a la familia organizada

(Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Murata, R., Pareja, C. & Tipacti, R. 2010).

- Control: Según R.H Moos, B.S. Moos y E.J Trickett (1985, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), afirma que es la dirección en la que la vida familiar se atiende a reglas y normas, que deben ser cumplidas ya que facilitarán una adecuada formación del individuo.

Características del clima social familiar:

Según Díaz, R. & Salas, S. (2015), para lograr un buen ambiente en el seno familiar se requiere predisposición tanto de los padres como de los hijos y un propósito de entendimiento. Los padres son los encargados de proporcionar estabilidad emocional a sus hijos, reconocer sus valores, sus habilidades, crear en ellos confianza y valor moral; ya que sólo de ésta manera estarán contribuyendo en su formación y en un futuro una adecuada interrelación con su entorno. Los factores ambientales más poderosos para la salud mental del individuo parece ser lo único en la actualidad de sus relaciones interpersonales. Como es natural se modifica según las diversas etapas de vida.

En ese mismo sentido Ramirez, P. (2016), describe que para la existencia de un buen clima social familiar la comunicación asertiva debe predominar en el seno familiar, un ambiente democrático facilita la adecuada expresión de pensamientos y sentimientos; así como la práctica de valores, todo en conjunto contribuirá en el logro de un óptimo ambiente familiar, en donde todos puedan convivir armoniosamente.

Por otro lado Ruiz (1993, citado por Díaz, R. & Salas, S. 2015), “afirma que el amor es la característica indispensable para la buena vida familiar. El amor de los padres es desprendido,

esforzado para poder sacar adelante a los hijos, en cambio, el amor de los hijos es agradecido. La unión es otro requisito para la buena vida familiar y para la existencia de ésta”.

Si bien es cierto, la comunicación es fundamental para establecer un clima familiar adecuado, pues sin ella hablaríamos de un ambiente tirante y caótico para quienes la conforman. Cada integrante debe conocer y cumplir con su rol dentro de la familia, mostrando gratitud con el otro, así como el reconocimiento. El amor debe ser recíproco, las muestras de afecto deben ser constantes y no sólo en base a palabras sino también en hechos tanto por parte de los padres como de los hijos. La expresión del amor influye en la formación de la personalidad, el adecuado autoconcepto y por ende la autoestima.

Influencia de clima social familiar y satisfacción laboral

El bienestar y de mayor forma la satisfacción, son conceptos que proporcionan una visión global para detallar la calidad de vida de las personas. Se ha comprobado que la satisfacción puede ser medida de una manera global o en base a indicadores específicos, estos indicadores demuestran que la familia y el trabajo son espacios importantes para explicar la satisfacción y bienestar general del individuo (Jiménez, A. & Moyano, E. 2008).

Así de acuerdo a García, M. (2002), el bienestar subjetivo, comprende una amplia categoría de fenómenos que implican respuestas emocionales de las personas; así como juicios sobre la satisfacción de la vida, la cual puede ser dividida en diversas áreas como esparcimiento, matrimonio, familia, trabajo, amistad, etc.

Jiménez, A. & Moyano, E. (2008), señala que el trabajo y la familia conforman las dos esferas fundamentales que sirven de "nicho ecológico" básico para el individuo, reconocidos como mutuamente interdependientes, los cuales no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. “Clásicamente, esta interdependencia se ha asumido en base a distintas teorías orientadas principalmente, solo al plano emocional (por ejemplo, satisfacción o frustración) sin brindar un enfoque integral y complejo que dé cuenta de las relaciones espaciales, temporales, sociales y conductuales presentes entre trabajo y familia”.

En tal caso podríamos deducir que la vida familiar y el trabajo, tienen un gran impacto sobre el equilibrio y ajuste emocional en el individuo, influenciando ya sea de manera positiva o negativa en su estabilidad emocional.

Hipótesis

Es probable que exista una alta correlación positiva entre satisfacción laboral y clima social familiar en los trabajadores y practicantes del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa.



Tipo o diseño de investigación: Descriptivo Correlacional

La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional, porque describe los componentes y dimensiones de la satisfacción laboral y clima social familiar en un grupo de personas y posteriormente se determinó qué tipo de relación existe entre ambas variables.

Por su finalidad – Investigación científica de campo

Muestra

El estudio consta de una muestra no probabilística por conveniencia, en relación a la totalidad de trabajadores y practicantes del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa. Los cuales conforman una muestra de 61 personas. Siendo 44 de los evaluados trabajadores, entre ingenieros y técnicos, quienes se encuentran entre las edades de 25 y 50 años, y 17 de los evaluados son practicantes, los cuales se encuentran entre las edades de 17 y 28 años. La Organización donde se realizó el presente estudio se dedica a la comercialización de bienes de capital en nuestro país y a la provisión de servicios en este ámbito. Cuenta con sedes en las ciudades de Arequipa, Trujillo, Piura, Chiclayo, Iquitos y Cuzco.

El ritmo de trabajo de los ingenieros y técnicos es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los días sábados de 8:00 am a 12:00 pm, en cuanto a las funciones los ingenieros se encargan de realizar las coordinaciones tanto con los clientes externos como internos sobre los distintos requerimientos que soliciten, realizan las programaciones de los técnicos y gestionan los servicios ya sea en taller o en campo. En cuanto a las funciones de los técnicos, ellos se encargan de realizar las evaluaciones, diagnostican fallas, reparaciones y generan los informes técnicos respecto a los equipos de maquinaria pesada; ya sea en el rubro minero, construcción, energía y agrícola.

El ritmo de trabajo de los practicantes pre profesionales es de 6 hrs. a la semana, de 8:00 am a 3:00 pm, ellos realizan labores técnicas con asesoría constante de un técnico líder.

Técnicas e Instrumentos

Técnica: Cuestionario

Instrumentos: Se utilizó la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) De Sonia Palma Carrillo, y la escala del Clima Social en la Familia (FES) De R.H. Moos. Y EJ. Trickett.

- **Escala de satisfacción Laboral (SL – SPC):**

Ficha técnica

- Nombre de la Escala : Satisfacción Laboral SL-SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento

con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la tabla 1, lo que indica que el instrumento es fiable.

Tabla1

Confiabilidad Escala SL-SPC

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

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

* $\leq .05$

Escala del Clima Social en la Familia (FES):

- Nombre de la Escala : Family Environment Scale (FES)
- Autores : R.H. Moos y E.J. Trickett
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 20 minutos aproximadamente.
- Aplicación : Adolescentes y adultos.

Según Moos, R., Moos, B. S., & Trickett, E. (1993 citado por Bermeo, L. 2016), las dimensiones y componentes que evalúan son:

Dimensiones de relaciones: Evalúan el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y el grado de interacción conflictiva que la caracteriza.

Cohesión (CO): Grado en que los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí.

Expresividad (EX): Grado en que se permite a los miembros de la familia expresar sus sentimientos.

Conflicto (CT): Grado en que se expresan abiertamente la cólera, la agresividad y el conflicto entre los miembros de la familia.

Dimensión de desarrollo: Evalúa la importancia que tienen dentro de la familia, ciertos procesos de desarrollo personal que pueden ser fomentados o no por la vida en común.

Autonomía (AU): Grado en que los miembros de la familia están seguros de sí mismos y toman sus propias decisiones.

Actuación (AC): Grado en que las actividades se enmarcan en una estructura competitiva.

Intelectual – cultural (IC): Grado de interés en las actividades políticas, sociales, intelectuales y culturales.

Social – recreativo (SR): Grado de participación en este tipo de actividades.

Moralidad – religiosidad (MR): Grado de importancia que se da en el ámbito familiar a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

Dimensión de estabilidad: Evalúa la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que unos miembros de la familia ejercen sobre otros.

Organización (ORG): Grado de importancia que se da a la organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.

Control (CTL): Grado en que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

Tabla 2

Confiabilidad Escala FES

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.81*
Mitades/Guttman	.79*

Nota. Tomado de “Family Environment Scale Test”, de Moos y Trickett (1993 citado por Bermeo, L. 2016).

* $\leq .05$

Estrategias de recolección de datos

Se obtuvo la autorización del jefe del área de servicios de una Institución privada en la ciudad de Arequipa para la aplicación de los instrumentos a los practicantes y trabajadores.

Se coordinó y programó en una sola mañana evaluar a toda la muestra, separándolos en dos grupos, primero se evaluó a los trabajadores, y posteriormente pasamos a la evaluación de los practicantes.

Criterios de procesamiento de información

Se realizó la tabulación de las pruebas aplicadas a los practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa, considerando las dimensiones básicas de las pruebas FES y SL - SPC y la comparación respectiva entre dichas variables.

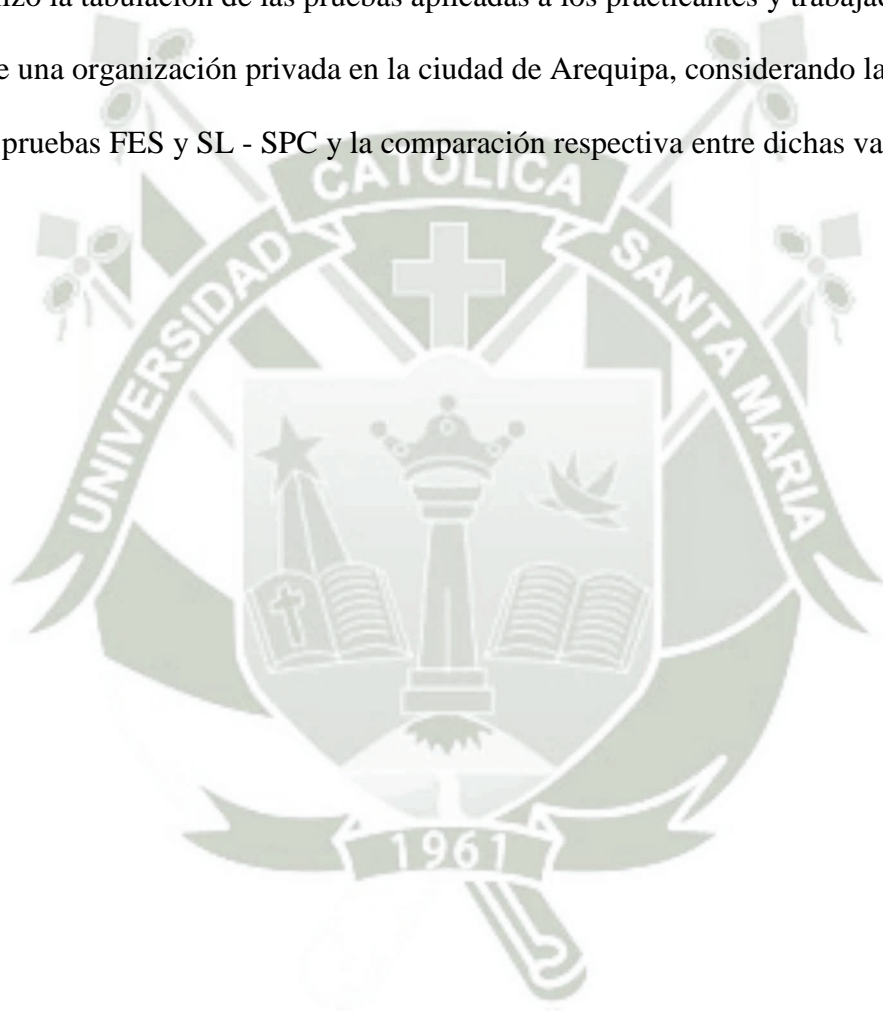




Tabla 3: Relación entre satisfacción laboral y clima social familiar

Correlaciones			
		Clima.	Satisfacción.
		Familiar	Laboral
Clima Familiar	Correlación	de 1	,506**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Satisfacción Laboral	Correlación	de ,506**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

De acuerdo a la tabla 3 sobre la relación entre satisfacción laboral y clima social familiar, existe una relación altamente significativa entre satisfacción laboral y clima social familiar ($p < 0,05$), además el grado de relación es moderado-alto ($0,8 > R < 1$), la correlación es positiva es decir a mayor sea el clima social familiar mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Tabla 4: Niveles de satisfacción laboral

Nivel satisfacción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy desfavorable	23	37,7
	Desfavorable	27	44,3
	Media	3	4,9
	Favorable	8	13,1
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 4 sobre los niveles de satisfacción se puede inferir que el mayor porcentaje de evaluados se encuentra en un nivel desfavorable, específicamente el 44,3% (27), seguidos de un 37,7% (23) que se encuentran en un nivel muy desfavorable. En menor porcentaje están los niveles medio con un 4,9% (3) y favorable con un 13,1% (8).

Tabla 5: Niveles en la subcategoría organización

Or		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	9,8
Bueno	3	4,9
Tiende a bueno	1	1,6
Válidos Promedio	3	4,9
Malo	1	1,6
Deficitario	47	77,0
Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 5 en la subcategoría organización se puede observar que el 77% (47) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 9,8% (6) se encuentra en un nivel excelente, mientras que el 1,6% (1) se encuentran en un nivel malo y de tendencia a bueno.

Tabla 6: Niveles en la subcategoría control

Ctl			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Tiende a bueno	1	1,6
	Promedio	9	14,8
	Malo	10	16,4
	Deficitario	41	67,2
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 6 en la subcategoría control se puede observar que el 67,2% (41) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 16,4% (10) se encuentra en un nivel malo, mientras que el 1,6% (1) se encuentran en un nivel de tendencia a bueno.

Tabla 7: Niveles en la subcategoría cohesión

Co			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	7	11,5
	Tiende a bueno	3	4,9
	Promedio	4	6,6
	Malo	6	9,8
	Deficitario	41	67,2
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 7 en la subcategoría cohesión se puede observar que el 67,2% (41) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 9,8% (6) se encuentra en un nivel malo, mientras que el 4,9% (3) se encuentran en un nivel de tendencia a bueno.

Tabla 8: Niveles en la subcategoría expresividad

Ex			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	2	3,3
	tiende a bueno	5	8,2
	Promedio	6	9,8
	Malo	6	9,8
	Deficitario	42	68,9
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 8 en la subcategoría expresividad se puede observar que el 68,9% (42) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 9,8% (6) se encuentra en un nivel malo y promedio, mientras que 8,2 (5) se encuentran en un nivel de tiende a bueno, mientras que el 3,3% (2) se encuentran en un nivel bueno.

Tabla 9: Niveles en la subcategoría conflicto

Ct			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	2	3,3
	Tiende a bueno	31	50,8
	Promedio	14	23,0
	Malo	5	8,2
	Deficitario	9	14,8
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 9 en la subcategoría conflicto se puede observar que el 50.8% (31) de los evaluados se encuentra en un nivel que tiende a bueno, mientras que el 23% (14) se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 3,3% (2) se encuentran en un nivel bueno.

Tabla 10: Niveles en la subcategoría autonomía

Au			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Promedio	9	14,8
	Malo	30	49,2
	Deficitario	22	36,1
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 10 en la subcategoría autonomía se puede observar que el 49,2% (30) de los evaluados se encuentra en un nivel malo, mientras que el 36,1% (22) se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 14,8% (9) se encuentran en un nivel promedio.

Tabla 11: Niveles en la subcategoría actuación

Ac		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	3,3
Bueno	4	6,6
Tiende a bueno	4	6,6
Válidos Promedio	3	4,9
Malo	4	6,6
Deficitario	44	72,1
Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 11 en la subcategoría autonomía se puede observar que el 72,1% (44) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 6,6% (4) se encuentra en un nivel malo, tiende a bueno y bueno, mientras que el 3,3% (2) se encuentran en un nivel excelente.

Tabla 12: Niveles en la subcategoría intelectual-cultural

Ic		
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Excelente	2
	Bueno	5
	Promedio	2
	Malo	3
	Deficitario	49
	Total	61
		3,3
		8,2
		3,3
		4,9
		80,3
		100,0

De acuerdo a la tabla 12 en la subcategoría intelectual - cultural se puede observar que el 80,3% (49) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 8,2% (5) se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 3,3% (2) se encuentran en un nivel excelente y promedio.

Tabla 13: Niveles en la subcategoría social-recreativo

Sr			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Tiende a bueno	3	4,9
	Promedio	47	77,0
	Malo	9	14,8
	Deficitario	2	3,3
	Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 13 en la subcategoría social recreativo se puede observar que el 77% (47) de los evaluados se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 14,8% (9) se encuentra en un nivel malo, mientras que el 3,3% (2) se encuentran en un nivel deficitario.

Tabla 14: Niveles en la subcategoría moralidad –religiosa

Mr		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	1,6
Bueno	1	1,6
Tiende a bueno	3	4,9
Válidos Promedio	8	13,1
Malo	9	14,8
Deficitario	39	63,9
Total	61	100,0

De acuerdo a la tabla 14 en la subcategoría moralidad-religiosa se puede observar que el 63,9% (39) de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario, mientras que el 14,8% (9) se encuentra en un nivel malo, mientras que el 1,6% (1) se encuentran en un nivel excelente y bueno.

Tabla 15: Influencia entre satisfacción laboral y clima social familiar

			Nivel de satisfacción laboral			
			Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable
			Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Nivel de clima social familiar	Relaciones	Excelente	0	0	0	0
		Bueno	0	0	0	0
		Tiende a bueno	0	0	1	0
		Promedio	4	6	1	4
		Malo	3	9	1	3
		Deficitario	16	12	0	1
	Desarrollo	Excelente	0	1	1	1
		Bueno	0	0	0	0
		Tiende a bueno	0	1	0	2
		Promedio	1	2	1	1
		Malo	4	2	0	1
		Deficitario	18	21	1	3
	Estabilidad	Excelente	0	0	0	0
		Bueno	0	0	0	0
		Tiende a bueno	0	0	1	0
		Promedio	1	3	1	4
		Malo	2	1	0	1
		Deficitario	20	23	1	3

De acuerdo a la tabla 15 sobre la interinfluencia entre satisfacción laboral y clima social familiar, se puede observar que 16 de los 61 evaluados tienen una satisfacción laboral muy desfavorable y un nivel deficitario de la dimensión relaciones del clima social familiar. Por otro lado 21 de los 61 evaluados tienen una satisfacción laboral desfavorable y un nivel deficitario en la categoría de desarrollo del clima social familiar y finalmente existen 23 de 61 evaluados tienen satisfacción laboral desfavorable y con un nivel deficitario en la dimensión estabilidad del clima social familiar.



DISCUSIÓN

Esta investigación mostró como resultado, que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y clima social familiar (0.000 ; $p < 0.005$), lo cual nos indica que es una relación directa o positiva, es decir, ambas variables incrementan o disminuyen simultáneamente, un clima social familiar deficitario tiene como consecuencia una satisfacción laboral deficitaria.

El bienestar y de mayor forma la satisfacción, son conceptos que proporcionan una visión global para detallar la calidad de vida de las personas. Se ha comprobado que la satisfacción puede ser medida de una manera global o en base a indicadores específicos, estos indicadores demuestran que la familia y el trabajo son espacios importantes para explicar la satisfacción y bienestar general del individuo (Jiménez, A. & Moyano, E. 2008).

Palma (1999), define a la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales, remuneraciones que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”.

La prueba psicométrica de Satisfacción Laboral (SL_SPC) se describe a través de cuatro factores que son; significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012). Para la interpretación de los resultados de dicha prueba utilizamos la escala de Likert, desglosándola en cuatro calificaciones; favorable, media, desfavorable y muy desfavorable, de la cual se puede inferir que 27 colaboradores evaluados se encuentran en un nivel desfavorable (44.3) y 23 colaboradores se encuentran en un nivel muy desfavorable (37.7).

La manera en que el individuo se adapta y enfrenta diferentes situaciones de vida, depende en parte de la educación familiar, naturaleza y estilo de relaciones padres-hijos, que van a constituir ese conjunto de características psicológicas e institucionales del grupo humano familiar dentro de un contexto dado, el cual se le conoce como clima social (Díaz, R. & Salas, S. 2015).

La prueba psicométrica de Clima Social Familiar que se aplicó evalúa 10 sub escalas; en la sub escala de organización 47 de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario (77%), debido a los resultados es probable que no se dé el grado de importancia a la organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia. En la sub escala control 41 de los evaluados se encuentran en un nivel deficitario (67.2%), posiblemente los integrantes de la familia no se atienen a reglas y procedimientos establecidos. En la sub escala cohesión 41 de los evaluados se encuentran en un nivel deficitario (67.2%), el apoyo y ayuda mutua entre los miembros de la familia no es percibida. En la sub escala expresividad 42 de los evaluados se encuentran en un nivel deficitario (68.9), es decir; los miembros de las familias no expresan adecuadamente sus sentimientos de afecto. En la sub escala conflicto 42 de los evaluados se encuentran en un nivel que tiende a bueno (50.8), los miembros de la familia expresan abiertamente la cólera, la agresividad y el conflicto. En la sub escala autonomía 30 de los evaluados se encuentran en un nivel malo (49.2%), los miembros presentan dificultades en cuanto a la seguridad en sí mismos y la toma de sus propias decisiones. En la sub escala actuación 44 de los evaluados se encuentran en un nivel deficitario (72.1%), los miembros muestran una inadecuada estructura competitiva, es decir, pocas ganas de superación. En la sub escala intelectual – cultural 44 de los evaluados se encuentran en un nivel deficitario (80.3%), se percibe que los integrantes de la familia manifiestan poco interés en las actividades políticas, sociales, intelectuales y culturales. En la sub escala social – recreativo 47 de los evaluados se encuentran en un nivel promedio (77%), se puede

deducir que existe la participación de los integrantes de la familia en ciertas actividades. En la sub escala moralidad – religiosa 39 de los evaluados se encuentra en un nivel deficitario (63.9%), se observa que en el ámbito familiar se le da poco grado de importancia a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

Jiménez, A. & Moyano, E. (2008), señalan que la familia es considerada como un grupo de personas, que se encuentran en la búsqueda constante de alternativas para resolver el dilema de la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas; y primitivas de las personas, tales como; disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad.

En tal caso podríamos deducir que la vida familiar y el trabajo, tienen un gran impacto sobre el equilibrio y ajuste emocional en el individuo, influenciando ya sea de manera positiva o negativa en su estabilidad emocional (Jiménez, A. & Moyano, E. 2008).

Los resultados obtenidos nos muestran que la relación entre ambas variables es positiva dado que; a mayor déficit en la dimensión relaciones del clima social familiar existirá una satisfacción laboral muy desfavorable, a mayor déficit en la dimensión de desarrollo del clima social familiar existirá una satisfacción laboral desfavorable y finalmente a mayor déficit en la dimensión de estabilidad del clima social familiar, existirá una satisfacción laboral desfavorable.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la investigación, llegamos a las siguientes conclusiones:

PRIMERA. Existe una correlación entre satisfacción laboral y clima social familiar en los practicantes y trabajadores del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa

SEGUNDA. La mayoría de colaboradores determinaron que los niveles de satisfacción laboral son desfavorables y muy desfavorables.

TERCERA. Los colaboradores precisaron que 7 de las 10 subcategorías evaluadas pertenecientes a la escala de clima social familiar corresponden al nivel deficitario.

CUARTA. Los colaboradores determinaron que existe una interinfluencia significativa entre clima social familiar y satisfacción laboral.

SUGERENCIAS

PRIMERA: Implementar programas de satisfacción laboral enfocadas a las condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

SEGUNDA: Otorgar reconocimientos e incentivos; ya que cuando un colaborador se siente valorado en la empresa, su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la producción del mismo.

TERCERA: Implementar la creación y difusión de una revista en donde se expongan los éxitos y logros de los colaboradores, esta será una forma muy sencilla de compartir con la gente más querida los logros que cada uno obtiene, logrando así mayor cercanía e identificación con la Organización.

CUARTA: Crear espacios de convivencia e involucramiento entre los colaboradores y sus familias, en un lugar cálido donde se puedan organizar actividades y /o dinámicas de integración patrocinadas por la Organización, esto contribuye en gran magnitud ya que la familia influye significativamente en el colaborador y por ende en su desempeño.

QUINTA: Realizar constantes evaluaciones para medir la satisfacción laboral y clima social familiar de los colaboradores, seguidamente la realización de talleres y capacitaciones que aporten conocimiento y mejoren el bienestar laboral y emocional del colaborador.

SEXTA: Aplicar el empowerment en los colaboradores, darle capacidad para que ellos mismos realicen sus actividades, los hará sentir con una mayor libertad para ser creativos en sus métodos de trabajo; si a esto le agregamos la facultad de decisión, sus habilidades laborales tenderán a desarrollarse y su compromiso por hacer efectivamente su trabajo se volverá una constante en sus

funciones. Es importante considerar que la confianza y motivación deberán ser los factores que den a la gente el impulso para tener mejores resultados, porque un ambiente organizacional de apoyo impulsará el involucramiento de los colaboradores en el trabajo.



LIMITACIONES

La presente investigación es de estudio específico, en vista a las características que presenta la muestra en la Institución donde se realizó la investigación. No pudiendo ser generalizada en otra población con diferentes características.

Acceso limitado a la muestra debido al sistema de trabajo y horario de los trabajadores durante el proceso de aplicación de las pruebas.



REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáens, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Atalaya, M.C. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología Unmsm*, vol.3 (N°5), 46-52. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bermeo, L (2016). *Relación entre clima social familiar y niveles de adaptación en estudiantes de primer grado de secundaria de la Institución Educativa Micaela Bastidas* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/89/BERMEO_VALENCIA_LISBET_CLIMA_SOCIAL_FAMILIAR_ADAPTACION_EN_ESTUDIANTES.pdf?sequence=1
- Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización Castrense venezolana* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Díaz, R. & Salas, S. (2015). *Personalidad y clima social familiar en adolescentes escolares*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3529/76.0274.P.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, E.J. (2010). Satisfacción laboral. *Revista Psicología Científica.com*. Vol.17. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García, M. (2002). El Bienestar Subjetivo. *Escritos de Psicología*, Vol. 6, 18-39. Recuperado de http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf

Gestión. (19 de febrero del 2014). *La satisfacción laboral aumenta con los años*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-mas-felices-2089538>

Jiménez, A. & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Scielo*, Vol.1 (23), 116-133. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Matalinares, M., Arenas, C., Sotelo, L., Díaz, G., Dioses, A., Yaringaño, J., Murata, R., Pareja, C. & Tipacti, R. (2010). Clima familiar y agresividad en estudiantes de secundaria de Lima Metropolitana. *Revista Ipsi*, Vol.13 (1), 109-128. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a07.pdf>

Moos, R., Trickett, E. (1974). *Escala de clima social*. Madrid: TEA. (Adaptación española de R. Fernández – Ballesteros & B. Sierra).

Moos, R. (1985). *Personalidad y clima social familiar en adolescentes escolares* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado de https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3529/76.0274_PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moos, R., Moos, B. S., & Trickett, E. (1993). Escala de clima social familiar (FES). Madrid España: TEA Ediciones SA.

Robles, L. (2012). *Relación entre clima social familiar y autoestima en estudiantes de secundaria de una Institución Educativa del Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1255/1/2012_Robles_Relaci%C3%B3n%20entre%20clima%20social%20familiar%20y%20autoestima%20en%20estudiantes%20de%20secundaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20Callao.pdf

Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1. Recuperado el 12 de marzo en http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan eirl.

Perry, J. (1961). Las relaciones humanas en la industria, Editorial Selección Contable, Argentina.

Pittman, F. (1990). *Momentos decisivos tratamiento de fases en situaciones de crisis*. Buenos Aires. Editorial Paidós.

Pretel, T. & Soto, L. (1990). *Relación entre el clima social familiar y el rendimiento académico en estudiantes del segundo de secundaria de la Institución Educativa Felipe*

Huamán Poma de Ayala, Ugel 06, Lurigancho Chosica, 2014 (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1117/TL%20SH-Ps%20P85%202014.pdf?sequence=1>

Ramirez, P. (2016). *Relación entre el clima social familiar y la tendencia a la infidelidad en el alumno del IV, VII y VIII ciclo* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/129/RAMIREZ_FEBRE_P_ATTY_ELIZABETH_CLIMA_SOCIAL_FAMILIAR_TENDENCIA_INFIDELIDAD.pdf?sequence=1

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10^a) México. Editorial Prentice Hall

Stonner, J. & Freeman. E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.

Valladares, A. (2008). La familia. Una mirada desde la Psicología. *MediSur*, Vol. 1(6), 4-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1800/180020298002/>

Wright, T. & Davis, B. (2003) Job satisfaction in the public sector. The role of the work environment. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074002250254?journalCode=arpb>



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

DATOS PERSONALES.

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Condición laboral:** Empleado _____ Practicante _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

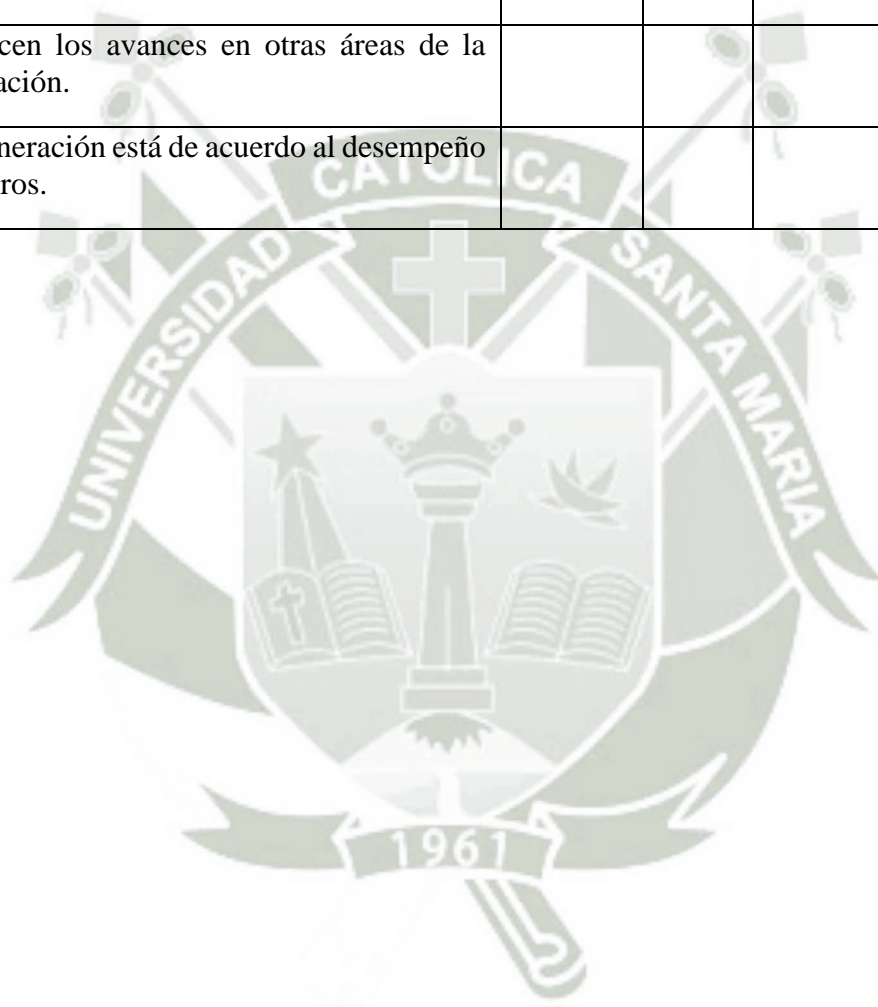
		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					

19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



Escala del Clima Social en la Familia (FES)

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Condición laboral:** Empleado _____ **Practicante** _____

INSTRUCCIONES

Coloque 1, bajo la Columna V ó F si su respuesta coincide o discrepa de la opción del Cuestionario. Recuerde que NO HAY respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que mejor describa su situación presente

Nº	ENUNCIADO	V	F
1	En mi familia nos ayudamos y apoyamos realmente unos a otros		
2	Los miembros de la familia guardan a menudo sus sentimientos para sí mismos		
3	En nuestra familia peleamos mucho		
4	En general ningún miembro de la familia decide por su cuenta		
5	Creemos que es importante ser los mejores en cualquier cosa que hagamos		
6	A menudo hablamos de temas políticos o sociales en familia		
7	Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo libre		
8	Los miembros de mi familia asistimos con bastante frecuencia a la iglesia		
9	Las actividades de nuestra familia se planifican con cuidado		
10	En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces		
11	Muchas veces da la impresión de que en casos estamos "pasando el rato"		
12	En casa hablamos abiertamente de lo que nos parece o queremos		
13	En mi familia casi nunca mostramos abiertamente nuestros enojos		
14	En mi familia nos esforzamos para mantener la independencia de cada uno		
15	Para mi familia es muy importante triunfar en la vida		
16	Casi nunca asistimos a reuniones culturales (exposiciones, conferencias, etc.).		
17	frecuentemente vienen amistades a visitarnos a casa		
18	En mi casa no rezamos en familia		
19	En mi casa somos muy ordenados y limpios		
20	En nuestra familia hay muy pocas normas que cumplir		

21	Todos nos esforzamos mucho en lo que hacemos en casa		
22	En mi familia es difícil "desahogarse" sin molestar a todos.		
23	En la casa a veces nos molestamos tanto que golpeamos o rompemos algo		
24	En mi familia cada uno decide por sus propias cosas		
25	Para nosotros es muy importante el dinero que gane cada uno		
26	En mi familia es muy importante aprender algo nuevo o diferente		
27	Alguno de mi familia practica habitualmente algún deporte		
28	A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Semana Santa, etc.		
29	En mi casa muchas veces resulta difícil encontrar las cosas necesarias		
30	En mi casa una sola persona toma la mayoría de las decisiones		
31	En mi familia estamos fuertemente unidos		
32	En mi casa comentamos nuestros problemas personales		
33	Los miembros de mi familia, casi nunca expresamos nuestra cólera		
34	Cada uno entra y sale de la casa cuando quiere		
35	Nosotros aceptamos que haya competencia y "que gane el mejor"		
36	Nos interesan poco las actividades culturales		
37	Vamos con frecuencia al cine, excursiones, paseos.		
38	No creemos ni en el cielo o en el infierno		
39	En mi familia la puntualidad es muy importante		
40	En la casa las cosas se hacen de una manera establecida		
41	Cuando hay que hacer algo en la casa, es raro que alguien sea voluntario		
42	En casa, si a alguno se le ocurre hacer algo, lo hace sin pensarlo más.		
43	Las personas de mi casa nos criticamos frecuentemente unas a otras.		
44	En mi familia, las personas tienen poca vida privada o independiente.		
45	Nos esforzamos en hacer las cosas cada vez un poco mejor		
46	En mi casa casi nunca tenemos conversaciones intelectuales		
47	En mi casa casi todos tenemos una o dos aficiones		
48	Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas sobre lo que es bueno o malo		
49	En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente		
50	En mi casa se dan mucha importancia a cumplir las normas		
51	Las personas de mi familia nos apoyamos unas a otras		

52	En mi familia, cuando uno se queja, siempre hay otro que se siente afectado		
53	En mi familia a veces nos peleamos y nos vamos de las manos		
54	Generalmente en mi familia cada persona sólo confía en sí mismo cuando surge un problema		
55	En mi casa nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las otras en el colegio		
56	Algunos de nosotros toca algún instrumento musical		
57	Ninguno de la familia participa en actividades recreativas, fuera del trabajo o el colegio.		
58	Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.		
59	En la casa nos aseguramos de que nuestros dormitorios queden limpios y ordenados.		
60	En las decisiones familiares todas las opiniones tienen el mismo valor		
61	En mi familia hay poco espíritu de grupo		
62	En mi familia los temas de pagos y dinero se tratan abiertamente		
63	Si en mi familia hay desacuerdo, todos nos esforzamos en suavizar las cosas y lograr paz		
64	Las personas de mi familia reaccionan firmemente al defender sus propios derechos		
65	En nuestra familia apenas nos esforzamos para tener éxito.		
66	Las personas de mi familia vamos con frecuencia a la Biblioteca o leemos obras literarias		
67	Los miembros de mi familia asistimos a veces a cursillos y clases por afición o por interés.		
68	En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que es bueno o malo		
69	En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona		
70	En mi familia cada uno tiene libertad para lo que quiera		
71	Realmente nos llevamos bien unos con otros.		
72	Generalmente tenemos cuidado con lo que nos decimos.		
73	Los miembros de la familia estamos enfrentados unos con otros.		
74	En mi casa es difícil ser independiente sin herir los sentimientos de los demás		
75	"Primero es el trabajo, luego es la diversión" es una norma en mi familia.		
76	En mi casa ver televisión es más importante que leer.		
77	Las personas de nuestra familia salimos mucho a divertirnos.		
78	En mi casa leer la Biblia es algo importante.		

79	En mi familia el dinero no se administra con mucho cuidado.		
80	En mi casa las normas son muy rígidas y "tienen" que cumplirse.		
81	En mi familia se concede mucha atención y tiempo a cada uno.		
82	En mi casa expresamos nuestras opiniones de modo frecuente y espontáneo.		
83	En mi familia creemos que no se consigue mucho elevando la voz.		
84	En mi casa no hay libertad para expresar claramente lo que se piensa.		
85	En mi casa hacemos comparaciones sobre nuestra eficacia en el trabajo o el estudio.		
86	A los miembros de mi familia nos gusta realmente el arte, la música o la literatura.		
87	Nuestra principal forma de diversión es ver la televisión o escuchar radio.		
88	En mi familia creemos que el que comete una falta, tendrá su castigo.		
89	En mi casa generalmente la mesa se recoge inmediatamente después de comer.		
90	En mi familia, uno no puede salirse con la suya.		