



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Título:**

**CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
DOCENTES DE LA ULADECH. TRUJILLO, 2013**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología.**

**AUTOR:**

Bach. Erika Meyreliz Quesada Rojas

**ASESOR:**

Mg. Willy Valle Salvatierra.

**CHIMBOTE – PERU**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

Mg. Érica Lucy Millones Alba

**Presidente**

---

Mg. Verónica Del Rosillo Salazar Roldan

**Secretaria**

---

Mg. Verónica Adela Álvarez Silva

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, un ser maravilloso,  
que me dio la fortaleza para realizar algo  
que veía inalcanzable, y que con su gran  
ayuda logre culminar.

Gracias a mi incondicional familia,  
por apoyarme, no solo en contribución  
a mi investigación sino también durante  
toda el desarrollo de mi carrera.

A la universidad, que me formo como  
profesional inculcándome valores y saberes  
que siempre llevare conmigo para desarrollarlos  
día con día.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado exclusivamente para mi familia, que siempre estuvieron dispuestos para apoyarme, ahora puedo decir que esta Tesis lleva mucho de ustedes; A mi Mamá Mary, que tenía lista la comida cuando llegaba de la universidad, a mi Papa Víctor, que me llevaba y me recogía para que no me pase nada, que hacia lo imposible para apoyarme en todo lo que tenía que ver con mis estudios, gracias papá, a mi Hermano Bryan, que me hacía reír y jugar así yo este preocupada por las cosas de la vida, y a mis Abuelitos tanto maternos como paternos, que también me apoyaron en todo momento.

## RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-sede Trujillo en el año 2013, así mismo este trabajo es de tipo cualitativo, de nivel relacional, con diseño epidemiológico, la muestra estuvo constituida por 55 docentes, para la recolección de datos se les aplicó el Instrumento de Clima Social Familiar y la Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral, la información se procesó en el software estadístico SPSS versión 22, con el que se elaboraron tablas y gráficos para obtener las siguientes conclusiones: se registra un nivel regular de clima social familiar en los docentes de ULADECH, en cuanto a la satisfacción laboral se revela un alto porcentaje de docentes que presentan un nivel regular, Así mismo se revela la existencia de una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre el "Clima Social Familiar" y la "Satisfacción Laboral" en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de la ciudad de Trujillo.

**Palabras Clave:** Clima Social Familiar, Satisfacción Laboral y Docentes.

## ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of determining the relationship between the family social climate and job satisfaction in the teachers of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-sede Trujillo in 2013. This work is also qualitative, level Relational, with an epidemiological design, the sample consisted of 55 teachers, for the collection of data were applied the Family Social Climate Instrument and the Job Satisfaction Opinions Scale, the information was processed in the SPSS software version 22, with The tables and graphs were elaborated to obtain the following conclusions: a regular level of family social climate is registered in the ULADECH teachers, in terms of job satisfaction a high percentage of teachers with a regular level is revealed. Reveals the existence of a highly significant correlation, positive and of a regular grade, between the "Family Social Climate" and "Work Satisfaction" in the teachers of the Catholic University Los Angeles in the city of Trujillo.

**Keywords:** Family Social Climate, Work Satisfaction and Teachers.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	3
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	43
<b>3.1. Nivel de la investigación</b> .....	43
<b>3.2. Tipo de la investigación</b> .....	43
<b>3.3. Diseño de la investigación</b> .....	44
<b>3.4. Población y muestra</b> .....	45
<b>3.5. Definición y operacionalización de las variables</b> .....	46
<b>3.7. Plan de análisis</b> .....	51
<b>3.8. Matriz de contingencia</b> .....	51
<b>3.9. Principios éticos</b> .....	55
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	56
<b>4.1. Resultados</b> .....	56
<b>4.2. Análisis de resultados</b> .....	65
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	67
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	67
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	69
<b>ANEXO</b> .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Nieles del Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.....	56
<b>Tabla 2.</b>	Niveles de la dimensión Relaciones en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.....	57
<b>Tabla 3.</b>	Niveles de la dimensión Desarrollo en el Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo 2013.....	58
<b>Tabla 4.</b>	Niveles de la imensión Estabilidad en el Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo 2013.....	59
<b>Tabla 5.</b>	Niveles de la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo 2013.....	60
<b>Tabla 6.</b>	Correlación entre el Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH). Trujillo 2013.....	61
<b>Tabla 7.</b>	Correlación entre la dimensión “Relaciones” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH). Trujillo 2013.....	62
<b>Tabla 8.</b>	Correlación entre la dimensión “Desarrollo” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH). Trujillo 2013.....	63
<b>Tabla 9.</b>	Correlación entre la dimensión “Estabilidad” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH). Trujillo 2013.....	64

## ÍNDICE DE FIGURA

- Figura 1.** Distribución porcentual de Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.....56
- Figura 2.** Distribución porcentual de la Dimensión Relaciones en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013..... 57
- Figura 3.** Distribución porcentual de la Dimensión Desarrollo en el Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.....58
- Figura 4.** Distribución porcentual de la Dimensión Estabilidad en el Clima Social Familiar en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.....59
- Figura 5.** Distribución porcentual de la Satisfacción Laboral en los docentesde la Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo, 2013.....60



## **INTRODUCCIÓN:**

El ambiente en el cual se desempeña la persona tiene un rol fundamental como formador del comportamiento humano ya que este contempla una compleja combinación de variables organizacionales y sociales, así como también físicas, las que influirán contundentemente sobre el desarrollo del individuo. (Moos 1987)

Por otro lado todos alguna vez hemos tenido la oportunidad de captar como es el clima de una familia, hemos vivido la propia y hemos compartido algunas ratos con otras familias. El medio familiar en el que nace y crece una persona determina algunas características emocionales y culturales que pueden limitar o favorecer su desarrollo personal. (García 2005)

De tal manera la vida laboral y la familiar se encuentran en constante interacción, por lo tanto podemos considerar que los docentes participantes de la investigación tengan probables dificultades familiares que repercutan en los demás ámbitos de su vida.

Por otro lado la falta de reconocimiento a la extensa labor docente es un denominador de insatisfacción. Así como también, las reuniones excesivas y la carga extralaboral que los docentes forzosamente llevan a casa no permiten desempeñar los roles hogareños deseables con el propósito de tener un hogar feliz en compañía con todos los miembros de su familia.

De tal manera se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el Clima Social Familiar de los docentes de ULADECH – Trujillo?

Además, para cumplir con el desarrollo del proyecto se plantearon los siguientes objetivos, como objetivo general tenemos Determinar la relación que existe entre el clima

social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH - Trujillo en el año 2013, como objetivos específicos tenemos, Determinar la relación entre la dimensión de relación del clima social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo en el año 2013, el segundo objetivo específico es Determinar la relación entre la dimensión de desarrollo del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo en el año 2013 y por último el tercer objetivo específico es Determinar la relación entre la dimensión de estabilidad del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo en el año 2013.

La investigación se justifica a nivel teórico, porque pretende conocer esta situación de satisfacción relacionándolo al clima familiar. De tal manera, los resultados del mismo permitirán llegar a conclusiones importantes con el propósito de emitir juicios de valor y alternativas de solución para mejorar no solo la calidad educativa sino también el clima familia.

Asimismo Tal investigación trascenderá en el tiempo para el apoyo de futuros estudios universitarios, resolviendo diversas interrogantes, las cuales llevaran a conocimientos más amplios en este campo de estudios y de esta manera beneficiar las relaciones laborales e interpersonales en las instituciones superiores que comprenden la población de estudio.

A nivel práctico, la información obtenida del estudio podría ser utilizada en talleres, charlas y campañas que puedan ayudar a mejorar el clima social familiar y satisfacción laboral.

La investigación es de tipo observacional, transversal y analítica, de nivel relacional y diseño epidemiológico, teniendo una muestra de 55 participantes, utilizando las escalas de Clima Social Familiar de Moss y la escala de opiniones de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, utilizando el programa SPSS versión 22.0.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **ANTECEDENTES**

Barba (2012) ejecutó un estudio en el cual tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación peruana central Lima. El método que empleo es el diseño transversal correlacional. La muestra estuvo formada por 225 docentes de ambos sexos. Se utilizó el cuestionario del Fes de Moos y se analizaron 03 dimensiones del clima familiar y Escala de Satisfacción Laboral, elaborado por Grajales Guerra y Salazar (Citado por, Delgado González 2005).

Torres (2010) ejecuto el estudio de relación entre satisfacción laboral y clima social familiar entre los profesionales que brindan asistencia en salud mental en la ciudad del cusco, llegando a la conclusión de que la mayoría de profesionales en salud mental de la ciudad de cusco se encuentran regularmente satisfechos laboralmente, un porcentaje menor refleja parcial satisfacción y un porcentaje mínimo refleja una alta satisfacción laboral, ninguno manifiesta alta satisfacción, respecto al clima social familiar Mas de la mitad refleja un clima social familiar medio; una cuarta parte, un buen clima, un porcentaje menor tendría un buen clima social y un mínimo presenta muy buen clima.

Olivero (2006) efectuó el estudio con el objetivo de determinar la Satisfacción Laboral en personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná. Las conclusiones fueron que los docentes de la mencionada universidad se encuentran satisfechos sólo con ciertos aspectos de su trabajo, no queriendo decir lo anterior que realmente sientan la satisfacción deseada en su desempeño. Los docentes encuentran su

trabajo desafiante; piensan que cubre con sus expectativas en cuanto al empleo de habilidades, la libertad de crear o estructurar planes y actividades de trabajo, el reconocimiento por su desempeño y la posibilidad de demostrar el potencial y el carisma que poseen al desarrollar sus actividades laborales. En cuanto a las relaciones laborales, se encontró que son armónicas en su mayoría, que el trato con los compañeros y el supervisor es positivo y que el docente cuenta con la ayuda y apoyo de los mismos en el cumplimiento de sus tareas.

Rodríguez (2010) tuvo como objetivo principal comparar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes universitarios del núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente (UDO) Venezuela. A una muestra de 200 docentes se les aplicó un instrumento con las variables sociodemográficas y otras relacionadas con satisfacción laboral, agrupadas en factores según la Escala de Satisfacción Laboral. La información se procesó con el SPSS versión 17 utilizando la t Student para comparar estadísticamente las medias a un nivel de significancia  $p \leq 0,05$ . Los resultados revelan que el aspecto económico (remuneraciones) y las condiciones físicas del recinto universitario son los factores condicionantes de la satisfacción laboral.

Hernández (2002) realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral de 139 trabajadores (93 obreros y 46 empleados) en una empresa textil de Lima concluyendo que los factores sobresalientes en los obreros de dicha empresa fueron su relación con la autoridad (37%), las relaciones sociales (40%), el desempeño de las tareas (46%) y el desarrollo personal (52%). Las condiciones físicas o materiales, las políticas administrativas y las remuneraciones o beneficios laborales fueron factores importantes pero no los principales, tal vez porque ya gozaban de ellos. Tantos obreros como empleados de la

empresa textil presentaron actitudes similares de satisfacción laboral; de acuerdo con la categoría diagnóstica presentaron un nivel regular, aunque los hombres manifestaron mayor satisfacción laboral que las mujeres.

Mundaraín y Reyes (2007) llevaron a cabo un estudio sobre la Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre. Presentado para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Se arribó a las siguientes conclusiones: La existencia de un salario no acorde con el trabajo realizado por el personal, calificándolo como no satisfactorio. Esto indica que el dinero es un factor extrínseco básico que desea el trabajador para satisfacer sus necesidades. En cuanto a las relaciones interpersonales dentro de Minfra, son satisfactorias entre los empleados, lo que indica una adecuada interacción entre los mismos, evidenciándose que es una condición extrínseca que permite el desarrollo normal de las actividades de cada trabajador, más no lo motiva a realizar las tareas eficientemente.

Olivares (2005) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en Febrero del 2005. Alegando a la conclusión que: La satisfacción laboral por la institución fue buena. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Además la satisfacción laboral global fue regular.

Salazar (2011) realizo la Comparación de los índices de interacción de los componentes

de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral, donde se plantea el estudio de la comparación de los índices de interacción de los competentes de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral. Para el planteamiento del problema de investigación se hace una revisión de la investigación referida a cada una de las variables mencionadas. Se pone un especial énfasis en el planteamiento de Reuven Bar-On y las consideraciones sociales, al igual que cuando se revisa la satisfacción laboral se comenta el planteamiento de Herzberg, enfatizando el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler. Metodológicamente, se señala que los participantes fueron determinados intencionalmente y que se cumplió con lo requerido con el consentimiento informado. Se utilizaron dos instrumentos: la escala de satisfacción Laboral-SPL y el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE), los cuales se describen y presentan las fichas técnicas. El procedimiento indica la forma como se adquirieron los datos. El procesamiento de la información cumplió con analizar la distribución de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov, para luego calcular la relación entre los valores correspondientes a las variables en estudio, y a continuación se compararon estos índices de relación de acuerdo a lo exigido en las hipótesis.

Ackerman (2004) realizó una investigación de un caso organizacional del clima y satisfacción laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento, donde la investigación es de tipo descriptiva, teniendo como objetivo averiguar las diferentes percepciones que tienen los trabajadores de una unidad de negocios en una empresa del sector entretenimiento, así como su grado de satisfacción. La muestra está conformada por 40 trabajadores de ambos sexos entre los 18 y 25 años de edad, de nivel socioeconómico medio y bajo, empleados de una sala de juegos. El instrumento utilizado es una encuesta realizada por la investigadora. Principales hallazgos: dentro de la empresa

investigada existe un clima laboral favorable. En su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos frente al sentido de Implicancia - pertenencia, Planificación y organización, equipo de trabajo, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, equidad, autonomía, capacitación, desarrollo de carrera, condiciones físicas y evaluación del desempeño.

León (2011) Satisfacción Laboral En Docentes De Primaria En Instituciones Educativas Inclusivas – Región Callao, para la cual tuvo como propósito identificar los niveles de satisfacción laboral y segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. La muestra estuvo conformada por 76 docentes. El diseño fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico. Se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma (1999) para medir la variable satisfacción laboral e indicadores. El instrumento empleado tiene una escala de 36 ítems y se aplicó a 20 Instituciones Educativas Inclusivas. Los resultados indicaron frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

### **CLIMA SOCIAL FAMILAR**

El clima social familiar como aquella situación social en la familia define tres dimensiones fundamentales y cada una constituida por elementos que lo componen como: cohesión, expresividad, conflicto, autonomía, intelectual- cultural, social- recreativo, moralidad-religiosidad, control y organización. Moos (citado por Calderón y De la Torre 2006).

Considera que el clima familiar constituye una estructura natural en la cual se elabora pautas de interacción psicosociales en el rige funcionamiento de los miembros definiendo

una gama de conducta que facilita una interacción recíproca. Perot (citado por Ponce, 2003)

La manera cómo los padres educan a sus hijos, crean el clima familiar dependiendo del tono del ambiente familiar penetrado de gravedad y cordura, la armonía conyugal, el cuadro de valores que los cónyuges aceptan, la serenidad del hogar doméstico y la fijación de actitudes que declaran después relativamente estables durante la vida. Galli (citado por Calderón y De la Torre, 2006)

El clima familiar está constituido por el ambiente percibido e interpretado por los miembros que integran la familia, y ha mostrado ejercer una influencia significativa tanto en la conducta, como el desarrollo social, físico, afectivo e intelectual de los integrantes Ramírez (2012).

Guelly (citado por Rodríguez y Torrente 2003) tiene las siguientes características:

- Para que exista un buen clima familiar los padres deben estar siempre en comunicación con los demás miembros de la familia.
- Deben mostrar tranquilidad y estabilidad con su comportamiento hacia el niño.
- Los hijos deben siempre respetar a sus padres.
  
- La madre debe tener siempre una conducta bien establecida, no mostrarse ansiosa.
- No proteger a los hijos de manera excesiva, no permitir que la crisis económica aguda recaiga en las familias, no hay conflictos graves entre los padres y si los hubiera esto no los exponen delante de los hijos.

El clima social familiar está conformado por tres dimensiones: Relaciones, desarrollo y estabilidad, las que se definen en diez áreas que se muestran a continuación, manifiestan Moos y Trickett (citado por Calderón y De la Torre 2006).



**a Relaciones:** Mide el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y grado de interacción conflictiva que la caracteriza. Conformado por las siguientes áreas: Cohesión: Es el grado en que los miembros de grupo familiar están compenetrados y se apoyan entre sí. Expresividad: Es el grado en que se permite expresarse con libertad a los miembros de familia comunicando sus sentimientos, opiniones y valoraciones respecto a esto. Conflicto: Se define como el grado en que se expresa abiertamente la cólera, agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.

**b 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. Conformado por las siguientes áreas: Autonomía: Es el grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, son independientes y toman sus propias decisiones. Área de Actuación: He define como el grado en el que las actividades (tal como el colegio o el trabajo) se enmarcan en una estructura orientada a la acción o competición. Área Intelectual- Cultural: Es el grado de interés en las actividades de tipo político-intelectuales, culturales y sociales. Área Social-Recreativo: Mide el grado de participación en diversas actividades de esparcimiento. Área de Moralidad- Religiosidad: Mide la importancia que se le da a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

**c Estabilidad:** Proporciona información sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros. Conformado por las siguientes áreas: Área Organización: Mide la importancia que se le da en el hogar a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia. Área Control: Se define como la forma en el que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

El clima familiar constituye una estructura natural en la cual se elabora pautas de interacción psicosociales en el rige el funcionamiento de los miembros definiendo una gama de conducta que facilita una interacción recíproca, lo cual es referido por Perot (citado por Ponce 2003) considera que:

La manera cómo los padres educan a sus hijos, crean el clima familiar dependiendo del tono del ambiente familiar penetrado de gravedad y cordura, la armonía conyugal, el cuadro de valores que los cónyuges aceptan, la serenidad del hogar doméstico y la fijación de actitudes que declaran después relativamente estables durante la vida, lo cual es considerado por Galli (citado por Calderón y De la Torre 2006)

La familia es una estructura dinámica que evoluciona con la sociedad de la que forma parte y de la que constituye una fundamental referencia para entenderla. Los factores que determinan su composición, su tamaño y cómo se forman no son sólo demográficos sino que tienen que ver también con cuestiones económicas y sociales. Barzosa (2011).

Cada Familia tiene un modo de vida determinando, que depende de sus condiciones de vida, de sus actividades sociales, y de las relaciones sociales de sus miembros. (El Plan Nacional de Apoyo a la Familia 2004- 2011).

Personas emparentadas entre sí que viven juntas, conjuntos de ascendentes, descendentes, colaterales y afines de un linaje, parentela inmediata de uno, prole, conjuntos de individuos que tienen algo en común, grupo de numerosas personas. Oceano (1998).

La familia, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. En muchos países occidentales, el concepto de la familia y su composición ha cambiado considerablemente en los últimos años, sobre todo,

por los avances de los derechos humanos y de los homosexuales. Enciclopedia británica en español (2009).

De forma general, puede decirse que una familia sana, es la que como grupo social primario, cumple las siguientes características. Escartin (1992).

**Control:** modo de mantener el orden o imponer una disciplina que ayude a conseguir las metas establecidas. Se puede lograr de forma democrática o autoritaria. En cualquier caso, cada familia, establece sus reglas del juego para el control del grupo. Hay que destacar la importancia del proceso de toma de decisiones, en el aprendizaje social del niño. El control social, también opera sobre los miembros adultos del grupo.

**Roles:** cada miembro de la familia tiene un papel en el grupo familiar, pudiendo ser compartido por diferentes miembros, según las circunstancias.

**Conflicto:** como en todo proceso grupal, el conflicto puede surgir por diferentes actitudes en cuanto a tradiciones, valores y reglas introyectados por cada miembro de la pareja, de sus familias de origen, intereses, objetivos, coherencia en la comunicación, etc. Es muy importante para los hijos, la forma en que la familia resuelve y/o resisten los conflictos.

Tipos de familias, que es conveniente considerar debido al carácter universal y orientador del organismo mundial. Las Naciones Unidas (citado por Zavala 2001):

- **Familia nuclear**, integrada por padres e hijos.
- **Familias uniparentales o monoparentales**, se forman tras el fallecimiento de uno de los cónyuges, el divorcio, la separación, el abandono o la decisión de no vivir juntos.
- **Familias polígamas**, en las que un hombre vive con varias mujeres, o con menos frecuencia, una mujer se casa con varios hombres.

- **Familias compuestas**, que habitualmente incluye tres generaciones; abuelos, padres e hijos que viven juntos.
- **Familias extensas**, además de tres generaciones, otros parientes tales como, tíos, tías, primos o sobrinos viven en el mismo hogar.
- **Familia reorganizada**, que vienen de otros matrimonios o cohabitación de personas que tuvieron hijos con otras parejas.
- **Familias migrantes**, compuestas por miembros que proceden de otros contextos sociales, generalmente, del campo hacia la ciudad.
- **Familias apartadas**, aquellas en las que existe aislamiento y distancia emocional entre sus miembros.
- **Familias enredadas**, son familias de padres predominantemente autoritarios.

Zavala (2001) presenta las Funciones de la Familia, Cada persona tiene necesidades que debe satisfacer y que son muy importantes para su calidad de vida. La familia es el primer lugar en donde el niño aprende a satisfacer esas necesidades que, en el futuro, le servirán de apoyo para integrarse a un medio y a su comunidad. Una de las funciones más importantes de la familia es, en este sentido, satisfacer las necesidades de sus miembros. Además de esta función, la familia cumple otras funciones, entre las que podemos destacar:

- **La función biológica**, que se cumple cuando una familia da alimento, calor y subsistencia.
- **La función económica**, la cual se cumple cuando una familia entrega la posibilidad de tener vestuario, educación y salud.
- **La función educativa**, que tiene que ver con la transmisión de hábitos y

conductas que permiten que la persona se eduque en las normas básicas de convivencia y así pueda, posteriormente, ingresar a la sociedad.

- **La función psicológica**, que ayuda a las personas a desarrollar sus afectos, su propia imagen y su manera de ser.
- **La función afectiva**, que hace que las personas se sientan queridas, apreciadas, apoyadas, protegidas y seguras.
- **La función social**, que prepara a las personas para relacionarse, convivir, enfrentar situaciones distintas, ayudarse unos con otros, competir, negociar y aprender a relacionarse con el poder.
- **La función ética y moral**, que transmite los valores necesarios para vivir y desarrollarse en armonía con los demás.

Todas las personas, especialmente los niños, necesitan que la familia a la que pertenecen cumpla estas funciones. Es tarea de cada miembro de la familia hacer todo lo posible para lograr esto. (Romero, Sarquis y Zegers, citado por Zavala 2001).

Influencia de la Familia en el desarrollo de la Personalidad: La familia, como lugar de aprendizaje, de pertenencia, de amor y de seguridad, nos ofrece las mayores oportunidades para desarrollar nuestras capacidades personales. La familia es, por lo tanto, un lugar de crecimiento que nos permite explorar el mundo desde que somos pequeños, para luego ser capaces de actuar en él. Cuando un niño vive situaciones que le provocan rabia, miedo o tristeza, la familia puede ayudar a que esas vivencias difíciles se integren en su proceso de desarrollo y se fortalezca su personalidad. En estas ocasiones, los niños necesitan más que nunca ser tomados en serio y sentirse acogidos por la familia. Así, la familia juega un papel fundamental en el crecimiento de los hijos. En este largo proceso los padres dan y también reciben. Ellos dan seguridad interior a sus hijos al entregarles calor afectivo y la

sensación de que son útiles y valiosos, pero también son recompensados cuando sienten la satisfacción de verlos jugar, crecer, y aprender todos los días algo nuevo. Los niños, durante su normal proceso de crecimiento, deben enfrentar problemas que pueden darse en el área de la educación, de la diferenciación e independencia del resto de los miembros de la familia, de la presión del grupo social, del desarrollo de su identidad sexual, etc., todos ellos influirán de una u otra manera en la consolidación de sus rasgos de personalidad. Hay problemas que se dan durante el crecimiento del adolescente que pueden ser más graves y que han aumentado en el último tiempo. Nos referimos a la adicción a las drogas y alcohol. Se trata de problemas serios que serán rechazados si el adolescente ha logrado establecer una relación cercana a su familia, en un clima de confianza y amor entre padres e hijos. Algunas veces, las malas relaciones en el hogar determinan en los niños una historia de hostilidad que los impulsa a hacer exactamente lo contrario de lo que los padres esperan de ellos y realizan comportamientos de autoagresión y autodestrucción para así hacer sentir a su familia culpables por el fracaso de sus propias acciones. (Romero, Sarquis y Zegers, citado por Zavala 2001).

Asimismo Saavedra (2006) refiere que existen varias formas de organización familiar y de parentesco, entre ellas se han distinguido los siguientes tipos de familias:

- **La familia nuclear o elemental:** es la unidad familiar básica que se compone de esposo (padre), esposa (madre) e hijos. Estos últimos pueden ser la descendencia biológica de la pareja o miembros adoptados por la familia.
- **La familia extensa o consanguínea:** se compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, niños, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás; por ejemplo, la familia de triple generación incluye a los padres, a sus hijos casados o solteros, a los hijos políticos y a los nietos.

- **La familia monoparental:** es aquella familia que se constituye por uno de los padres y sus hijos. Esta puede tener diversos orígenes. Ya sea porque los padres se han divorciado y los hijos quedan viviendo con uno de los padres, por lo general la madre; por un embarazo precoz donde se configura otro tipo de familia dentro de la mencionada, la familia de madre soltera; por último da origen a una familia monoparental el fallecimiento de uno de los cónyuges.
- **La familia de madre soltera:** Familia en la que la madre desde un inicio asume sola la crianza de sus hijos/as. Generalmente, es la mujer quien la mayoría de las veces asume este rol, pues el hombre se distancia y no reconoce su paternidad por diversos motivos. En este tipo de familia se debe tener presente que hay distinciones pues no es lo mismo ser madre soltera adolescente, joven o adulta.
- **La familia de padres separados:** Familia en la que los padres se encuentran separados. Se niegan a vivir juntos; no son pareja pero deben seguir cumpliendo su rol de padres ante los hijos por muy distantes que estos se encuentren. Por el bien de los hijos/as se niegan a la relación de pareja pero no a la paternidad y maternidad.

La Cruz Romero (citado por Alarcón y Urbina, 2001) sostiene que el clima familiar influye de manera decisiva en nuestra personalidad. Las relaciones entre los miembros de la familia determinan valores, afectos, actitudes y modos de ser que el hijo va asimilando desde que nace, así un clima familiar positivo y constructivo propicia el desarrollo adecuado y feliz de sus miembros y un clima negativo con modelos inadecuados favorece conductas desadaptadas que muestran carencias afectivas importantes.

Gonzales (2006) refiere 5 modelos de educación de los hijos, los cuales se muestran a continuación.

- **Modelo Hiperprotector.** Los padres le resuelven la vida a los hijos evitándolos

convertirse en adultos responsables, para superar esta situación disfuncional es necesario dar responsabilidades y enfatizar la cooperación, así como reconocer los logros.

- **Modelo democrático.** Permisivo. No priva la razón si no la argumentación, los hijos no consiguen tener madurez, se vuelven demandantes y agresivos. La salida a esta situación es imponer reglas y seguirlas, ser congruentes entre lo que se dice y se hace, que todos respeten el orden y si hay modificaciones que hacer, será de acuerdo a los logros y no a las argucias argumentativas.
- **Modelo Sacrificante.** Hay un miembro que se dice altruista y el otro egoísta y sacrificado. Ser altruista es ser explotado y se cree merecedor del reconocimiento, entonces se exagera en el sacrificio, la solución es insistir en los tratos arriba de la y en que cada quien consiga con trabajo lo que necesita, que las relaciones sean recíprocas e independientes.
- **Modelo intermitente.** Se actúa con hiperprotección y luego democráticamente, permisividad y luego con sacrificio por inseguridad en las acciones y posiciones. Revalorizar y descalificar la, posibilidad de cambiar. Se percibe y se construye como un caos. Cualquier intento de solución no da frutos porque se abandona antes de tiempo, por dudar de ella. La respuesta es. Ser firme y creer en la alternativa que se eligió para tener paz en la familia. Poner límites claros y reglas, Acatar los acuerdos por un tiempo para evaluar los resultados.
- **Modelo Delegante.** No hay un sistema autónomo de vida, se cohabita con padres y familia de origen de los conyugues o se intercambia frecuentemente comida y ayuda en tareas domésticas, crianza de hijos. Hay problemas económicos constantemente, de salud, trabajo, padres ausentes, no se les da la emancipación y consiguiente responsabilidad, chocan estilos de comunicación y crianza, valores,



educación, es una guerra sin cuartel que produce desorientación genera. Los hijos se adaptan a elegir lo más cómodo que les ofrezcan, los padres, abuelos, tíos. Las reglas las impone los dueños de casa, los mayores, aunque resultan injustas, anacrónicas o insatisfactorias; por comodidad o porque no hay otra opción, los padres de los niños se convierten en hermanos mayores, los hijos gozan de mayor autonomía y más impunidad en sus acciones. La solución es que cada quien se responsabilice de sus acciones, viva lejos y respetuosamente y sin depender de favores.

- **Modelo Autoritario.** Los padres o uno de ellos, ejercen todo el poder sobre los hijos, que aceptan los dictámenes, se controlan los deseos, hasta los pensamientos, son intrusos en las necesidades, se condena el derroche, se exalta la parsimonia y la sencillez, altas expectativas del padre, la madre se alía con los hijos (esposa-hija), hermana de sufrimiento, se confabula, pero se someten finalmente, se exige gran esfuerzo, pero no bastan los resultados. Los hijos temen y no se desarrollan, mienten para ser aceptados y corren peligro al buscar salidas a su situación.

Rufolf Herman Moos (citado por Lozano, 2003) Plantea su teoría sobre el clima social en la familia, teniendo como base teoría a la psicología ambientalista

El concepto de ambiente según Moos:

La psicología ambiental, comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia sobre el individuo. También se puede afirmar que esta es un área psicológica cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana. Este énfasis entre la relación del ambiente y la conducta es importante; no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen sobre el ambiente. (Rufolf Herman Moos, citado por Lozano, 2003)

Para Rudolf Moos, (citado por Gustavo y Waldo 2000) el ambiente es un determinado decisivo del bienestar del individuo; asume que el rol de ambiente es fundamental como formador del comportamiento ya que este completa una compleja combinación de variables organizacionales y sociales, así como también físicas, las que influirán contundentemente sobre el desarrollo del individuo.

Kemper (2000) nos hace una breve descripción del trabajo de Claude Levy (1985), al enfocar las características de la psicología ambiental:

- Refiere que estudia las relaciones Hombre-Medio Ambiente en un aspecto dinámico, afirma que el hombre se adapta constantemente y de modo activo al ambiente donde vive, logrando su evolución y modificando su entorno.
- Da cuenta de que la psicología del medio ambiente se interesa ante todo por el ambiente físico, pero que toma en consideración la dimensión social ya que constituye la trama de las relaciones hombre y medio ambiente; el ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona a la vez el ambiente social.
- El ambiente debe ser estudiado de una manera total para conocer las reacciones del hombre o su marco vital y su conducta en el entorno.
- Afirma que la conducta de un individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas; sino que éste es todo un campo de posibles estímulos. (Kemper, 2000).

La ONU (1994) refiere que una familia va a ser saludable en la medida en que funcione como un sistema abierto, con reglas y roles apropiado a cada situación, donde sus integrantes se comuniquen, tolerando las diferencias individuales, lo que favorece la cohesión y promueve el crecimiento de sus miembros. Con respecto a esto tenemos que los muchos factores ambientales que existen

básicamente, citaremos a tres que emanan de la intrincada dinámica familiar. En primer término nos referimos a las relaciones interpersonales favorables entre los miembros de la familia, que impulsaran a la persona a desarrollar sus relaciones psicológicas al exterior y a orientarse hacia las demás personas; en segundo lugar, los estados emocionales de la familia son fundamentales a la hora de comprender el desarrollo psíquico de sus componentes y el equilibrio de su personalidad. En tercer término, los métodos de crianza de los hijos, la pedagogía de los padres, etc. Son instrumentos que encienden directamente en la psique del hijo. La familia tiene entonces como eje la socialización de nuevas generaciones. En este plano, es el agente transmisor de oportunidades y expectativas de vida. La transmisión de normas, valores e identidades comienza y toma forma en el ámbito de las relaciones familiares, con sus tensiones, mensajes contradictorios y controles. La familia es también el ámbito del cuidado y el afecto. Las experiencias vividas en ámbito familiar se combinan con las de otras instituciones y relaciones sociales- desde la escuela hasta el trabajo, desde los amigos hasta la autoridad policial – en proceso de formación del sujeto, de manera complementaria o contradictoria. Además de las diferencias que derivan de la clase social y el nivel económico, las familias tiene capacidades diferenciadas de promover una socialización que permita al sujeto una vida plena y con ello, una preparación para la democracia intrafamiliar y social. Satisfacción Laboral

Una organización se define como un conjunto de personas, que con los medios o los recursos adecuados, funciona mediante un conjunto de procedimientos y reglas establecidas para alcanzar un fin determinado. (Iborra 2007)

La organización es el conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos integrados a

partir de unas relaciones y funciones para el logro de unos objetivos y así cumplir unos fines, refiere Mintzberg (citado por Boza 2007)

Un resumen de las mejores definiciones de organización, por lo que seguimos sus pasos en este punto. Recoge este autor que una de las interpretaciones más difundidas es la que lleva a entender la organización en el sentido estructura organizativa, lo que equivale a la poco deseable identificación del concepto de organización con la forma que esta puede asumir. Una correcta definición ha de basarse necesariamente en cuatro elementos esenciales: la consideración del objetivo común, el sistema de relaciones, conjunto de medios y el esfuerzo combinado. Zerilli (citado por Boza 2007).

La satisfacción es un concepto globalizador, ya que bajo este sustantivo se agrupan diversas actitudes de las personas con respecto a su trabajo, refiere Poza (citado por Díaz, F 2004).

La satisfacción es el estado emocional resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo. Locke (citado por Díaz, F 2004).

Es posiblemente la actitud hacia el trabajo más estudiada, al menos por la cantidad de publicaciones al respecto. Su estudio y conocimiento es importante no solo para la organización, sino también para la calidad de vida de los trabajadores.

El trabajo es un derecho fundamental del ciudadano, en la medida en que la garantiza la adhesión a la esfera económica pública, la autonomía y la posibilidad de escoger la forma de vida que le apetece, asimismo es un derecho porque representa el poder, no solamente económico, sino también social. (Cavalcante 2004).

Robbins (2009) Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras

palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario. Tal vez se dio cuenta que la cuestión del pago surge con frecuencia cuando se habla de la satisfacción en el trabajo. Hay una relación interesante entre el salario y la satisfacción en el trabajo, para las personas que viven en países bajos, el pago se correlaciona con la satisfacción en el empleo y con la felicidad en general; sin embargo, una vez que el individuo alcanza el nivel de vida confortable, la relación desaparece virtualmente.

Robbins (2009), cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencias, y también cuando les disgusta. Una estructura teórica acerca de los comportamientos de salida, voz, lealtad, negligencia, es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción. a continuación se presentaran la estructura de estas cuatro respuestas:

- **Salida:** comportamiento dirigido hacia salir de la organización en busca de un puesto nuevo o por renuncia
- **Voz:** tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está haciendo las cosas correctas.
- **Negligencia:** permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Presentamos tres conceptos interrelacionados, que en ocasiones utilizamos en el lenguaje cotidiano como sinónimos, peor que en realidad presentan aspectos diferentes.

En primer lugar, los valores se podrán definir como:

Una creencia duradera de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es preferible, personal y socialmente, a su opuesto. Rokeach (citado por Díaz; F 2004).

Estos se organizan en un sistema que guía nuestras percepciones y creencias y, finalmente, el comportamiento.

En segundo lugar, la percepción es el conjunto de estímulos físicos que el organismo recibe gracias a nuestros sentidos y que seleccionamos en función de nuestros valores e intereses. En cualquier caso, ambos conceptos (valores y percepciones), a pesar de su importancia, presentan algunos problemas que dificultan su operatividad, entre los que destacan los siguientes: son procesos más o menos estables en el tiempo, hecho que impide su cambio y manipulación, son difícilmente observables de manera objetiva, por lo que también resulta difícil medirlos y observarlos. Rokeach (citado por Díaz; F 2004).

De ahí que desde el campo de la Psicología Social y del trabajo específicamente se haya centrado el objeto de estudio más en las actitudes. La actitud es una predisposición a realizar una acción. Por tanto, su principal virtualidad es que gracias a ella podemos predecir el comportamiento de las personas, y en consecuencia las promovemos o las inhibimos. Existen multitud de definiciones acerca de las actitudes, de manera que algunos autores han señalado que es más fácil medirlas que definir las. En cualquier caso, la mayoría de las definiciones coinciden en señalar que las actitudes: tratan de una predisposición aprendida a actuar, se componen de elementos cognitivos, afectivos y conductuales (lo que se piensa, lo que se siente lo que se hace). Esto explica que un cambio en algunos de los elementos no suponga automáticamente un cambio en el otro (podemos modificar nuestras cogniciones sin variar nuestros afectos o conductas, o cambiar nuestra conducta pero no nuestras cogniciones o afectos), están organizadas de manera estructurada. (Díaz 2004).

Teoría de la acción Razonada, la cual ha sido ampliamente aplicado en multitud de

campos concretos. El modelo establece que la conducta de una persona está constituida por la intención que esta tenga de realizar la acción. Esta intención será positiva o negativa de función de la actitud de la persona, así como del valor que la persona cree que su acción supondrá socialmente. El modelo se complementa con las creencias que, según la teoría de la acción razonada planteada por los autores, determinan la actitud y norma subjetiva. Como vemos, de nuevo los tres conceptos aparecen interconectados. Puesto que la mayoría de los comportamientos están bajo control consciente de la persona, la teoría considera la intención de realizar o no una conducta como el determinante más inmediato del comportamiento. Una conducta que sirga de la intención de una persona, y que tenga en cuenta tanto su propia orientación como la de su ambiente social más próximo, se puede calificar de conducta razonada. Fishbein y Azjen (citado por Díaz 2004).

La Teoría de Adaptación al Trabajo desarrolla por, tiene por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo, según los autores procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan como adaptación al trabajo. Dawis y Lofquist (citada por Covalcante 2004).

Modelo Dinámico de la Satisfacción en El Trabajo, se caracteriza por la concepción dinámica de la satisfacción en el trabajo, según este modelo, la satisfacción en el trabajo es un producto del proceso de interacción entre el individuo y su situación de trabajo, siendo la satisfacción mayor cuanto mayor poder tenga la persona para controlar su situación de trabajo. Bruggemann y Ulich (referido por Covalcante 2004).

Díaz et al. (2004) refiere que los valores son de gran importancia en la gestión del comportamiento humano en las organizaciones. Uno de los primeros autores en señalar la importancia de los valores en el desarrollo de la empresa fue weber. Desde entonces, el asunto de los valores ha sido frecuentemente abordado en la literatura empresarial y de

gestión, de manera que se ha caracterizado cierta estructura de valores de acuerdo a determinados grupos sociales, culturales o geográficos. En el campo específico de la psicología, los primeros estudios acerca de los valores se remontan a la década de los años treinta, aunque en la década de los sesenta se elaboran los cuestionarios y teorías más usados en la investigación actual. De entre las diversas teorías, la más conocida ha sido la enunciada por Rokeach (1973). Este autor clasificó los valores en terminales o estados finales de existencia (tales como libertad, igualdad, paz), e instrumentales o relacionados con modos de conducta (tales como honestidad, coraje, responsabilidad) aun que, a veces, la clasificación de un valor entre una de estas dos categorías resulta bastante confusa. Los valores, según este autor, se integran en una estructura jerarquizada denominada sistema de valores. Estos valores serán iguales, aunque con diferentes grados de intensidad, en todas las partes del mundo, de manera que todos los hombres comparten los mismos valores, aunque con distinta jerarquía. Sin embargo

Rokeach (1973) ha sido conocido, más que por su teoría, por su cuestionamiento de valores. Este ha sido aplicado en infinidad de muestras con el fin de discriminar entre grupos diferentes. Así, por ejemplo, se han realizado estudios para identificar valores comunes los emprendedores (hombres y mujeres), quienes han manifestado patrones de valores diferenciados administrando el cuestionamiento de valores de Rokeach frente a otras muestras de directivos y directivas Fernald y Salomon, Fagerson, (citado por Díaz 2004).

Actualmente han sugerido nuevos enfoques cognitivos para el estudio de los valores como el enunciado por Schwartz (1992), quien tras revisar la literatura existente sobre el tema de valores, describió diez dimensiones.

Hui (citado por Díaz 2004), a su vez, caracterizó un total de doce dimensiones, que representan en forma de tarta. Estas son las siguientes: buenas relaciones con los superiores,



candidatos a promoción, ingresos elevados, agradables condiciones de trabajos, trabajo sin estrés, empresas de prestigio, tiempo para la familia y para uno mismo, oportunidad de ayudar a los demás, claridad del papel, contribución a la empresa, reto, ser consultados en decisiones que afectan, según este autor es más probable la compatibilidad de equipo entre dos persona con dimensiones adyacentes (por ejemplo; buenas relaciones con los superiores, candidatos a promoción y consultados en decisiones), que con su opuestos (candidatos a promoción frente a oportunidad de ayudar a los demás). Como vemos, estas doce dimensiones pueden agruparse a su vez en dos categorías: aquellos que se asocian con la ética en el trabajo (reto, empresa de prestigio, por ejemplo) y aquellos otros que están asociados a las relaciones interpersonales (oportunidad de ayudar a los demás, agradable condiciones de trabajo). Los primeros estarán más orientados hacia el contenido del trabajo, los segundos hacia el contexto.

Mundaraín y Reyes (2007), llevaron a cabo un estudio sobre la Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre. Presentado para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Se arribó a las siguientes conclusiones: La existencia de un salario no acorde con el trabajo realizado por el personal, calificándolo como no satisfactorio. Esto indica que el dinero es un factor extrínseco básico que desea el trabajador para satisfacer sus necesidades. En cuanto a las relaciones interpersonales dentro de Minfra, son satisfactorias entre los empleados, lo que indica una adecuada interacción entre los mismos, evidenciándose que es una condición extrínseca que permite el desarrollo normal de las actividades de cada trabajador, más no lo motiva a realizar las tareas eficientemente.

Díaz et al. (2004), Recordemos que las percepciones en el trabajo es el conjunto de estímulos que seleccionamos en función de nuestros valores e intereses. Como reciben,

interpretan y evalúan la información de la empresa tanto los trabajadores con los directivos integrantes en la misma, será fundamental para comprender muchos de los procesos organizacionales. En el campo específico de la psicología de las organizaciones, estos intereses personales estarán en función de nuestra experiencia laboral previa, la influencia de nuestro grupo de referencia, así como del puesto de trabajo o rol desempeñado.

La principal función de la percepción es seleccionar de entre la multitud de estímulos que nos rodean aquellos que sean de interés, bien para la supervivencia, bien para comprobar algunas de nuestras creencias. Por ejemplo, si yo tengo una idea preconcebida de que el trabajador X tiene un desempeño inferior al resto del grupo, mi percepción selectiva hacia los comportamientos de dicho trabajador será mayor, con lo que corroboraré mis expectativas iniciales. Esta diferenciación en las percepciones también se hace patente, por ejemplo, en las impresiones que puedan tener sobre carga de trabajo el jefe de un equipo y los restantes miembros del mismo. (Díaz et al. 2004).

La posición que se tenga en el espacio social determina el modo de pensar de los individuos. Es decir, su situación en el espacio organizacional afectará a sus conocimientos, sus experiencias, sus actitudes y sus juicios, señalado por Katz y Kahn (citados por Díaz 2004) señalan que: En este sentido, los directivos y personal de mando deben ser conscientes de las percepciones diferenciadas que tendrán los miembros de su equipo ante un mismo hecho o circunstancia. Puesto que las percepciones se sustentan en el sistema de valores individual de cada persona, es lógico suponer que estas serán distintas.

Díaz et al (2004) refiere que el estudio sobre las actitudes hacia el trabajo y la organización es uno de los temas centrales en recursos humanos. Las actitudes determinan en gran medida la percepción de los trabajadores hacia su entorno. Su estudio y conocimiento es una tarea bastante compleja. Sin embargo, su análisis y comprensión es

necesario, ya que influyen en el comportamiento humano. En general se considera que nuestras actitudes están integradas por tres componentes:

- Componente afectivo (lo que siento): condiciona nuestros sentimientos y procede de la observación y aprendizaje de nuestra familia o grupos de afiliación.
- Componente cognitivo (lo que pienso): creencias evaluativas que hacemos de nuestro entorno y que proceden de nuestras impresiones y percepciones del mismo
- Componente conductual (lo que hago): predisposición a comportarse de una determinada manera.

• Así, las actitudes se forman, en parte, por factores sociales. Para su génesis tomamos en consideración las informaciones que las personas de nuestro entorno con un cierto poder social o de referente para nosotros nos transmiten. Sin embargo, el componente social no será el único que determinara la formación de las actitudes. Estas se verán conformadas tanto por la información que recibimos de nuestro medio como por nuestra disposición o juicios previos. Existe la creencia de que las actitudes de los trabajadores (y de las personas en general) permiten predecir su comportamiento futuro. Esta afirmación es en parte falsa por varios motivos. En primer lugar, porque las actitudes se miden en un nivel muy general, mientras que el comportamiento se refiere a hechos y situaciones concretas. Además, las actitudes no determinen de manera única el comportamiento del trabajador, sino que se verá afectado por las circunstancias del entorno. Por otra parte, generalmente un solo comportamiento está asociado a varias actitudes, por lo que deberíamos conocerlas todas para poder predecir con éxito el comportamiento futuro. Para precisar la intención de irse del trabajador en cuestión, deberíamos conocer no solo su actitud hacia la organización, sino hacia jefes y compañeros, satisfacción con las tareas desempeñadas, con el salario recibido.

(Díaz et al 2004). Díaz et al (2004), Hemos visto la importancia de las actitudes en ámbito laboral y organizacional. Existen diversos parámetros que nos pueden alertar sobre la existencia de actitudes negativas. Su estudio y conocimientos son importantes, ya que su carácter negativo puede afectar a diversos resultados de la organización. Este interés viene marcado por tres circunstancias importantes:

- el deseo de los gerentes y administradores de conocer las causas antecedentes de ciertos resultados organizacionales, tanto negativos (absentismo y rotación) como positivos (desempeño).
- La creciente tendencia a considerar a los recursos humanos como elemento estratégico de la organización, de manera que estos conceptos son sinónimos de éxito y alto desempeño empresarial.
- La posibilidad de cambiarlas

Algunas de las más estudiadas y documentadas en la literatura especializada han sido la satisfacción/insatisfacción, el compromiso y la implicación, y la rotación y el absentismo

(Finley 2007), El problema actual en las organizaciones se basa en que el trabajo en equipo es desordenado y sin la motivación adecuada para llegar al objetivo. A esto se le suman los cambios en la sociedad global y la complejidad e interacción de las organizaciones que la conforman, lo que no permite que su desarrollo sea lo esperado. Actualmente, se trabaja sin las habilidades de profesionales adecuados, con mucha falta de liderazgo y administración, sin cultura, con mucha presión y sin metodología. Las distintas generaciones existentes comparten valores, ideas, formas de comunicarse y de hacer las cosas el cual establecen vínculos de convivencia complejos de relación. Estos problemas evidencian un riesgo en las organizaciones debido a que: los objetivos puedan llegar a no

cumplirse, los objetivos que se cumplan puedan no llegar a tener la calidad esperada, los profesionales se desgasten y renuncien a la organización provocando alta rotación. Como las organizaciones son muy dependientes del trabajo en equipo, el mismo puede tener un impacto positivo o negativo dependiendo de cómo se constituya ese vínculo dentro de ellas. En consecuencia, si los equipos tienen problemas, el impacto en la organización será negativo. Los problemas existentes parten desde el recruiting del profesional, es decir desde la selección por el cual se desea incorporar a la persona. Son muy pocas las organizaciones que para incorporar a sus profesionales tienen en cuenta la misión, objetivos y cultura organizacional como primera instancia para luego pasar a las necesidades del área que desea la incorporación. Harvey Robbins y Michael Finley explican detalladamente alguno de los motivos por el cual se puede originar problemas de funcionamiento en los equipos:

- **Falta de estrategia**

Un estratega que "piensa unos días y trabaja otros", no está en constante sincronización "ideas – acción" perjudicando el lazo vital de retroalimentación que las une. La noción que la estrategia es algo que debe generarse en los altos niveles, muy lejos de los detalles de la actividad diaria, es una de las más grandes falacias de la administración estratégica convencional.

Un equipo de trabajo cuya estrategia no convierta la teoría de los negocios en desempeño, no alcanzará los resultados deseados. Puesto que la estrategia permite que un equipo de trabajo sea deliberablemente oportunista. (Finley 2007).

- **Liderazgo erróneo**

El liderazgo tiene poca convicción. Cuando un liderazgo es erróneo los equipos de trabajo comienzan a afrontar dificultades: las actividades dejan de ser productivas, los integrantes del mismo se sienten molestos encadenándose discusiones entre sí. (Finley

2007).

- **Empoderamiento inexistente**

Los roles de administración y liderazgo no educan impidiendo así el crecimiento en los profesionales de roles inferiores. Es muy normal visualizar altos mando y líderes con falta de entrenamiento a los miembros de sus equipos generando poco crecimiento dentro de la organización de sucesores en niveles superiores. Esto produce también falta de motivación en los profesionales. (Finley 2007).

- **Errores en la Toma de Decisiones**

Los equipos pueden llegar a estar en el camino correcto pero de forma inadecuada. Lo que resulta peligroso es basarse constantemente en procesos erróneos para arribar a las decisiones. (Finley 2007).

- **Actitudes poco éticas**

Los ejecutivos y líderes que ignoran la ética corren el riesgo de enfrentar responsabilidades personales y corporativas. Actualmente, muchos gerentes piensan que la ética es un tema de escrúpulos personales, restringido a ellos y su conciencia. Dichos ejecutivos están prontos a describir cualquier mal desempeño como un hecho aislado. La idea que su compañía pueda llegar a tener algún grado de responsabilidad por el desliz de un empleado ni siquiera pasa por su mente. En realidad, la ética tiene mucho que ver con la administración. Es muy raro que la característica de un solo individuo explique plenamente la cultura corporativa. Por el contrario, es más usual que las prácticas de negocios no éticos incluyan en forma tácita, si no explícita, la cooperación de terceros y reflejen los valores, actitudes, creencias, lenguaje y patrones de comportamiento que definen la cultura operacional de una organización. (Finley 2007).

- **Falta de comunicación**

Falta de feedback entre los integrantes del equipo y evaluaciones inexistentes comunicando productividad y puntos a mejorar. Al existir problemas de comunicación en el equipo de trabajo o entre diferentes equipos la productividad disminuye aumentando el rework de las actividades y el desvío en el cumplimiento de objetivos.

- **Metas y objetivos Incorrectos**

Profesionales que no conocen qué se espera de ellos. Un objetivo incorrecto no aprovecha la disposición natural de la gente para trabajar en equipo. Los objetivos generalmente no están alineados a la visión de la organización y por sobre todo no están alineados entre sí. Un equipo con metas y objetivos indefinidos no podrá generar confianza ni infundir un sentido de liderazgo bien definido. (Finley 2007).

- **Roles no tan claros**

Los integrantes del equipo no conocen cuáles son sus actividades. Las descripciones laborales se han vuelto menos precisas y los roles no suelen estar registrados en un documento formal. Estos roles y relaciones juegan un papel importante en el éxito del trabajo grupal. (Finley 2007).

- **Diferentes necesidades**

Objetivos individuales diferentes a objetivos de la organización. Las personas no cambiamos nuestros intereses individuales ni nuestros intereses en favor de los objetivos del equipo de trabajo generando así un conflicto entre los objetivos individuales y del equipo. (Finley 2007).

- **Personalidades diferentes o conflictivas**

Los profesionales del equipo difieren en sus conceptos por diferencias de personalidad. Las personas son muy distintas unas con otras. Las personas se diferencian en muchos aspectos:

gustos, miedos, alegrías forma de pensar, modo de trabajar y comunicarse. Los equipos fallan cuando no entienden o aceptan estas diferencias de aspectos. (Finley 2007).

- **Procedimientos inexistentes o incorrectos**

La organización no posee procedimientos o si los tiene no se pueden cumplimentar. Las organizaciones que no le dan importancia a los procedimientos, en realidad no le están dando importancia a su cultura debido a que los mismos deben ser parte de ella. (Finley 2007).

- **Pobre sistema de recompensa**

Los profesionales no son premiados o son premiados erróneamente. El trabajo es una inversión y cada uno de nosotros esperamos recibir algo a cambio. Si la organización no tiene un sistema de recompensa bien constituido seguramente los equipos de trabajo no rendirán al máximo de su potencial. (Finley 2007).

Bello y Jiménez (2005), realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez en Carúpano, Estado Sucre. Las autoras llegaron a las siguientes conclusiones: En la Organización Protección Civil se evidenció que los empleados si reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociéndose en cierta medida que el factor monetario les permite sufragar las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al trabajador alcanzar sus metas personales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desempeñar bien sus funciones dentro de la institución.

- **Falta de confianza en el Equipo**

Los profesionales no tienen la confianza adecuada para resolver situaciones críticas ya sea



por razones personales o por un mal liderazgo recibido. La pérdida de confianza implica un destierro inmediato del círculo interno del grupo, a un lugar donde nadie nos presta ninguna atención. Cuando lo que nos dicen entra en conflicto con lo que vemos, perdemos la confianza por completo. (Finley 2007).

**Teoría Bifactorial:** Distingue entre los factores que producen satisfacción o no satisfacción, llamados motivadores (éxito, reconocimiento, promoción) y los que producen insatisfacción o no insatisfacción, llamados higiénicos (estilo de liderazgo, salario, seguridad), referido por de Herzberg, Mausner y Snyderman (citado por Díaz 2004)

**Teoría de Equidad** de establecer que la satisfacción viene determinada por nuestras percepciones sobre las reacciones de equidad o inequidad entre nuestro esfuerzo y resultados, y los realizados por otros miembros de la organización, señalado por Adams (referido por Díaz 2004).

Históricamente los autores se han centrado en analizar principalmente la satisfacción de los trabajadores, así como los factores que los motivan. Aunque los primeros estudios sobre este concepto aparecen en 1935 en la obra de Hoppock, su desarrollo se realiza a partir de la segunda guerra mundial con los experimentos de Elton Mayo y la escuela de relaciones humanas. Esta tenía como postulado básico el relacionar directamente la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral, aunque estudios posteriores han rebatido tal relación causal (Porter y Lawler, 1968) o al menos en el sentido y la intensidad enunciada por dicha escuela.

Los equipos de trabajo son la unidad fundamental en las organizaciones. Cada vez con mayor frecuencia, el trabajo se organiza y realiza en equipo y ello hace que las configuraciones de esos equipos sean muy diversas y los fenómenos y procesos que los

caracterizan resulten complejos y con elevada interrelación. (Orengo, et al 2011).

En los últimos años, Gil, Alcover y Peiró (2005) han editado un número monográfico del *Journal of Managerial Psychology* sobre esta temática. Por su parte, Gil, Rico y Manzanares (2008) ofrecen una revisión centrada en la cuestión de la eficacia de los equipos y recientemente Rico, Alcover, y Taberero, (2010) han analizado la efectividad de los equipos de trabajo, prestando especial atención a las aportaciones de la última década.

En todas estas revisiones se pone de manifiesto que la investigación sobre los equipos de trabajo, en múltiples vertientes, está recibiendo contribuciones de los grupos de investigadores españoles.

Salazar (2011) realizó la Comparación de los índices de interacción de los componentes de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral, donde se plantea el estudio de la comparación de los índices de interacción de los competentes de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral. Para el planteamiento del problema de investigación se hace una revisión de la investigación referida a cada una de las variables mencionadas. Se pone un especial énfasis en el planteamiento de Reuven Bar-On y las consideraciones sociales, al igual que cuando se revisa la satisfacción laboral se comenta el planteamiento de Herzberg, enfatizando el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler. Metodológicamente, se señala que los participantes fueron determinados intencionalmente y que se cumplió con lo requerido con el consentimiento informado. Se utilizaron dos instrumentos: la escala de satisfacción Laboral- SPL y el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE), los cuales se describen y presentan las fichas técnicas. El procedimiento indica la forma como se adquirieron los datos. El procesamiento de la información cumplió con analizar la distribución de los datos

utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov, para luego calcular la relación entre los valores correspondientes a las variables en estudio, y a continuación se compararon estos índices de relación de acuerdo a lo exigido en las hipótesis.

### **Impacto de la satisfacción laboral en la vida del hombre**

Cuando a los empleados se les otorga poder, muestran con frecuencia mayor satisfacción. Ayudar a los demás a encontrar el sentido y una satisfacción en el trabajo, es importante para la salud de la organización. Porque los individuos con escasa necesidad de crecimiento laboral no logran un desempeño alto ni logran mayor satisfacción en sus trabajos. Robbins (citado por Rivas 2009).

La Satisfacción laboral es el resultado de la satisfacción de las necesidades del individuo. La satisfacción es la diferencia existente entre lo que un individuo recibe y lo que espera recibir en una organización. También la satisfacción puede ser entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Así la satisfacción laboral se convierte en un elemento de la calidad total, puesto que la satisfacción en el trabajo está fundamentada en la valoración que la persona realiza en su contexto laboral. Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa (citado por Rivas 2009).

Factores que favorecen a la satisfacción laboral de los trabajadores: Palma (citado por Rivas 2009).

- Las condiciones físicas La remuneración
- Las políticas administrativas
- Las relaciones sociales
- El desarrollo personal El desempeño de tareas
- La relación con la autoridad.

Tanto los docentes como los alumnos tienen necesidades, preferencias de aprendizaje y motivaciones diferentes. Day (citado por Rivas 2009).

Los estudios empíricos sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo de Herzberg (citado por Rivas 2009).

Los factores intrínsecos eran más importantes que los extrínsecos. Ambos concluyen que la mera reducción o la eliminación de un elemento que provoque insatisfacción no llevan necesariamente a una mayor satisfacción en el trabajo. Es necesario destacar más los elementos que contribuyen a la satisfacción como los que influyen en la insatisfacción. Day (citado por citado por Rivas 2009).

Ackerman (2004) realizó una investigación de un caso organizacional del clima y satisfacción laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento, donde la investigación es de tipo descriptiva, teniendo como objetivo averiguar las diferentes percepciones que tienen los trabajadores de una unidad de negocios en una empresa del sector entretenimiento, así como su grado de satisfacción. La muestra está conformada por 40 trabajadores de ambos sexos entre los 18 y 25 años de edad, de nivel socioeconómico medio y bajo, empleados de una sala de juegos. El instrumento utilizado es una encuesta realizada por la investigadora. Principales hallazgos: dentro de la empresa investigada existe un clima laboral favorable. En su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos frente al sentido de Implicancia - pertenencia, Planificación y organización, equipo de trabajo, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, equidad, autonomía, capacitación, desarrollo de carrera, condiciones físicas y evaluación del desempeño.

### **Factores determinantes para la Satisfacción Laboral**

Se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción

laboral son: Robbins (citado por Sotomayor 2013).

- **Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí**

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción. (Sotomayor 2013).

- **Sistemas de recompensas justas**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. (Sotomayor 2013).

- **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (Sotomayor 2013).

- **Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión**

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974). (Sotomayor 2013).

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más

satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). (Sotomayor 2013).

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

Locke (citado por Sotomayor 2013) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

#### **Eventos o condiciones de satisfacción laboral**

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

## **Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos**

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (citado por Sotomayor 2013) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- **Variación de habilidades:** el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea:** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.



- **Retroalimentación del puesto:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

#### **Hipótesis General:**

- Ha: Existe relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo , 2013.
- Ho: No existe relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral es significativo en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.

#### **Hipótesis Específicas:**

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión de relación del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.
- H1o: No existe relación significativa entre la dimensión de relación del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.
- H2: Existe relación entre la dimensión de desarrollo del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.

- H2o: No existe relación entre la dimensión de desarrollo del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013
- H3: Existe relación entre la dimensión de estabilidad del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.
- H3o: No existe relación entre la dimensión de estabilidad del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo ,2013.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. El tipo de investigación:

El tipo de estudio será observacional, porque no habrá manipulación de la variable; prospectivo porque los datos utilizados para el estudio son primarios; transversal porque las variables fueron evaluadas en una sola ocasión y analítico porque el análisis estadístico es bivariado. (Supo 2015).

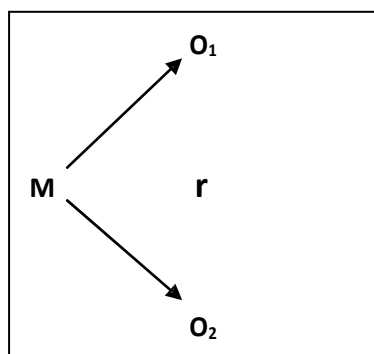
#### 3.2. Nivel de la investigación de las tesis:

El estudio será de nivel relacional, se busca la dependencia probabilística (no causal) entre clima social familiar y satisfacción laboral. (Supo 2015)

#### 3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será epidemiológico porque estudiaremos la relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral. (Supo 2014)

Esquema:



**Dónde:**

**M** : representa la muestra de estudio

**O1** : representa los datos de las dimensiones del clima social familiar

**O2** : representa los datos de la satisfacción laboral de los docentes de la  
Uladech Trujillo año 2013

**r** : indica el grado de relación entre ambas variables

**3.4. Población y muestra**

Está constituida por la Plana Docente de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Trujillo del año 2013.

Se realizó el muestreo por conveniencia, de tal manera se seleccionaron a 55 Docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Trujillo, 2013.

### 3.5. Definición y operacionalización de variables

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>VALORES FINALES</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>
Clima Social	Relación	Muy bueno	Polifónico
Familiar	Desarrollo	Bueno	Ordinal
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Política administrativa	Alta Satisfacción Parcial Satisfacción Regular Parcial Insatisfacción Alta Insatisfacción	Polifónico Ordinal

### **3.6. Técnicas e instrumentos**

Para evaluar ambas variables se utilizará la técnica psicométrica, así mismo los instrumentos a utilizar son:

a) La escala de clima social familiar

b) La escala de satisfacción laboral

## La Escala de Clima Social Familiar

### I. Ficha Técnica

- **Nombre Original:** Family Environment Scale (FES)
- **Autores:** RH. Moos, B.S. Moos y E.J. Trickeet
- **Adaptación:** TEA Ediciones S.A., Madrid, España, 1984
- **Estandarización para Lima:** César Ruiz Alva y Eva Guerra Turín.
- **Baremación para la Institución Educativa San Pedro:** Rosario Bazán Guzmán
- **Administración:** Individual y Colectiva
- **Duración:** Variable (20 minutos Aproximadamente)
- **Significación:** Evalúa las características socio ambientales y las relaciones personales en familia.
- **Tipificación:** Baremos para la forma individual o grupal, elaborado con muestras para Lima Metropolitana.
- **Dimensiones que mide:** Relaciones (Áreas: Cohesión, Expresividad, Conflicto), Desarrollo (Áreas: Autonomía, Actuación, Intelectual- cultural,

Social-Recreativo y Moralidad-Religiosidad), Estabilidad (Áreas: Control y Organización).

## II. Componentes de medición

Está conformado por tres dimensiones: Relaciones, Desarrollo y Estabilidad, las cuáles a su vez están conformadas por áreas, las cuáles se muestran a continuación:

1. **Relaciones:** Mide el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y grado de interacción conflictiva que la caracteriza. Conformado por las siguientes áreas:
  - **Cohesión:** Es el grado en que los miembros del grupo familiar están compenetrados y se apoyan entre sí.
  - **Expresividad:** Es el grado en que se permite expresarse con libertad a los miembros de familia comunicando sus sentimientos y opiniones y valoraciones respecto a esto.
  - **Conflicto:** se define como el grado en que se expresa abiertamente la cólera, agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.
2. **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. Se consideran las siguientes áreas:
  - **Autonomía:** es el grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, son independientes y toman sus propias decisiones.
  - **Área de Actuación:** Se define como el grado en el que las actividades (tal como el colegio o el trabajo) se enmarcan en una estructura orientada a la acción o competición.



- **Área Intelectual- Cultural:** Es el grado de interés en las actividades de tipo político-intelectuales, culturales y sociales.
- **Área Social-Recreativo:** Mide el grado de participación en diversas actividades de esparcimiento.
- **Área de Moralidad- Religiosidad:** Mide la importancia que se le da a las prácticas y valores de tipo Ético y religioso.

**Estabilidad:** Proporciona información sobre la estructura y organización de la familia. Las áreas que la integran son:

- **Área Organización:** Mide la importancia que se le da en el hogar a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.
- **Área Control:** Se define como la forma en el que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

**III. Validez:** Se asegurará la validez externa presentando el instrumento a 3 expertos en el área a investigar, quienes con sus sugerencias brindarán mayor calidad y especificidad al instrumento y Validez interna: Para la validez interna, se obtendrá a través del análisis de correlación ítem- test, utilizando para ello el estadístico de Correlación de Pearson.

**IV. Confiabilidad:** Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizara el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach. La validez y confiabilidad se realizará en cada sub proyecto que se derive del proyecto línea de investigación.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL - SPC)

### FICHA TÉCNICA

- **Nombre de la Escala:** Satisfacción Laboral SL – SPC
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Año:** 1999
- **Procedencia:** Lima – Perú
- **Administración:** Individual o Colectiva
- **Número de ítems:** 36
- **Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente
- **Significación:** Nivel de Satisfacción Laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.
- **Puntuación:** Calificación manual
- **Adaptación:** Alex Ruiz Gómez y Carmen Alquiler Horna (2004)
- **Validez:** Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores. Asimismo Se ha elaborado una Escala para medir Satisfacción Laboral, se presenta las normas percentilares en una muestra de 952 trabajadores de Lima

Metropolitana. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad del instrumento.

- **Confiabilidad:** Las correlaciones (Alfa (el símbolo) de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad.

### 3.5. Plan de análisis

Una vez recolectado los datos de nuestra investigación, procederemos a realizar el análisis correspondiente, mediante la aplicación de los fundamentos de la Estadística descriptiva y analítica; en la que utilizaremos la estadística “coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ )” con la finalidad de establecer si existe o no la relación o correlación entre las variables en estudio. Hernandez (2010) define que el análisis de la información es una prueba estadística que evalúa las hipótesis correlacionales acerca de la relación entre dos variables categóricas. Se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de dos dimensiones, donde cada dimensión contiene una variable; a su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías. El programa usado para el análisis de datos será el SPSS versión 22 y para la presentación de resultados (tablas) programa Excel 2013.

### 3.7. Matriz de consistencia.

<b>PROBLEMA</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES/DIMENSIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>TÉCNICAS</b>
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el Clima Social Familiar de los docentes de ULADECH – Trujillo?	Clima social familiar	Relación	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación que existe entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH - Trujillo, 2013.	<b>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>  Observacional, prospectivo, transversal y analítico; nivel de estudio será relacional	Para evaluar ambas variables se utilizará la técnica psicométrica, así mismo los instrumentos a utilizar son: a) La escala de clima social familiar b) La escala de satisfacción laboral
		Desarrollo			
	Estabilidad	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre la dimensión de relación del clima social familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013  Determinar la relación			
	satisfacción laboral		Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Política administrativa, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad		
			<b>DISEÑO</b> Epidemiológico <b>POBLACIÓN</b> Plana Docente de la Universidad Católica los		

			entre la dimensión de desarrollo del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.	Ángeles de Chimbote Filial	
				Trujillo, 2013.	

			<p>Determinar la relación entre la dimensión de estabilidad del clima social familiar y satisfacción laboral en los docentes de la ULADECH – Trujillo, 2013.</p>	<p><b>MUESTRA</b> Se realizó el muestreo por conveniencia, de tal manera se seleccionaron a 55 Docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Trujillo, 2013, tanto del género femenino como del masculino.</p>	
--	--	--	--	---	--

### **3.7. Principios éticos**

El presente estudio contemplara los principios éticos necesarios para su realización evidenciándose a raves de documentos tales como una solicitud de autorización dirigido a la coordinadora general para la realización del estudio, asimismo un documento de consentimiento informado para los participantes del estudio.

## II. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla 1.**

Clima Social Familiar y satisfaccion laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.

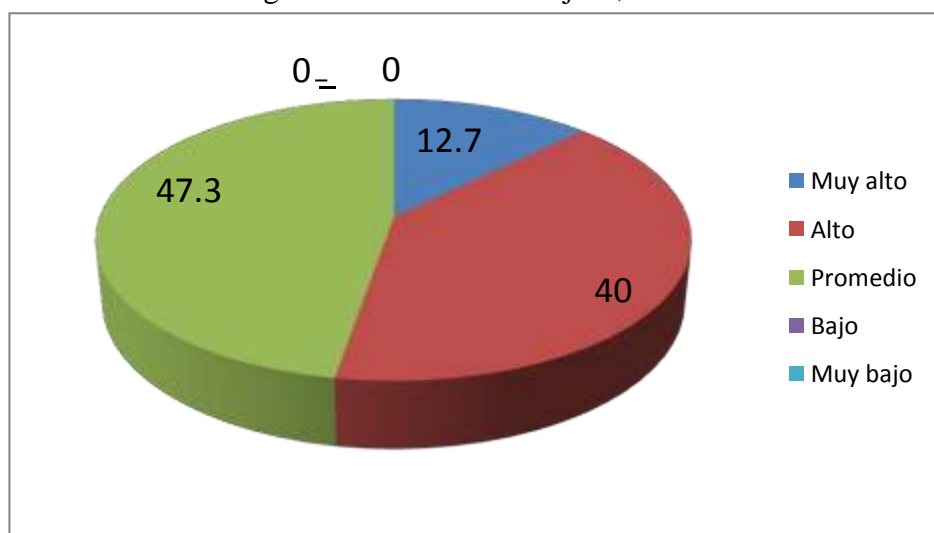
Niveles	f	%
Muy alto	7	12.7
Alto	22	40.0
Promedio	26	47.3
Bajo	0	0.0
Muy bajo	0	0.0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionario de clima social familiar.

En la tabla 1 se observa que la mayoría 52.7% de los docentes de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se ubican en niveles altos, seguido del 47.3% en el nivel promedio, por último ninguno se ubica en los niveles bajos del clima social familiar.

**Figura 1.**

Distribución porcentual de Clima Social Familiar y satisfaccion laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Trujillo, 2013.



Fuente: Ídem tabla 1



**Tabla 2.**

Niveles de Dimensión Relaciones en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo 2013.

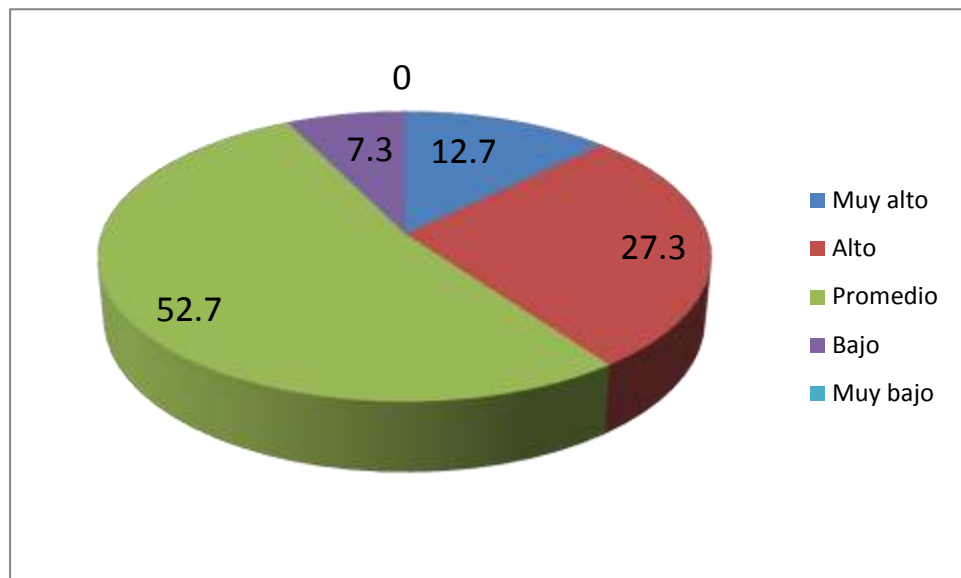
Niveles	f	%
Muy alto	7	12.7
Alto	15	27.3
Promedio	29	52.7
Bajo	4	7.3
Muy bajo	0	0.0
Total	55	100.0

Fuente: cuestionario de clima social familia

En la tabla 2 se observa que la mayoría 52.7% de los docentes de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se ubican en el nivel promedio, seguido del 40.% en los niveles altos, y por último ninguno el 7.3% en los niveles bajos en la Dimensión- Relaciones del clima social familiar.

**Figura 2.**

Distribución porcentual de la Dimensión Relaciones en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.



Fuente: Ídem tabla 2

**Tabla 3.**

Dimensión Desarrollo en el Clima Social Familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.

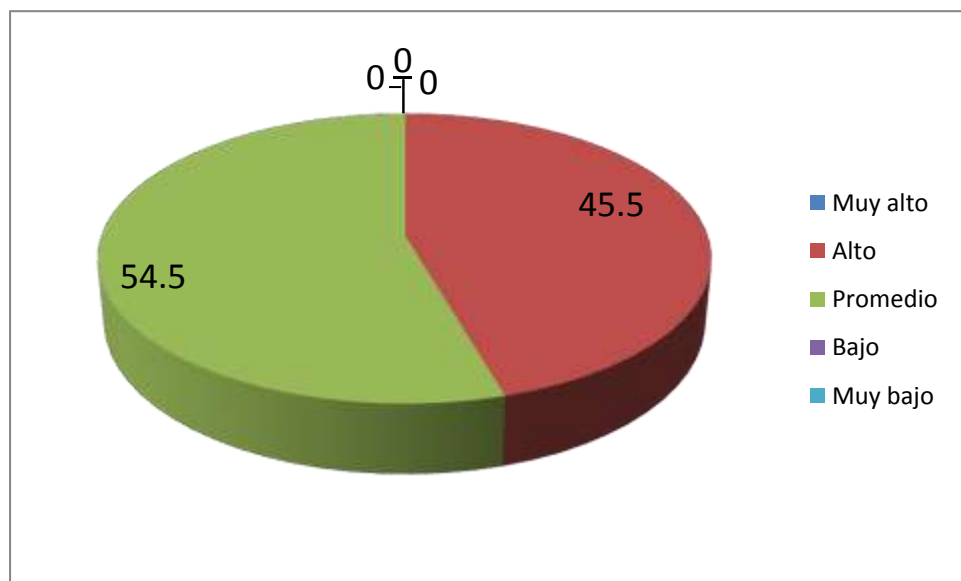
Niveles	f	%
Muy alto	0	0.0
Alto	25	45.5
Promedio	30	54.5
Bajo	0	0.0
Muy bajo	0	0.0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionario de clima social familia

De la población estudiada la mayoría de los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se ubican en el nivel Promedio, de la Dimensión- Desarrollo del clima social familiar.

**Figura 3.**

Distribución porcentual de la Dimensión Desarrollo en el Clima Social Familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.



Fuente: Ídem tabla.

**Tabla 4.**

Dimensión Estabilidad en el Clima Social Familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, 2013.

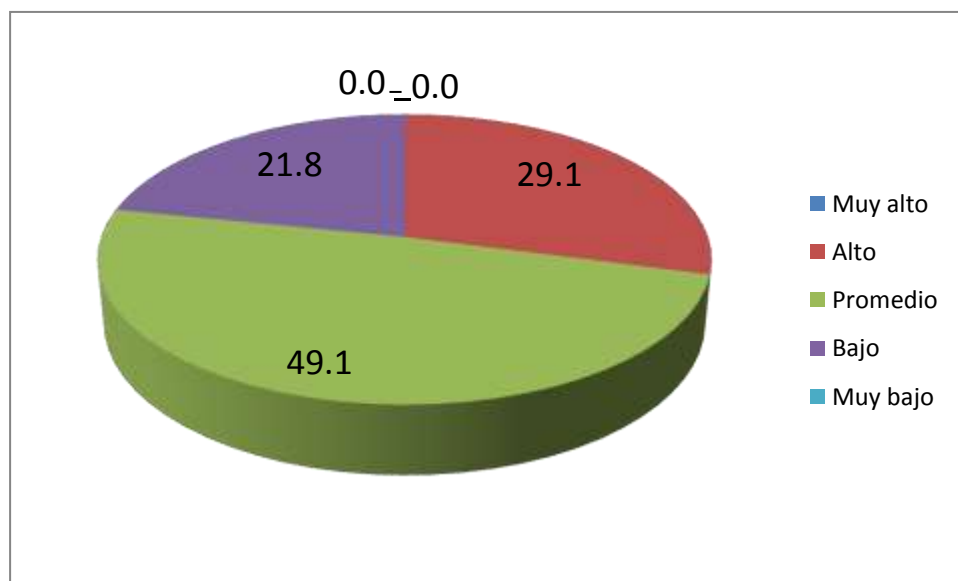
Niveles	f	%
Muy alto	0	0.0
Alto	16	29.1
Promedio	27	49.1
Bajo	12	21.8
Muy bajo	0	0.0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionario de clima social familia

En la tabla 4 se observa que la mayoría 49.1% de los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se ubican en el nivel promedio, seguido del 29.1% en los niveles altos y el 21.8% en los niveles bajos en la Dimensión- Estabilidad del clima social.

**Figura 4.**

Distribución porcentual de la Dimensión Estabilidad en el Clima Social Familiar y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, 2013.



**Tabla 5.**

Satisfacción Laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles, Trujillo, 2013.

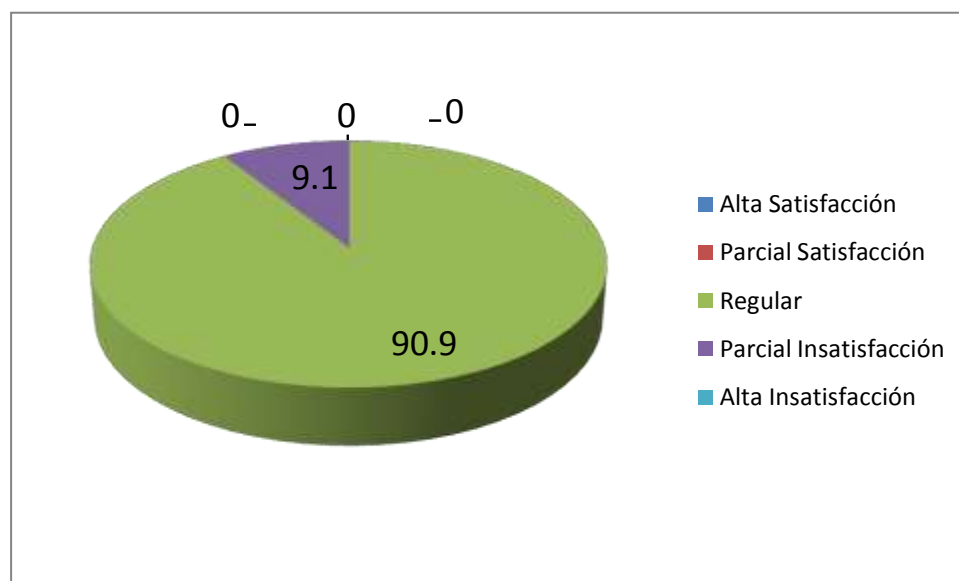
Niveles	f	%
Alta Satisfacción	0	0
Parcial Satisfacción	0	0
Regular	50	90.9
Parcial Insatisfacción	5	9.1
Alta Insatisfacción	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral.

En la tabla 5 se observa que la mayoría 90.9 % de los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se ubican en el nivel regular, seguido del 9.1% en los niveles de parcial insatisfacción y ninguno se ubica en niveles de alta satisfacción del clima social familiar en la satisfacción laboral.

**Figura 5.**

Distribución porcentual de la Satisfacción Laboral en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles, Trujillo 2013.



Fuente: Ídem tabla 5

**Tabla 6.**

Correlación entre el Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH), Trujillo 2013.

<b>Satisfacción Laboral</b>	
	Sig.(p)
Clima Social Familiar	.001**

\*\* P<0.01

En la Tabla 06, se muestran los resultados de la prueba de correlación de Pearson, la misma que evidencia la existencia de una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre el “Clima Social Familiar” y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 7.**

Correlación entre la dimensión “Relaciones” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH), de la ciudad de Trujillo 2013.

	<b>Satisfacción Laboral</b>	
	Coeficiente de correlación de	Sig.(p)
Relaciones	.423	.006 **

\*\* P<0.01

En la Tabla 07, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Pearson, donde se observa que existe una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre la dimensión “Relaciones” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH, en la ciudad de Trujillo.

**Tabla 8.**

Correlación entre la dimensión “Desarrollo” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH), de la ciudad de Trujillo 2013.

<b>Satisfacción Laboral</b>		
	Coeficiente de correlación de	Sig.(p)
Desarrollo	.201	0.157

P>0.05

En la tabla 08, se observa que la prueba de correlación de Pearson no detecta una correlación significativa, entre la dimensión “Desarrollo” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la referida universidad involucrados en la investigación.

**Tabla 9**

Correlación entre la dimensión “Estabilidad” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH), de la ciudad de Trujillo 2013.

<b>Satisfacción Laboral</b>		
	Coeficiente de correlación de	Sig.(p)
Estabilidad	.536	.001**

\*\* P<0.01

En la Tabla 09, se presentan los resultados de la prueba de correlación, la misma que establece la existencia de una correlación significativa, positiva y de grado débil, entre la dimensión “Estabilidad” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles, en la ciudad de Trujillo, involucrados en la investigación.



## 4.2. Análisis de Resultados

De la población estudiada la mayoría de docentes presenta un nivel regular de clima social familiar, lo cual demuestra que los docentes tienen buenas relaciones en su familia, tal como lo dice Torres (2010) refiere que los profesionales tienen un buen clima familiar.

De la población estudiada se observa que la mayor parte de docentes presenta un nivel regular de satisfacción laboral, tal como menciona Olivero (2006) donde sostiene que los docentes de la mencionada universidad se encuentran satisfechos sólo con ciertos aspectos de su trabajo.

De la población estudiada se evidencia la existencia de una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre el “Clima Social Familiar” y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH, así como lo menciona Barba (2012) donde refiere que existe relación entre ambas variables, ya que el aspecto social se relaciona con el familiar.

Asimismo los resultados de esta investigación donde se descubrió que existe nivel regular de satisfacción laboral, son confirmados por Rodríguez (2010) donde refiere que el aspecto económico (remuneraciones) y las condiciones físicas del recinto universitario son los factores condicionantes de la satisfacción en el trabajo.

Cabe mencionar que Mundaraín y Reyes (2007) realizaron un estudio en Satisfacción laboral en empleados administrativos, donde se refleja que el dinero es un factor extrínseco básico que desea el trabajador para satisfacer sus necesidades, en cuanto a las relaciones interpersonales son satisfactorias entre los empleados, lo que indica una adecuada interacción entre los mismos, evidenciándose que es una condición extrínseca que permite el desarrollo normal de las actividades de cada trabajador, confirmando así los resultados de nuestra investigación.

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- De la población estudiada la mayoría de docentes presenta un nivel regular de clima social familiar
- De la población estudiada la mayoría de docentes presenta un nivel regular en cuanto a la dimensión de relaciones
- De la población estudiada se observa que la mayor parte de docentes presenta un nivel regular en cuanto a la dimensión desarrollo.
- De la población estudiada se observa que la mayor parte de docentes presenta un nivel regular en cuanto a la dimensión estabilidad.
- De la población estudiada se observa que la mayor parte de docentes presenta un nivel regular de satisfacción laboral.
- De la población estudiada se evidencia la existencia de una correlación altamente significativa, positiva y de grado Regular, entre el “Clima Social Familiar” y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH. Trujillo, 2013.
- De la población estudiada se observa que existe una correlación altamente

significativa, positiva y de grado Regular, entre la dimensión “Relaciones” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH.

- De la población estudiada se observa que establece la existencia de una correlación significativa, positiva y de grado débil, entre la dimensión “Estabilidad” del Clima Social Familiar y la “Satisfacción Laboral” en los docentes de la ULADECH.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a los futuros investigadores, tener en cuenta el tiempo disponible de los participantes para responder a la escala que se aplicara en el estudio.
- Se recomienda a la institución superior que se realicen talleres y/o sesiones educativas para ayudar en el mejoramiento de las relaciones entre los docentes, haciendo énfasis en a dimensión de desarrollo.

## REFERENCIAS .

- Alarcón, R., & Urbina, E. (2001). Relación entre el clima social familiar y la expresión de cólera hostilidad en alumnos de secundaria de Instituciones educativas públicas del sector Jerusalén del distrito la Esperanza (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo).
- Ackerman Drassinower, M. (2004). *Investigación de un caso organizacional del clima y satisfacción laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Psicología. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Lima, Perú. Recuperado de <http://biblio.unife.edu.pe/wxisphp/call.php?count=25&database=%2Ftesis&namebase=Tesis&reverse=On&search%5B%5D=satisfaccion&task=Buscar>
- Boza García, A. et al. (2007). *Introducción a las Organizaciones y sus Sistemas de Información*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Barba Briceño, L. E. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Familiar en Docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Peruana Central Sur-Lima*. (Tesis de magister). Facultad de Humanidades. Lima, Perú.
- Recuperado de:  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral-y-Su-Relacion-Con/6119020.html>
- Calderón, C. y De la Torre A. (2006). *Relación entre Clima Social Familiar y la Inteligencia Emocional en los alumnos de 5to año de educación secundaria*.

(Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo.

Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (bahía-Brasil)*. (Tesis doctoral).

Facultad de ciencias de la educación. Universidad autónoma de Barcelona.

Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=120>

[B34206DD7DF699237D11535863D20.tdx1?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=120).

Gamarra, K. (2012). *Clima Social Familiar y Autoestima en jóvenes con Necesidades Educativas Especiales Visuales*. (Tesis de licenciatura). Facultad de

Humanidades, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de:

[https://www.google.com.pe/#q=Clima+Social+Familiar+y+Autoestima+en+j](https://www.google.com.pe/#q=Clima+Social+Familiar+y+Autoestima+en+j%C3%B3venes+con+Necesidades+Educativas+Especiales+Visuales)

[%C3%B3venes+con+Necesidades+Educativas+Especiales+Visuales](https://www.google.com.pe/#q=Clima+Social+Familiar+y+Autoestima+en+j%C3%B3venes+con+Necesidades+Educativas+Especiales+Visuales)

La Familia. (1998). En *Océano Uno Color*. (1ª ed., p.671). Barcelona: Mcmxcvii Océano Grupo Editorial, S.A.

La Familia. (2009). En: Enciclopedia Británica en Español. Recuperado de

[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0103/Unidad%204/lec\\_42\\_LaFam\\_](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0103/Unidad%204/lec_42_LaFam_ConcTip&Evo.pdf)

[ConcTip&Evo.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0103/Unidad%204/lec_42_LaFam_ConcTip&Evo.pdf)

León Tazza, B. A. (2011). *Satisfacción Laboral En Docentes De Primaria En Instituciones Educativas Inclusivas – Región Callao*. (Tesis de Maestría). Facultad de

Educación. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.usil.edu.pe/wp-](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n-laboral-)

[content/uploads/2014/07/2011\\_Le%C3%B3n\\_Satisfacci%C3%B3n-laboral-](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n-laboral-)

en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-  
Regi%C3%B3n-Callao.pdf

Olivares Preciado, J. (2005). *Satisfacción Laboral de Docentes Universitarios del Departamento Académico de la Clínica Estomatológica*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Estomatología. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/JOANALEXISOLIVARESPRECIADO.pdf>

Ponce, M. (2003) *Relación entre el Clima Social Familiar e Inteligencia Emocional en los Alumnos del 5to. Año de Educación Secundaria*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Trujillo.

Plan Nacional de Apoyo a la Familia. (2004-20011). Extraído el 05 de Abril del 2010, de [http://www.mindes.gob.pe/pfamilia/dcto\\_plan\\_vida\\_2004\\_2011.pdf](http://www.mindes.gob.pe/pfamilia/dcto_plan_vida_2004_2011.pdf).

Rodríguez, D. (2010). *Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral Universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente*. (Tesis de Maestría). Facultad de Administración. Universidad de Caracas, Venezuela. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es)

Rodríguez, A. et al. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. (1ª Ed.). España: UOC.

Robbins, Stephen, P & Judge, Timothy, A (2009). *Comportamiento Organizacional*.

(13a ed.). México: Pearson Educación.

Rivas Hernández, M. J. (2009). *Satisfacción Y Desempeño Laboral De Los Docentes De Las Instituciones Educativas Adventistas De La Asociación Oriental Y Misión Paracentral De El Salvador*. (Tesis Maestría). Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Montemorelos. Montemorelos, El Salvador. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/316/1/Tesis%20Maria%20Jes%C3%BAs%20Rivas%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Saccca, Julia. (2010). *Elación Entre Clima Institucional Y El Desempeño Académico De Los Docentes De Los Centros De Educación Básica Alternativa (Cebas) Del Distrito De San Martín De Porres*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2405?mode=full&submit\\_simple=Mostrar+el+registro+Dublin+Core+completo+del+%C3%ADtem](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2405?mode=full&submit_simple=Mostrar+el+registro+Dublin+Core+completo+del+%C3%ADtem)

Saavedra, J. (2006). *Familia: tipos y modos*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos26/tipos-familia/tipos-familia.shtml>

Sotomayor Quenta, F. M. (2013). *Relación del clima organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. Tacna. Perú. Recuperado de [http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012.pdf?sequence=1](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1)



Salazar Haro, N. (2011). *Comparación de los índices de interacción de los componentes de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral*. (Tesis de Doctorado). Escuela de Postgrado. Universidad del sagrado corazón. Lima, Perú.

Recuperado de [http://biblio.unife.edu.pe/wxis-  
php/call.php?count=25&database=%2Ftesis&namebase=Tesis&reverse=On&  
search%5B%5D=satisfaccion&task=Buscar](http://biblio.unife.edu.pe/wxis-<br/>php/call.php?count=25&database=%2Ftesis&namebase=Tesis&reverse=On&<br/>search%5B%5D=satisfaccion&task=Buscar)

Supo Condori, J. (2015). Seminarios de Investigación Científica. Recuperado de

<http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>.

Virginia Orengo, J. & Peiró, A. (2011, enero-abril). *Equipos de trabajo en las organizaciones. Aportaciones recientes de la investigación y sus implicaciones para la práctica profesional*. 32(1). Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210001>

Zavala García, G. W. (2001). El clima familiar, su relación con los intereses vocacionales y los tipos caracterológicos de los alumnos del 5to. año de secundaria de los colegios nacionales del distrito del Rímac.

Lima, Perú. Recuperado de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/zavala\\_g\\_g/indice.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/zavala_g_g/indice.htm)

## **ANEXOS**



**PARA EL PARTICIPANTE DEL ESTUDIO**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



Estimado Participante:

.....  
La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado y proteger a los sujetos que participen en la investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento. Para tal efecto se le pedirá que nos apoye en el llenado de las escalas, las cuales utilizamos para realizar nuestra investigación. Nos interesa estudiar la relación entre el clima social familia y la satisfacción laboral en los docentes d la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Trujillo. Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información sólo se identificara mediante un código numérico. Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Erika Quesada Rojas  
Estudiante de Psicología  
985030879  
Meyreliz\_91@hotmail.com

Ps. Willy Valle Salvatierra  
Docente tutor de Investigación  
948188270  
wvalles28@gmail.com

---

Firma



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD  
ALIMENTARIA”

OFICIO N°0061-2013-CG-ULADECH-TRUJILLO

Señora:

Gisela Benites Pacherras

Coordinadora General de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote

Asunto: El que se indica.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, así mismo comunicarle que dentro del plan curricular de nuestra universidad nuestros estudiantes tienen programado desarrollar su proyecto de tesis, motivo por el cual solicitamos a usted tenga a bien permitirnos que nuestra estudiante Erika Meyreluz Quezada Rojas del VIII ciclo de psicología pueda realizar los avances de su proyecto de tesis denominado: “CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE ULADECH -TRUJILLO 2013”.

Cabe resaltar que los resultados obtenidos de las evaluaciones serán entregados oportunamente.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de nuestra estudiante, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Lc. Jacqueline Rokana Romero Reyes  
C.P.S.P. 12441



## CLIMA SOCIAL FAMILIAR

Anote sus datos personales en la hoja de respuestas.

A continuación lea las frases de este impreso; Ud. Tiene que responder si le parecen verdaderas o no en relación con su familia.

Si Ud. Cree que, respecto a su familia, la frase es verdadero o casi siempre verdadera, marcará en la hoja de respuestas, una X en el espacio correspondiente a la V (Verdadero); si cree que es falsa o casi siempre falsa, marca una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Si cree que la frase es cierta para unos miembros de familia y para otra falsa, marque la respuesta que corresponda a la mayoría.

Recuerde que se pretende conocer lo que piensa Ud. De su familia; no intente reflejar la opinión de los demás miembros de ésta.

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 mismo.
3. En nuestra familia reñimos 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.
7. Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo libre.
8. Los miembros de mi familia asistimos con bastante regularidad a los cultos de la iglesia.
9. Las actividades de nuestra familia se planifican cuidadosamente.
10. En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces.

11. Muchas veces da la impresión de que en casa sólo 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 enfados.
14. En mi familia nos esforzamos mucho para mantener la independencia de cada uno.
15. Para mi familia es muy importante triunfar en la vida.
16. Casi nunca asistimos a conferencias, funciones o conciertos.
17. Frecuentemente vienen amigos a comer en casa o visitarnos.
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 todo el mundo.
23. En casa a veces nos enfadamos tanto que golpeamos o rompemos algo.
24. En mi familia cada uno decide sus propias cosas.
25. Para nosotros no 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 deportes: fútbol, baloncesto, etc.
28. A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Pascua, entre otras fiestas.
29. En mi casa, muchas veces resulta difícil encontrar las cosas cuando las necesitamos.
30. En mi casa, una sola persona toma la mayoría de las decisiones.
31. En mi familia hay un fuerte sentimiento de unión.
32. En mi casa comentamos nuestros problemas personales.
33. Los miembros de mi familia casi nunca mostramos nuestros enfados.

34. Cada uno entra y sale de casa cuando quiere.
35. Nosotros aceptamos que haya competición y "que gane el mejor".
36. Nos interesan poco las actividades culturales.
37. Vamos a menudo al cine, a competiciones deportivas, excursiones, etc.
38. No creemos en el cielo ni en el infierno.
39. En mi familia la puntualidad es muy importante.
40. En casa las cosas se hacen de una forma establecida.
41. Cuando hay que hacer algo en casa, es raro que se ofrezca algún voluntario.
42. En casa, si a alguno se le ocurre de momento hacer algo, lo hace sin pensarlo más.
43. Las personas de nuestra familia 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 casa, todos tenemos una o dos aficiones.
48. Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas de lo que está bien o está mal.
49. En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente.
50. En mi casa se da mucha importancia a cumplir las normas.
51. Las personas de mi familia se apoyan de verdad 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 pegamos a golpes.
54. Generalmente, en mi familia cada persona confía en si misma cuando surge un problema.
55. En casa, nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las

calificaciones escolares.

56. Alguno de nosotros toca un instrumento musical.
57. Ninguno de la familia participa en actividades recreativas fuera del trabajo o la escuela.
58. Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.
59. En casa nos aseguramos de que nuestras habitaciones queden limpias.
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 pago y dinero se tratan abiertamente.
63. Si en la familia hay algún desacuerdo, todos nos esforzamos para suavizar las cosas y mantener la paz.
64. Las personas de la familia se animan firmemente unos a otros a defender sus propios derechos.
65. En nuestra familia apenas nos esforzamos por tener éxito.
66. Las personas de mi familia vamos con frecuencia a las bibliotecas.
67. Los miembros de la familia asistimos a veces a cursillos o clases particulares por afición o por interés.
68. En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que está bien y lo que está mal.
69. En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona.
70. En mi familia cada uno puede hacer lo que quiere.
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 el trabajo, luego la diversión", es una norma en mi familia.
76. En mi casa, ver la 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 muy importante.
79. En mi familia, el dinero no se administra con mucho cuidado
80. En mi casa, las normas son bastante inflexibles.
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 libremente 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 la radio.
88. En mi familia creemos que el que comete una falta tendrá su castigo.
89. En mi casa, de ordinario, la mesa se recoge inmediatamente después de comer.
90. En mi familia, uno no puede salirse con la suya.

Tomado de: Moos, R., Moos, B., Trickett, E. (2000). Escalas de clima social. Madrid: TEA ediciones.

## ANEXO 2

### ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

(Elaborado por Dra. Sonia Palma C.)

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

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

1. la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores
2. mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo
3. el ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones
4. siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
5. la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
6. mi jefe es comprensivo
7. me siento mal con lo que gano
8. siento que recibo de parte de la empresa mal trato
9. me agrada trabajar en mis compañeros
10. mi trabajo permite desarrollarme personalmente
11. me siento realmente útil con la labor que realizo

12. es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo
13. el ambiente donde trabajo es confortable
14. siento que el sueldo que tengo es básate aceptable
15. la sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando
16. prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo
17. me disgusta mi horario
18. disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo
19. las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
20. llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo
21. la comodidad que ofrece al ambiente de mi trabajo es inigualable
22. felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
23. el horario de trabajo me resulta incomodo
24. la solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo
25. me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo
26. mi trabajo me aburre
27. la relación que tengo con mis superiores es cordial
28. en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente
29. mi trabajo me hace sentir realizado
30. me gusta el trabajo que realizo
31. no me siento a gusto con mi jefe
32. existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias
33. no te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas
34. haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo
35. me siento complacido con la actividad que realizo
36. mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.