

# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



### RELACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO. AREQUIPA, 2017.

Tesis presentada por la Bachiller

**Martínez Concha, Adela Doris**

Para optar al Grado Académico de:

**Maestro en Gerencia Social y Recursos  
Humanos**

**Asesor:**

Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

**Arequipa –Perú  
2020**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 25 de Octubre del 2019

**Dictamen: 001808-C-EPG-2019**

Visto el borrador de tesis del expediente 001808, presentado por:

**2015001822 - MARTINEZ CONCHA ADELA DORIS**

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO. AREQUIPA, 2017.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**5209 - OBANDO AGUIRRE MARCOS NICOLÁS AURELIO  
DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO  
DICTAMINADOR**



**6537 - BOURONCLE FAUX SANDRA MARIA  
DICTAMINADOR**





*“La obra más importante que harás en esta vida será la que realices dentro de las paredes de tu propio hogar”*

*Anónimo*

*Dedico la presente tesis:*

- *A mi familia, principal punto de partida en el empeño por obtener las metas planteadas.*
- *A mí amado esposo **Juan Llerena Chávez**, por su enorme Amor, traducido en paciencia, comprensión, apoyo y más..., para alcanzar el buen resultado de mis objetivos.*
- *A mis adorados hijos **Juan Ángel y Erwin Miguel**, fuente inagotable de Amor, motivación, inspiración y esfuerzo en el logro de los planteamientos familiares, personales y profesionales.*
- *A mis compañeros de la Empresa de Transportes "Rey Latino", por su apoyo en este trabajo.*
- *A la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, por darnos la oportunidad de crecimiento profesional.*

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
HIPOTESIS .....	5
OBJETIVOS .....	5
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
A. MARCO CONCEPTUAL .....	6
B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	18
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	24
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
A. RESULTADOS.....	33
1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	33
2. CLIMA SOCIAL FAMILIAR .....	35
3. SATISFACCIÓN LABORAL.....	39
4. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	46
B. DISCUSIÓN .....	54
CONCLUSIONES .....	57
SUGERENCIAS .....	58
BIBLIOGRAFÍA .....	59
ANEXOS	
ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS	
ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.	TRABAJADORES SEGÚN CARACTERÍSTICAS GENERALES .....	33
TABLA 2.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES.....	35
TABLA 3.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN DESARROLLO .....	36
TABLA 4.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD .....	37
TABLA 5.	TRABAJADORES SEGÚN CLIMA SOCIAL FAMILIAR.....	38
TABLA 6.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA.....	39
TABLA 7.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO.....	41
TABLA 8.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL .....	42
TABLA 9.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR BENEFICIOS ECONÓMICOS.....	43
TABLA 10.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL.....	45
TABLA 11.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	46
TABLA 12.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN RELACIONES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	48
TABLA 13.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN DESARROLLO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	50
TABLA 14.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN ESTABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	52

## INDICE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	TRABAJADORES SEGÚN CARACTERÍSTICAS GENERALES .....	34
GRÁFICO 2.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES .....	35
GRÁFICO 3.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN DESARROLLO.....	36
GRÁFICO 4.	CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD.....	37
GRÁFICO 5.	TRABAJADORES SEGÚN CLIMA SOCIAL FAMILIAR .....	38
GRÁFICO 6.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA .....	40
GRÁFICO 7.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO .....	41
GRÁFICO 8.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL .....	42
GRÁFICO 9.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR BENEFICIOS ECONÓMICOS .....	44
GRÁFICO 10.	TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL .....	45
GRÁFICO 11.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES.....	47
GRÁFICO 12.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN RELACIONES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	49
GRÁFICO 13.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN DESARROLLO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	51
GRÁFICO 14.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN ESTABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES .....	53

## RESUMEN

La presente investigación se tituló: RELACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO. AREQUIPA, 2017. Cuyas variables fueron: Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. El principal objetivo fue: Establecer la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino. La hipótesis planteada fue: Dado que la satisfacción laboral es de vital importancia en la productividad de las empresas, es necesario que los trabajadores que laboren en ellas, estén satisfechos y tengan un buen clima familiar. Es probable que exista una relación directa entre clima social familiar y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino.

Como técnica se utilizó el Cuestionario y los instrumentos fueron la Escala de Clima Social Familiar (FES) de RH Moos y Trickeet y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, los cuales fueron aplicado en 59 trabajadores. Estudio realizado en el mes de setiembre del 2017.

Llegando a concluir que el nivel de Clima Social Familiar es regular y el nivel de Satisfacción Laboral, es moderadamente satisfecho y según la prueba de chi cuadrado ( $\chi^2=68.19$ ) se muestra que el clima social familiar y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

**Palabras claves:** Clima Social Familiar – Satisfacción Laboral – Trabajadores

## ABSTRACT

This research was titled: RELATIONSHIP BETWEEN FAMILY SOCIAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN THE WORKERS OF THE REY LATINO TRANSPORTATION COMPANY. AREQUIPA, 2017. Whose variables were: Family Social Climate and Job Satisfaction. The main objective was: To establish the relationship between Family Social Climate and Job Satisfaction in the workers of the Rey Latino Transport Company. The hypothesis raised was: Since job satisfaction is of vital importance in the productivity of companies, it is necessary that the workers who work in them are satisfied and have a good family climate. It is likely that there is a direct relationship between family social climate and job satisfaction in the employees of the Rey Latino Transport Company.

As a technique, the Questionnaire was used and the instruments were the Family Social Climate Scale (FES) by RH Moos and Trickeet and the Job Satisfaction Scale by Sonia Palma Carrillo, which were applied to 59 workers. Study carried out in the month of September 2017.

Concluding that the level of Family Social Climate is regular and the level of Job Satisfaction is moderately satisfied and according to the chi-square test ( $\chi^2 = 68.19$ ) it is shown that the family social climate and the job satisfaction of workers are related statistically significant ( $P < 0.05$ ).

**Keywords:** Family Social Climate - Labor Satisfaction – Workers

## INTRODUCCIÓN

En nuestro medio existen diferentes empresas en crecimiento muchas de ellas líderes en el área en que se desempeñan, así podemos encontrar que la ciudad Arequipa ha logrado en los últimos años un crecimiento económico que ha proporcionado a la sociedad la oportunidad de crear nuevos puestos de trabajo para su población, un hecho concreto es que las empresas están sujetas a cambios y mejoras constantes, en busca de mejorar su productividad y el logro de una imagen institucional más sólida que los ubique dentro de las mejores en el mercado local, regional y a nivel nacional. Todo esto conlleva a tener mayor consideración al recurso humano, aquellas personas que laboran y que también desempeñan un papel importante dentro del crecimiento de toda organización.

En toda organización, donde se tenga personal interactuando entre ellos, pasando mucho tiempo juntos, siempre existirán empatía y conflictos, por la diversidad de personalidades, por el tipo de vida familiar que tengan, en fin muchos factores, la presente investigación trata sobre el clima social familiar que presentan actualmente los trabajadores que laboran en la Empresa de Transportes “Rey Latino”, buscando conocer la real situación familiar que viven considerando todas las dimensiones que esta engloba.

Si bien es cierto, que la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional, en el trabajador se define como la sensación que experimenta el individuo al lograr el equilibrio entre una necesidad y la compensación de sus servicios. Mientras el trabajador este motivado y mantenga una actitud positiva dentro de su ambiente laboral, podrá lograr mayor satisfacción.

Generalmente el ser humano pasa gran parte de su vida adulta desarrollando alguna labor, en cuanto a lo que recibe por esta es compensatorio según el tipo de trabajo que realice, se considera actualmente que el individuo aporta a su trabajo mucho más tiempo que antes, por lo que se requiere mayor preocupación por su nivel económico, su seguridad personal y emocional, para el logro de su bienestar.

Considerando finalmente, que el trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. Por el contrario, si existe insatisfacción en el trabajo esta ocasionara un inadecuado ambiente laboral que genera daños a la salud física y psíquica.

En nuestra realidad local, se pueden observar diferentes problemas que atañen al desempeño laboral de los trabajadores del servicio privado, debido a que probablemente al aspecto salarial y administrativo no va de acorde a las expectativas que tiene el trabajador. Otro factor importante de estudiar es el clima social familia, porque es necesario conocer el medio familiar en que nace, crece y se desarrolla una persona, ya que estás características pueden limitar o favorecer su desarrollo personal y laboral.

Existen agentes que ocasionan un deterioro en la adecuada dinámica familiar, posiblemente asociados a su satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Puesto que la presencia de estas dos variables en los trabajadores que laboran en esta empresa, son muy importantes para su desempeño laboral, es de considerar entonces que posiblemente la satisfacción laboral, se encuentre asociada a las características del clima social familiar.

La presente investigación se ha desarrollado respetando las normas establecidas por la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María.

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“RELACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO. AREQUIPA, 2017”.

### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.2.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias Sociales
- b. **Área** : Gerencia Social y Recursos Humanos
- c. **Línea** : Recursos Humanos

#### 1.2.2 Análisis de Variables

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
<b>Variable Independiente</b> <b>CLIMA SOCIAL</b> Clima social familiar es aquella situación social en la familia que se define con 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.	<b>1. Relaciones</b>	1.1. Cohesión 1.2. Expresividad 1.3. Conflicto
	<b>2. Desarrollo</b>	2.1. Autonomía 2.2. Actuación 2.3. Intelectual- Cultural 2.4. Social- Recreativo 2.5. Moralidad- Religiosidad
	<b>3. Estabilidad</b>	3.1. Organización 3.2. Control
<b>Variable dependiente</b> <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b> La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	<b>1. Factores</b>	1.1. Significación de la tarea 1.2. Condiciones de trabajo 1.3. Reconocimiento personal y/o social 1.4. Beneficios económicos

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

- a. ¿Cómo es el nivel de Clima Social Familiar en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de Arequipa, 2017?
- b. ¿Cómo es el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de Arequipa, 2017?
- c. ¿Cuál es la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de Arequipa, 2017?

### 1.2.4 Tipo y Nivel del Problema

El tipo de investigación : De campo  
Diseño de investigación : Descriptivo - relacional.  
Nivel : Prospectivo

## 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es un tema de **actualidad**, ya que es muy importante el tener un buen clima familiar para poderse desenvolver de manera segura en las demás áreas de la vida, como lo es el entorno laboral.

Es **pertinente**, debido a que la satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores; además conocer como la satisfacción se asocia o afecta al clima familiar.

Esta investigación tiene **relevancia en el ámbito social**, porque el estudio comprende no sólo la realidad laboral del trabajador, sino también su desempeño en la vida familiar.

Posee **relevancia científica**, porque se busca aportar mayores hallazgos de la situación de los trabajadores de una empresa de transportes, de la percepción que tiene sobre situación laboral y dar a conocer cómo están sus relaciones familiares y

su estabilidad emocional, estadísticas que apoyarán las proyecciones sociales y planes de trabajos anuales, fortaleciendo el área de relaciones humanas de la empresa.

La **motivación**, se centra en el deseo de obtener el grado académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos.

## 2. HIPÓTESIS

Dado que la satisfacción laboral es de vital importancia en la productividad de las empresas, es necesario que los trabajadores que laboran en ellos, estén satisfechos y que tengan un buen clima social familiar.

Es probable que exista una relación directa entre clima social familiar y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino. Arequipa, 2017

## 3. OBJETIVOS

- 3.1 Describir el nivel de Clima Social Familiar en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino. Arequipa, 2017
- 3.2 Describir el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino. Arequipa, 2017.
- 3.1. Establecer la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino. Arequipa, 2017

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### A. MARCO CONCEPTUAL

#### 1. CLIMA SOCIAL FAMILIAR

Calderón y De la Torre, define al clima social familiar como “aquella situación social en la familia que define tres dimensiones fundamentales: Relaciones (cohesión, expresividad, conflicto), Desarrollo (autonomía, intelectual-cultural, social-recreativo, moralidad-religiosidad), y Estabilidad (control y organización)” (1).

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” (2).

Podríamos definir al Clima Social Familiar, “como aquel ambiente social en el que se desarrollan los miembros de una familia, ya que el clima social familiar está influido por la estructura de la familia, los valores imperantes en esta, el tipo de comunicación y de relación que mantienen sus miembros, las características socioculturales (etnicidad, estatus social, creencias religiosas, etc.), la estabilidad del sistema familiar, y la forma en que en este se promueve el desarrollo de sus miembros. Cuando el clima social familiar es adecuado se caracteriza por la existencia de un ambiente que facilita el crecimiento y desarrollo de cada uno de los individuos que componen la unidad familiar” (3).

El fomento de la madurez de los miembros de la familia se consigue, por una parte, orientándolos hacia la adquisición de competencias personales y sociales, fomentando el desarrollo de la intelectualidad, dirigiéndolos hacia la realización de actividades formativas, sociales y culturales y, por otra parte, promoviendo valores morales y/o religiosos adecuados que sustenten las conductas y comportamientos de los miembros de la familia.

El clima familiar está relacionado con la cohesión familiar, la posibilidad de expresarse libremente y la estabilidad en el sistema. Para conseguir un buen clima, es importante que la familia mantenga unas relaciones adecuadas, en lo que se refiere a los vínculos existentes entre sus miembros, es decir, que mantengan una cohesión familiar moderada que permita a sus miembros preservar su intimidad y expresen libremente sus emociones, opiniones, quejas y desacuerdos. La cohesión familiar hace referencia a la unión emocional que tienen los miembros de una familia, que se refleja en el tipo de relación, el grado de autonomía, de independencia y los límites existentes entre los distintos subsistemas familiares.

Contribuye igualmente a conseguir un clima familiar adecuado, el que los miembros de la familia puedan expresar libremente. También favorece el clima familiar la estabilidad en el sistema que depende en gran parte del mantenimiento de una organización que favorezca la realización de las rutinas familiares, la gestión de los recursos. Por último, es necesario que la familia desarrolle unos principios y valores adecuados su entorno sociocultural, que sustente sus actitudes y comportamiento (4).

### 1.1.1. Componentes del Clima Social Familiar

Calderón y De la Torre, “consideran que 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” (1):

**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, 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. 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:** Se define como el grado en el que las actividades del 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.

**3) 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 (5), (6).

## 1.2. FAMILIA

El desarrollo de una vida humana es posible gracias a diversos factores naturales como sociales. El ser humano es un individuo social, por ende, necesita de otros para crecer. A causa de ello la persona al nacer se encuentra dentro de un grupo

social que es básico y fundamental para el desarrollo en sociedad del mismo. Este grupo es llamado familia.

**“Una familia es círculo de gente establecido por los vínculos que existen entre los miembros, éstos pueden ser por sangre, por matrimonio o por adopción.** Este grupo suele convivir por un determinado tiempo y son las unidades básicas de la sociedad” (7).

Este conjunto se diferencia en dos tipos, la familia nuclear **o conyugal** que es donde únicamente se encuentra un padre, una madre y los hijos del matrimonio y la familia extendida, que en esta abarca a los abuelos, a los suegros, tíos, primos, etc.

En cuanto a la familia nuclear se puede afirmar que ésta cumple la función de **satisfacer las necesidades básicas y elementales de un individuo**, ya sean fisiológicas como la alimentación o que tenga un lugar para dormir, como las afectivas (8).

### 1.2.1. Funciones de la Familia

Entre las funciones que cumple la familia, podemos considerar las siguientes:

Asegurar la satisfacción de las necesidades biológicas del niño y complementar sus inmaduras capacidades de un modo apropiado en cada fase de su desarrollo evolutivo. Enmarcar, dirigir y analizar los impulsos del niño con miras a que llegue a ser individuo integrado, maduro y estable.

Enseñarle los roles básicos, así como el valor de las instituciones sociales y los modos de comportarse propios de la sociedad en que vive, constituyéndose en el sistema social primario.

### 1.2.2. Tipos de Familia

Artola y Piezzi, existen varias formas de organización familiar y de parentesco, entre ellas se han distinguido los siguientes tipos de familias (9):

- a) **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 (9).

- b) **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 (9).
- c) **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 (9).
- d) **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 (9).
- e) **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 (9).

### 1.2.3. Funcionamiento Familiar

El funcionamiento familiar es la capacidad que tiene la familia para satisfacer las necesidades de sus miembros y adaptarse a las situaciones de cambio. La familia se considera funcional cuando es capaz de propiciar la solución a los problemas, de modo que estos no lleguen a afectar a la satisfacción de las necesidades de sus miembros. Igualmente, una familia funcional es aquella capaz de realizar un

tránsito armónico de una etapa a otra de su ciclo vital. Para ello debe mantener su organización, desarrollar los procesos familiares, realizar las actividades de la vida diaria y mantener un entorno seguro y protector.

La organización familiar es adecuada cuando los roles familiares están bien distribuidos y desempeñados, existen reglas familiares.

Estas reglas regulan dicha organización y son bien aceptadas y cuando sus miembros mantienen un buen patrón de comunicaciones y relaciones entre ellos.

Los procesos familiares conforman un conjunto de acciones o actividades organizadas, destinadas a favorecer el desarrollo de la familia y atender a las necesidades de sus miembros, considerando que son aquellas destinadas a mantener un hogar independiente y seguro; conseguir formas satisfactorias de obtener y gastar el dinero; establecer patrones aceptables en la división del trabajo del trabajo doméstico; conseguir unas relaciones sexuales satisfactorias; mantener un sistema adecuado de comunicación intelectual y emocional; establecer relaciones constructivas con los parientes; interactuar con la comunidad; desarrollar competencias para tener y criar hijos; adoptar una filosofía adecuada frente a la vida.

Entre los aspectos relacionados con el funcionamiento de la familia que pueden dificultar el bienestar familiar podemos destacar, la organización escasa o muy rígida, que ofrece respuestas caóticas o inadecuadas al cambio o a los agentes estresantes; las distorsiones en la comunicación; la debilidad del vínculo o conflictos crónicos en la pareja que no posibilita el desarrollo de las funciones ejecutivas, como pueden ser la ausencia de líneas clara de autoridad en el sistema parental, la presencia de alianzas y triángulos entre diferentes subsistemas destinados a modificar las relaciones de poder entre los miembros de la familia.

De esta manera el funcionamiento familiar está influido por la distribución y el desempeño de los roles familiares, las reglas familiares, el patrón de comunicación y relaciones, el modo en que se desarrollan los procesos familiares y las actividades de la vida diaria y el mantenimiento de un entorno seguro y protector. Y se refleja en la satisfacción de las necesidades de sus miembros y en la adaptación a los cambios en las etapas del ciclo vital familiar.

#### 1.2.4. Influencia del Clima Social Familiar

Alarcón y Urbina, 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 los miembros van 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” (10).

“La familia es la principal influencia socializadora sobre sus miembros, por ser el más importante transmisor de conocimientos, valores, actitudes, roles y hábitos que una generación pasa a la otra, sin embargo, lo que los adolescentes aprenden de los padres depende en parte del tipo de personas que sean los padres. La contribución más importante que los padres pueden hacer a sus hijos es formar un hogar feliz en el que puedan crecer, las familias que viven en un clima familiar de ira desdicha y hostilidad tienen un efecto negativo sobre toda la familia y especialmente en los hijos adolescentes” (11).

Desde el punto de vista sistémico se considera a la familia como un sistema abierto, formado por distintos individuos interrelacionados entre sí que configuran un todo, una unidad. Se utiliza el concepto de integridad para referirse al modo y la intensidad de los lazos que mantienen los miembros de la familia que estará influido por el grado de implicación, compromiso y lealtad que estos mantienen.

El grado de implicación y el compromiso puede reflejarse en el modo en que, los miembros de la unidad, intervienen cuando la familia se enfrenta a un problema que exige de la participación de sus miembros o también en la forma en que estos participan en encuentros familiares o se mantienen en contacto.

La lealtad familiar, puede ser entendida como un sentimiento de solidaridad y compromiso que unifica las necesidades y expectativas de la unidad familiar, es decir, como la expectativa de adhesión a ciertas reglas y la amenaza de ser expulsado si se transgreden dichas reglas y también como la defensa de la familia frente a los otros.

Podemos afirmar que una familia mantiene su integridad cuando sus miembros siguen un comportamiento que demuestra colectivamente unión, afinidad, fuerza, lazos emocionales, que los lleva a interactuar frecuentemente con toda la familia y a compartir afectos, preocupaciones, sentimientos, comunicándose de forma abierta y honesta entre ellos.

La integridad familiar se verá reflejada en la participación de los miembros de la unidad en las actividades recreativas y rituales familiares (bodas, onomásticas, u otras celebraciones), en la implicación en la toma de decisiones, en la resolución de conflictos y problemas, en la forma en que los miembros cumplen con sus obligaciones y responsabilidades familiares, y en la forma en que defienden o hablan de su familia.

La integridad familiar exige de la aportación de cada miembro al conjunto de la unidad y a su vez se convierte en un recurso para cada uno de sus miembros que podrá contar con la fuerza del grupo.

### **1.3. SATISFACCIÓN LABORAL**

Palma S, menciona que la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la aptitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (12).

Robbins, considera que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (13).

Podríamos considerar que la satisfacción laboral es multidimensional, ya que es posible que los trabajadores se sientan satisfechos en ciertos aspectos de su trabajo y al mismo tiempo descontento con otros, además que es como un sentimiento de agrado o positivo que experimenta la persona por el hecho de ejecutar un trabajo que le agrada, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que, desde la perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral que promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales, y es fundamento para una legítima aspiración de trabajo decente, concepto que desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propugna el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todos estos aspectos son consistentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos (14).

También se puede definir a la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto cuando de las características y especialidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado, por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Considerando que el mismo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento y otros conceptos similares. Otro punto importante dentro de la satisfacción laboral es la actitud que tiene el trabajador frente a sus actividades, la cual debe estar basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser (15).

### **1.3.1. Componentes de la satisfacción laboral:**

Palma, S considera que existen cuatro factores que explican la satisfacción laboral existente en una organización estos son (12):

#### **Factor I: Significación de la tarea**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

#### **Factor II: Condiciones de trabajo**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones, normativas que regulan la actividad laboral.

**Factor III: Reconocimiento personal y/o social**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

**Factor IV: beneficios económicos**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (16).

**1.3.2. La satisfacción laboral como variable dependiente:**

Robbins, “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son” (13):

**a) El trabajo que represente un desafío para la mente**

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permiten emplear sus facultades y capacidades, que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Los trabajos que tiene muy pocos desafíos provocan aburrimiento, la mayoría de los empleados experimentarían insatisfacción, pero cuando el reto es más grande, estimula a muchos a seguir mejorando en su actividad laboral (13).

**b) Recompensas Justas**

Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Aunque no todos los trabajadores buscan como fin el factor económico, ya que algunos prefieren ganar menos dinero a cambio de trabajar en un área u ocupación que les guste, o en un trabajo menos demandante, o que tenga mayor discreción en su puesto. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justa. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso, ya que si perciben

que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, experimentan satisfacción (13).

**c) Condiciones Laborales adecuadas**

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, por ejemplo, tener demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado para desarrollar sus actividades (13).

**d) Los buenos compañeros**

Las personas obtienen algo más del trabajo que reconocimiento económico o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprenderse, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos (16).

**1.3.3. La satisfacción Laboral como Variable Independiente:**

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

**a) Satisfacción y Productividad**

Una revisión cuidadosa de la investigación indicada que, si existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas cercanas a +0.14. Esto significa que no más de 2% de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la

relación, un ejemplo de esto se da cuando la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está restringido por los factores externos, en el caso de los trabajadores que laboran con máquinas la productividad va a estar más influenciado por la velocidad de la misma que por su nivel de trabajo también parece ser una variable moderadora importante. Las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos.

#### **b) Satisfacción y Ausentismo**

El ausentismo se manifiesta mediante “enfermedades” “problemas familiares”, etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada por lo común menos de 0.40. el hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. “La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo” (17).

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc.

El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral (18).

#### **c) Satisfacción y Rotación**

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico (18).

## B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 1. Internacionales

- **García, A y Ovejero, B. (2012) España**, realizó una investigación sobre la “Relación entre el feedback y la satisfacción laboral, el feedback laboral” se ha medido del cuestionario de Job Feedback Survey de Herold y Parsons (1985) y la satisfacción laboral mediante el cuestionario satisfacción laboral S20/23 de Melía y Perio (1989) la muestra está compuesta por 775 trabajadores de un ayuntamiento asturiano con edades comprendidas entre los 21 y 24 años. Los resultados del análisis factorial muestran que las cuatro dimensiones esultantes, la más importante es *satisfacción con la supervisión* que correlaciona positivamente con el feedback positivo de la organización/supervisión y en menor medida de los compañeros, y negativamente con el feedback negativo de estas mismas fuentes. Además, de los análisis de regresión múltiple realizados se desprende que las escalas de feedback que mejor predicen un nivel de satisfacción más alto, son también, aquellas que se refieren a la información que proviene de la organización y el supervisor, tanto positiva como negativa, especialmente para la satisfacción con la supervisión. Por lo tanto, si se quiere contribuir a aumentar la satisfacción laboral con uso frecuente de feedback, se debe tener en cuenta la fuente y la señal del mismo, ya que, de no ser así, pueda que no consiga el efecto deseado (18).
- **Ojeda C. (2011) Chile**, realizaron la investigación estudio de la “Relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las Ferias libres”. Sobre una población total de 264 trabajadores de las Ferias Libre Chilenas. De la población total sobre la cual se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte recoge información general del encuestado. En la segunda reúne información promedio respecto a las ventas y sueldo para medir productividad de los trabajadores y, en los resultados se establece que las dimensiones de satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad y un buen manejo de estas variables puede contribuir positivamente a un aumento en la competitividad de las ferias libres, así mismo refieren en su investigación que en los años 50 y 60 hubo una serie de estudios para establecer la relación

existente entre satisfacción y productividad, los resultados obtenidos plantean una relación bastante consistente entre ambas planteando que, un trabajador contento es un trabajador productivo. Sin embargo, en la década de los 90 se realizaron más estudios que discreparon un poco de las conclusiones anteriores, ya que, aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación en es tan alta (19).

- **Fernández, B y Paravic T. (2011) Chile**, en su trabajo de investigación denominada “Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción”. La investigación de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. En el ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (2012), realizó una encuesta en donde confirma que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,79 puntos, en una escala del 0 al 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 mucha satisfacción. Los datos anteriores forman partes de los resultados obtenidos por la tercera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el ministerio de trabajo y Asuntos sociales ha realizado en el 2001. El 89,7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89,1% en 1999 y un 86,7% en el 2000. Las principales fuentes de gratificación laboral que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24,5%), el compañerismo (11,8%), el sueldo (7,7%), el buen horario (7,5%) y el desarrollo personal (7,4%). Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice del Trabajo de Smith et al, sub-escala de condiciones del trabajo de Bolda, además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción de la vida personal entre otros. Algunos de los resultados relevantes fueron: Las enfermedades hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas con su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de hospitales privados. Las

condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y ascensos son aquellos, con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción de los hospitales privados (20).

- **Chiang, M. (2011) Chile**, realizó el estudio de la “Relación entre satisfacción laboral y desempeño trabajadores de las ferias libres”, en una población total de 264 trabajadores de la cual se toma como muestra un 60% del total de la feria lo que equivale a 158 individuos. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, en el cual proporciono resultados descriptivos y las relaciones existentes entre las variables existentes. El resultado del objetivo de este estudio determina que, de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral. Cabe mencionar que la satisfacción con oportunidades de desarrollo, fue las sub escalas que en las seis ferias obtuvo los valores más bajos (21).
- **Méndez, D. (2011) España**, en su investigación titulada “Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria”, se investigó a 72 trabajadores, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el seguro nacional de salud para provisión de atención sanitaria, de la ciudad de Belice C.A situado entre México y Guatemala, el método de estudio que se utilizó fue descriptivo, observacional y transversal en el que se utilizó un cuestionario auto aplicado solo al personal que tiene contacto con los usuarios. Se concluyó que el personal mujeres y hombres y entre las edades de 60 a 69 años se sienten insatisfechos que todas las edades, todas las categorías laborales destacando los recepcionistas, el personal con antigüedad laboral de 6 meses a 15 años son más insatisfecho (22).

## 2. Nacionales

- **Mendoza Maza, Sandra (2016) Piura.** “Relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Sub-Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla”. Se llevó a cabo el estudio con la finalidad de determinar la relación entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura 2015. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional. Asimismo, se seleccionó de manera intencional una muestra de 106 trabajadores, de las cuales según los criterios de inclusión y exclusión se determinó 90, a quienes, en primera instancia se les aplicó la escala de Clima Social Familiar, para precisar su nivel familiar y en segundo nivel la escala de Satisfacción Laboral, con el objetivo de mediar la actitud generalizada hacia el trabajo. Se concluye que los resultados indican de la existencia de una correlación significativa, entre el Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. Lo cual se deduce que ambas variables puestas a prueba son dependientes (23).
- **Vidangos, R. Karen (2015) Piura.** “Relación entre Clima Social Familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del Hospital de Apoyo II de Sullana”, encontrándose relación significativa. Se trata de un estudio de tipo Cuantitativo con un nivel Descriptivo - Correccional. Así mismo se seleccionó de manera intencional una muestra de 96 trabajadores a quienes, en primera instancia se les aplicó un cuestionario para precisar su nivel de Clima Social familiar y en segundo lugar la Escala de Satisfacción Laboral. Los instrumentos usados fueron la Escala de Clima Social Familiar de Moos, y Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Evidenciando un nivel promedio de clima social familiar, y un nivel Promedio en Satisfacción Laboral, lo cual se encontró una correlación significativa entre ambas variables generales. Afirmándose una correlación significativa entre las dimensiones de *Relaciones y Desarrollo* del clima social familiar y la Satisfacción Laboral, y así mismo una correlación muy significativa entre la dimensión de *Estabilidad* y la Satisfacción Laboral, lo cual indica que el Clima Social Familiar y la Satisfacción Laboral son Variables Dependientes entre sí (24).

- **Aparicio, N. Nataly, (2015) Piura.** “Relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita-Piura”. La población la conformaron 145 trabajadores de sexo masculino y femenino pertenecientes a las diferentes áreas. El tipo y nivel de investigación pertenece al tipo cuantitativo; el diseño de investigación fue Descriptivo correlacional no experimental - transeccional. Se utilizaron: La Escala del Clima Social Familiar (FES) y la escala de satisfacción laboral (SPC). El resultado obtenido en cuanto al nivel del clima social familiar fue de un 42% en los trabajadores estables esto se ubica en una categoría media. Y finalmente en la satisfacción laboral se obtuvo que un 48.8 % de los (as) trabajadores estables se ubican en el nivel promedio. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores (3).
- **Fiesta, I. Mercedes, (2015) Piura.** “Relación del Clima Social Familiar y los Niveles de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Proyecto Especial Chira- Piura”, tuvo como principal objetivo comprobar si existe relación entre las variables de trabajo, haciendo uso de la investigación de tipo transversal, con un diseño correlacional; teniendo como población a 98 colaboradores, tomando como muestra a de 54 colaboradores, para ello se utilizó la escala de Clima Social Familiar de Moos y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Para hallar la correlación se utilizó la prueba de correlación de Pearson procesada por el software SPSS versión 19, brindando como resultado que si existe relación estadísticamente significativa a nivel general entre las variables de estudio. Finalmente se concluyó que No existe relación entre Clima Social Familiar y los Niveles de Satisfacción Laboral” (25).
- **Alva, J.; Juárez J. (2014) Trujillo.** “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014. El diseño de la investigación es descriptivo, con una población muestral de 80 colaboradores de la empresa Chimú; entre los resultados más resaltantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los

colaboradores de la empresa laboral los días feriados siendo compensado con un día de descanso, lo cual lo genera una desmotivación (26).

### 3. Locales

- **Ligarda Valdivia, S.; Contreras Bravo, A. (2017) Arequipa.** “Satisfacción Laboral y Clima Social Familiar en Practicantes y Trabajadores del Área de Servicios de una Institución Privada”. La presente investigación tiene como objetivo principal encontrar la correlación entre satisfacción laboral y clima social familiar en los trabajadores y practicantes del área de servicios de una organización privada en la ciudad de Arequipa. Se tomó la muestra a 61 personas, 44 de los evaluados son trabajadores, entre técnicos e ingenieros, quienes se encuentran entre las edades de 25 y 50 años, 17 de los evaluados son practicantes, los cuales se encuentran entre las edades de 17 y 28 años. Se aplicó la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), que tiene como autora a Sonia Palma Carrillo y la Escala del Clima Social en la Familia (FES), cuyos autores son R.H. Moos y E.J. Trickett. Se obtuvo como resultado que existe una relación altamente significativa entre satisfacción laboral y clima social familiar ( $p < 0.05$ ), la correlación entre ambas variables es positiva, es decir, a menor satisfacción en el clima social familiar, menor satisfacción laboral. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral se puede inferir que el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en un nivel desfavorable, específicamente el 44,3% (27 evaluados); en cuanto a clima social familiar los niveles de cohesión (CO), expresividad (EX), actuación (AC), intelectual – cultural (IC), moralidad – religiosidad (MR), organización (OR) y control (CT) son deficitarias, el nivel conflicto (CT) tiende a bueno, el nivel autonomía (AU) es malo, y social – recreativo (SR) es promedio. Es decir, predominan los niveles deficitarios en la mayoría de los evaluados. Palabras claves: Laboral, Familiar, Organización (27).

## CAPITULO II: METODOLOGÍA

### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

#### 1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó la técnica del Cuestionario.

#### 1.2 INSTRUMENTO

Los instrumentos utilizados fueron:

- La Escala de Clima Social Familiar (FES) de RH. Moos, B.S. Moos y Trickeet

##### Calificación General del Clima Social Familiar

- Buena : 60 a más
- Regular : 59 a 31
- Mala : 30 a menos

##### Calificación por Dimensiones

Calificación Clima Social Familiar	Dimensión		
	Relaciones	Desarrollo	Estabilidad
<b>Buena</b>	21 a más	33 a más	13 a más
<b>Regular</b>	11 a 20	17 a 32	7 a 12
<b>Mala</b>	10 a menos	16 a menos	6 a menos

- La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.

##### Calificación de la Escala de Satisfacción Laboral

- Muy satisfecho : 117 a más
- Satisfecho : 103 a 116
- Moderadamente Satisfecho : 89 a 102
- Insatisfecho : 75 a 88
- Muy insatisfecho : 74 a menos

### Calificación por Dimensiones

Satisfacción laboral	Factores			
	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos
<b>Muy satisfecho</b>	37 a más	41 a más	24 a más	20 a más
<b>Satisfecho</b>	33 a 36	35 a 30	19 a 23	16 a 19
<b>Moderadamente satisfecho</b>	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15
<b>Insatisfecho</b>	24 a 27	20 a 26	12 a 17	8 a 10
<b>Muy insatisfecho</b>	23 a menos	19 a menos	11 a menos	7 a menos

Datos obtenidos del manual de la Escala SL-SPC

### 1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

Variable	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Técnica e Instrumento	Ítems
<b>Variable Independiente CLIMA SOCIAL FAMILIAR</b>	<b>Relaciones</b>	Cohesión	Cuestionario y Escala de Clima Social Familiar (FES) de RH. Moos, B.S. Moos y Trickett	1,11,21,31,41,51,61,71,81
		Expresividad		2,12,22,32,42,52,62,72,82
		Conflicto		3,13,23,33,43,53,63,73,83
	<b>Desarrollo</b>	Autonomía		4,14,24,34,44,54,64,74,84
		Actuación		5,15,25,35,45,55,65,75,85
		Intelectual- Cultural		6,16,26,36,46,56,66,76,86
		Social- Recreativo		7,17,27,37,47,57,67,77,87
	<b>Estabilidad</b>	Moralidad- Religiosidad		8,18,28,38,48,58,68,78,88
		Organización		9,19,29,39,49,59,69,79,89
		Control		10,20,30,40,50,60,70,80,90
<b>Variable Dependiente SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Factores</b>	Factor I: Significación de la Tarea	Cuestionario y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo	3,4,7,18,21,22,25,26
		Factor II: Condiciones de Trabajo		1,8,12,14,15,17,20,23,27
		Factor III: Reconocimiento Personales y/o Social		6,11,13,19,24
		Factor IV: Beneficios Económicos		2,5,9,10,16

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en el ámbito de la ciudad Arequipa, en la Empresa de Transportes Rey Latino, que opera en el mercado del transporte con el compromiso y la responsabilidad de brindar un servicio de calidad, además de contar con una vasta experiencia en el servicio de pasajero a nivel regional y nacional.

### 2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

Es un estudio coyuntural que se realizó en el mes de setiembre del 2017.

### 2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo formado por los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de la ciudad de Arequipa.

#### 2.3.1. Universo Cuantitativo

Para el presente estudio se contó con 62 trabajadores que laboran actualmente en la Empresa de Transportes Rey Latino de la ciudad de Arequipa.

#### 2.3.2. Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que todos los trabajadores tuvieron la misma posibilidad de participar, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

##### **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino.

##### **Criterios de Exclusión:**

- Personal que no asistió el día de la aplicación de los instrumentos.

#### 2.3.3. Muestra

La muestra final se constituyó por 59 trabajadores.

### 3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.1. ORGANIZACIÓN

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con la Gerencia General de la Empresa de Transportes Rey Latino para obtener la información sobre las Trabajadores que se encuentran laborando.
- Se motivó a los trabajadores mediante una breve explicación de la finalidad del instrumento
- Se obtuvo la firma del consentimiento informado.
- Se aplicó el instrumento en forma escalonada para no afectar el normal desempeño de funciones de los trabajadores.

#### 3.2. RECURSOS

##### 3.2.1. Humanos

- **Investigadora**  
Adela Doris Martínez Concha
- **Participantes**  
Trabajadores de la Empresa de transportes “Rey Latino”

##### 3.2.2. Materiales

- Computadora
- Hojas de papel bond
- Servicio de Internet
- Lapiceros de colores

##### 3.2.3. Financieros

El material obtenido por la investigadora se financió con recursos propios.

##### 3.2.4. Institucionales

Instalaciones de la Empresa de Transportes “Rey Latino”

### 3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **Ficha Técnica Escala de Clima Social Familiar**

Nombre Original	:	Escala de Clima Social Familiar (FES)
Autores	:	RH. Moos, B.S. Moos y E.J. Trickeet
Adaptación	:	TEA Ediciones S.A., Madrid-España 1984
Estandarización para Lima	:	César Ruíz Alva y Eva Guerra
Turín. 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).

**Confiabilidad:**

El índice de confiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.92, lo que significa que tiene alta confiabilidad.

**Calificación**

- Bueno : 60 a más
- Regular: 59 a 31
- Malo : 30 a menos

- **Ficha Técnica Escala de Satisfacción Laboral**

**Datos Generales:**

Nombre	:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-PC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Año	:	2006
Baremada por	:	Morales Cruzado Mercedes Ada Gabriela (2012)
Procedencia	:	Lima – Perú

Aplicación : Individual y Colectiva/Formato físico o computarizado.

Edad : Adultos de 18 a más

Tiempo : 15 minutos en formato físico 5 minutos en formato computarizado.

Administración : Cuestionario de preguntas 27 ítems.

Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Significación : Factor General de satisfacción

Indicadores (04) : - Significación de la tarea  
- Condiciones de trabajo  
- Reconocimiento personal y/o social  
- Beneficios económicos

Usos : Diagnostico Organizacional

Muestra Tipificación: 1050 trabajadores con dependencia laboral de Lima - Metropolitana.

Corrección : Se obtiene el puntaje total a través de la suma de las puntuaciones alcanzadas a través de las puertas de cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

- 5 (Totalmente de acuerdo).
- 4 (De acuerdo)
- 3 (Indeciso)
- 2 (En Desacuerdo)
- 1 (Totalmente en desacuerdo)

Para los ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar entre 27 y 135.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

## **Indicadores de Escala**

### **Factor I: Significación de la tarea (8 ítems)**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material comprende los ítems N°: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.

### **Factor II: Condiciones de trabajo (9 ítems)**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Comprende los ítems No: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.

### **Factor III: Reconocimiento personal y/o social (5 ítems)**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos: Comprende los ítems N°: 6, 11, 13, 19, 24.

### **Factor IV: Beneficios económicos (5 ítems)**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Comprende los ítems No: 2, 5, 9, 10, 16.

## **Confiabilidad**

Se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento, se tiene que según el método de consistencia interna el coeficiente de correlación alfa de Cronbach es de 0.84 y según el método de mitades el coeficiente de Guttman es de 0.81.

## **Baremación:**

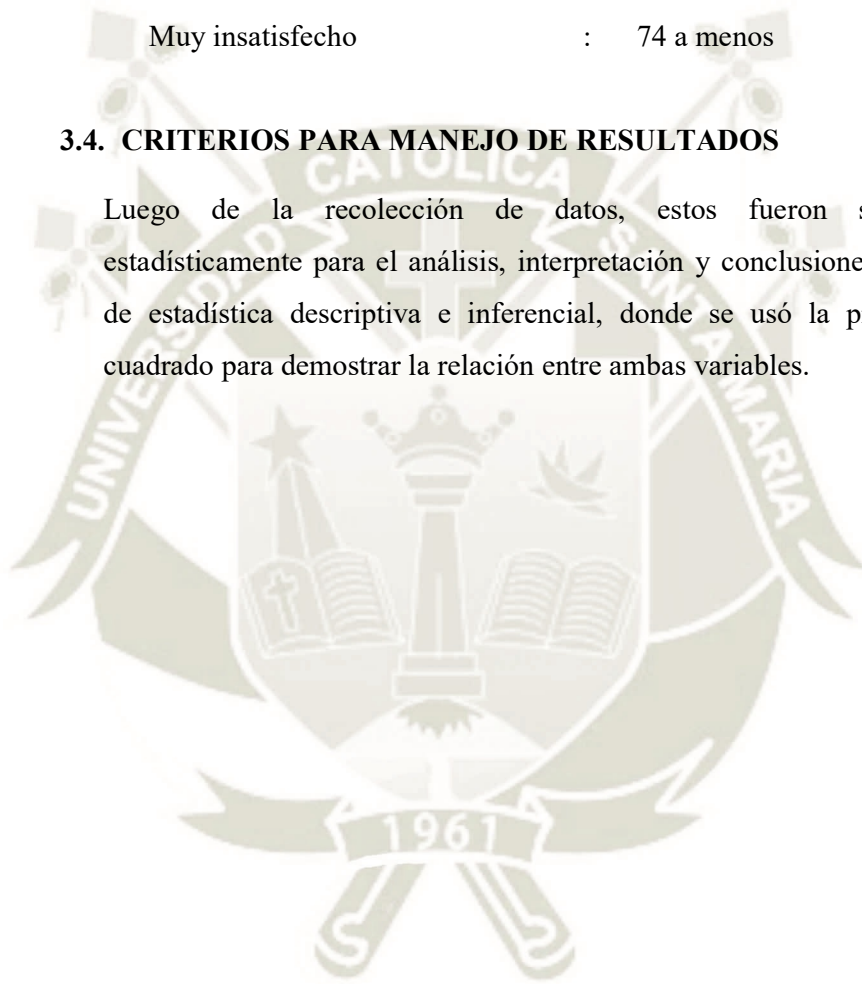
Para establecer la Baremación de la prueba se procedió a trabajar con los puntajes totales de cada uno de los trabajadores evaluados ordenándolos

de mayor a menor, para luego colocarlos en una columna sin que se repita, luego se transformó los puntajes directos a percentiles:

Muy satisfecho	:	117 a más
Satisfecho	:	103 a 116
Moderadamente Satisfecho	:	89 a 102
Insatisfecho	:	75 a 88
Muy insatisfecho	:	74 a menos

### 3.4. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

Luego de la recolección de datos, estos fueron sistematizados estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales. Uso de estadística descriptiva e inferencial, donde se usó la prueba del chi cuadrado para demostrar la relación entre ambas variables.





**CAPITULO III:  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## A. RESULTADOS

### 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

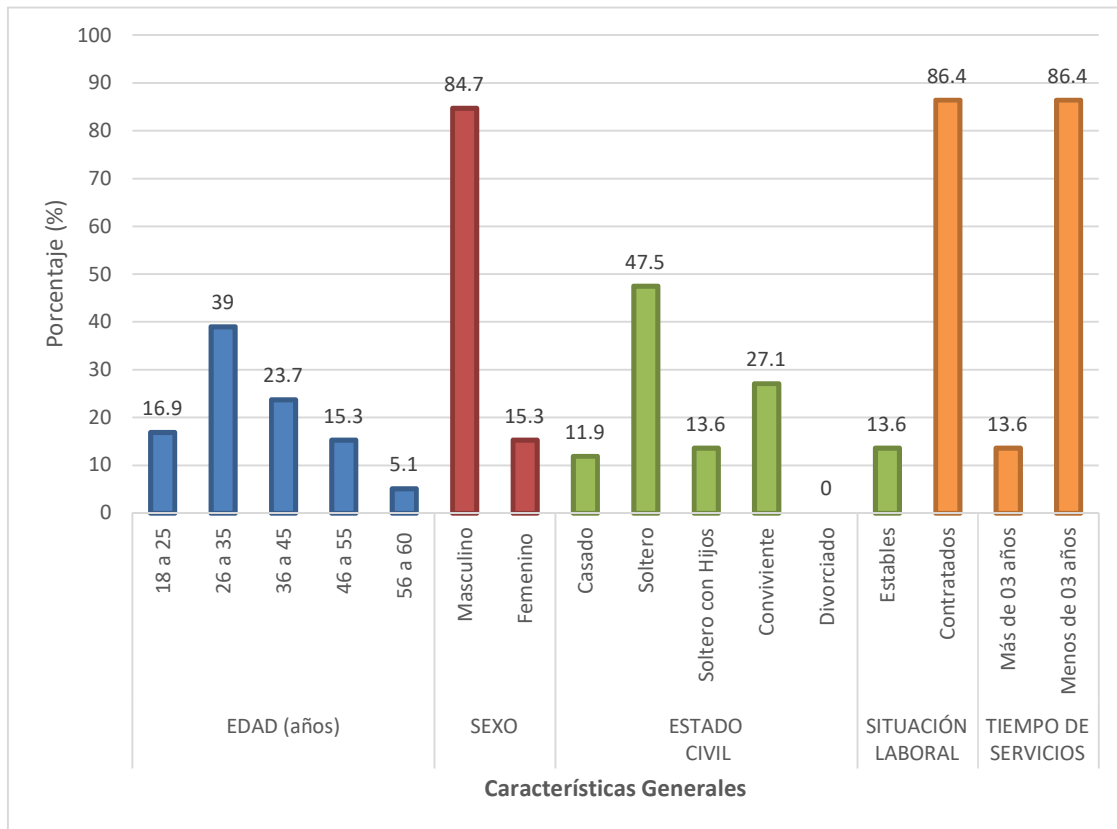
**TABLA 1. TRABAJADORES SEGÚN CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Características Generales	Fr.	%
<b>EDAD (años)</b>		
18 a 25	10	16.9
26 a 35	23	39.0
36 a 45	14	23.7
46 a 55	9	15.3
56 a 60	3	5.1
<b>SEXO</b>		
Masculino	50	84.7
Femenino	9	15.3
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Casado	7	11.9
Soltero	28	47.5
Soltero con Hijos	8	13.6
Conviviente	16	27.1
Divorciado	0	0.0
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>		
Estables	8	13.6
Contratados	51	86.4
<b>TIEMPO DE SERVICIOS</b>		
Más de 03 años	8	13.6
Menos de 03 años	51	86.4
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 1, en cuanto a las características generales de los trabajadores investigados podemos observar que las edades oscilan principalmente entre 18 a 45 años de edad (acumulado 79.6%), casi la totalidad de trabajadores corresponden al género masculino (84.7%). Siendo predominante el estado civil de solteros (47.5%) y Convivientes (27.1%). La situación laboral de los trabajadores en más de las tres cuartas partes de los trabajadores se encuentra en condición de contratados (86.4%). Su tiempo de servicio predominante es menos de 3 años laborando en la empresa (86.4%).

**GRÁFICO 1. TRABAJADORES SEGÚN CARACTERÍSTICAS GENERALES**



**Fuente:** Tabla 1

## 2. CLIMA SOCIAL FAMILIAR

**TABLA 2. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN RELACIONES**

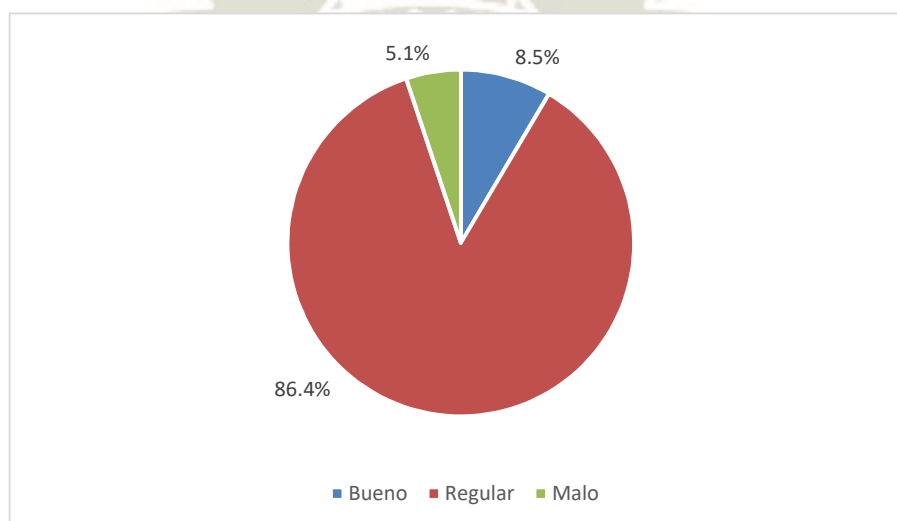
DIMENSIÓN RELACIONES	FR.	%
Bueno	5	8.5
Regular	51	86.4
Malo	3	5.1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 2, en cuanto al Clima Social Familiar de los trabajadores según dimensión relaciones, se pudo identificar que el 86.4% de los trabajadores perciben que es regular, el 8.5% perciben que es bueno y el 5.1% lo perciben como malo.

Lo que nos permite evidenciar, que más de las tres cuartas partes de los trabajadores perciben que actualmente su clima social familiar en la dimensión relaciones, es regular.

**GRÁFICO 2. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN RELACIONES**



**Fuente:** Tabla 2

**TABLA 3. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN DESARROLLO**

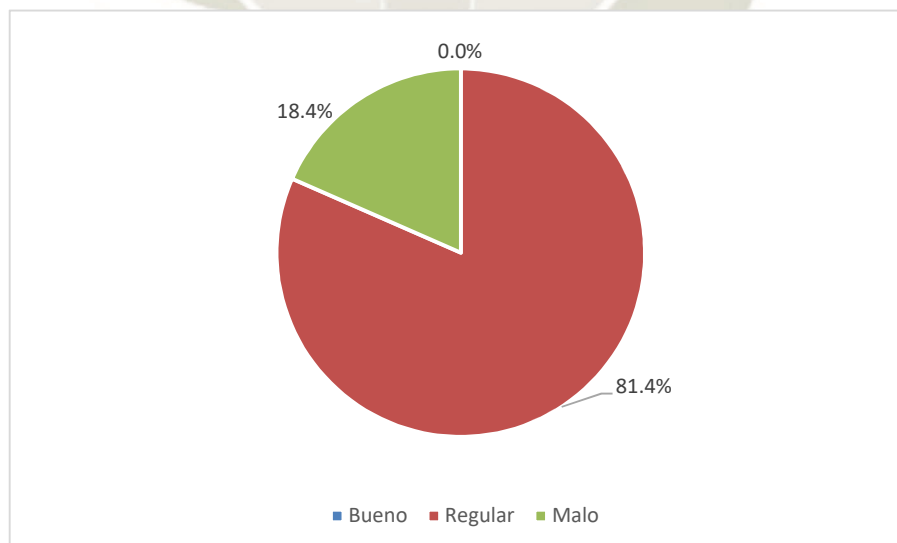
DIMENSIÓN DESARROLLO	FR.	%
Bueno	0	0.0
Regular	48	81.4
Malo	11	18.6
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 3, en cuanto al Clima Social Familiar de los trabajadores según dimensión desarrollo, se pudo identificar que el 81.4% de los trabajadores perciben que es regular, el 18.6% perciben que es malo.

Lo que nos permite evidenciar, que más de las tres cuartas partes de los trabajadores perciben que actualmente su clima social familiar en la dimensión desarrollo, es regular.

**GRÁFICO 3. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN DESARROLLO**



**Fuente:** Tabla 3

**TABLA 4. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN ESTABILIDAD**

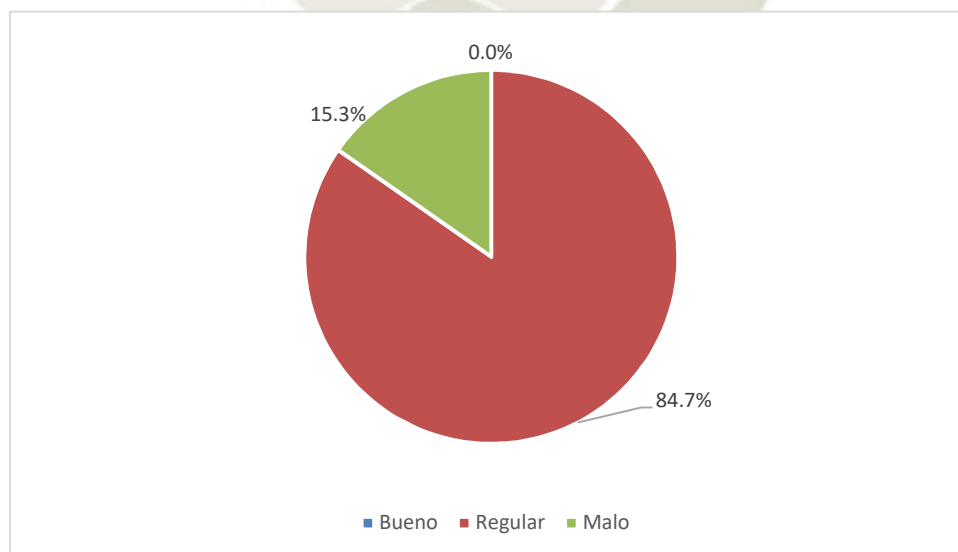
DIMENSIÓN ESTABILIDAD	FR.	%
Bueno	0	0.0
Regular	50	84.7
Malo	9	15.3
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 4, en cuanto al Clima Social Familiar de los trabajadores según dimensión estabilidad, se pudo identificar que el 84.7% de los trabajadores perciben que es regular, el 15.3% perciben que es malo.

Lo que nos permite evidenciar, que más de las tres cuartas partes de los trabajadores perciben que actualmente su clima social familiar en la dimensión estabilidad, es regular.

**GRÁFICO 4. CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS TRABAJADORES SEGÚN  
DIMENSIÓN ESTABILIDAD**



**Fuente:** Tabla 4

**TABLA 5. TRABAJADORES SEGÚN CLIMA SOCIAL FAMILIAR**

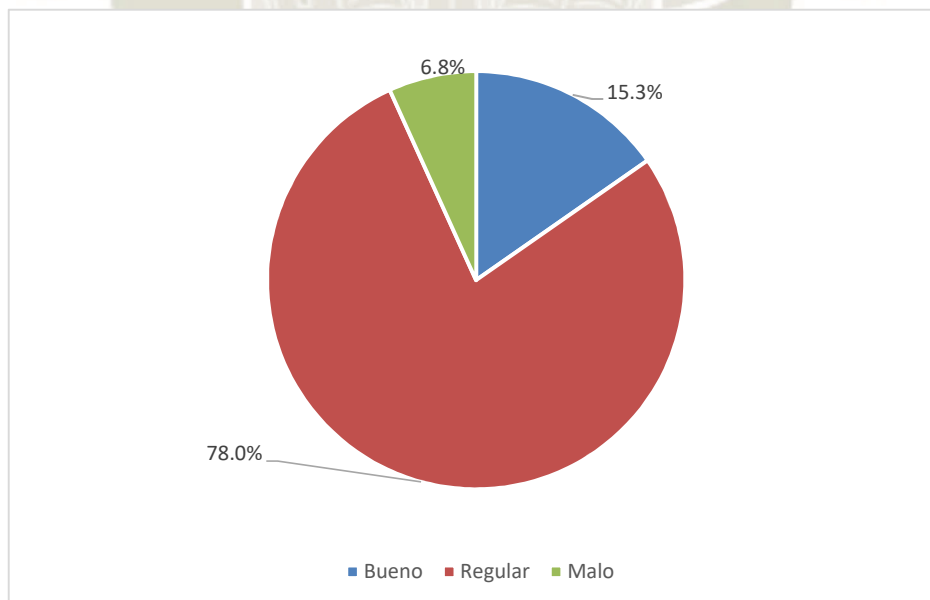
CLIMA SOCIAL FAMILIAR	FR.	%
Bueno	9	15.3
Regular	46	78.0
Malo	4	6.8
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 9, en cuanto al Clima Social Familiar, se pudo identificar que el 78.0% de los trabajadores percibe que es regular, el 15.3% perciben que es bueno y el 6.8% lo perciben como malo.

Lo que nos permite evidenciar, que más de las tres cuartas partes de los trabajadores perciben que actualmente su clima social familiar es regular.

**GRÁFICO 5. TRABAJADORES SEGÚN CLIMA SOCIAL FAMILIAR**



**Fuente:** Tabla 5

### 3. SATISFACCIÓN LABORAL

**TABLA 6. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA**

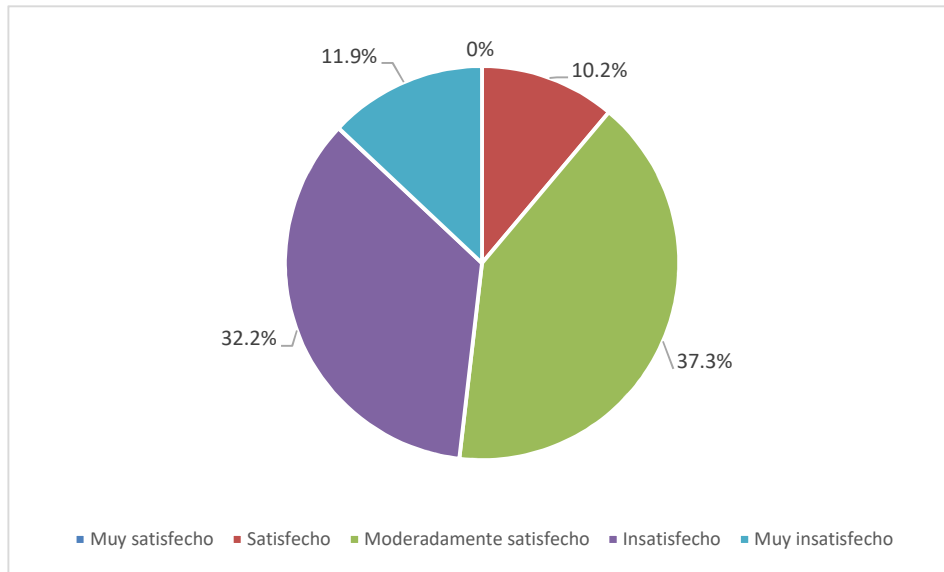
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Fr.	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	6	10.2
Moderadamente satisfecho	22	37.3
Insatisfecho	19	32.2
Muy insatisfecho	7	11.9
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 6, podemos observar que el 37.3% de los trabajadores en cuanto al factor significación de la tarea se encuentran moderadamente satisfechos, el 32.2% insatisfechos, el 11.9% muy satisfecho, el 10.2% satisfecho con el desarrollo de su actividad laboral.

Lo que nos permite deducir, que en más de la cuarta parte de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con el factor significación de la tarea.

**GRÁFICO 6. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA**



Fuente: Tabla 6



**TABLA 7. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO**

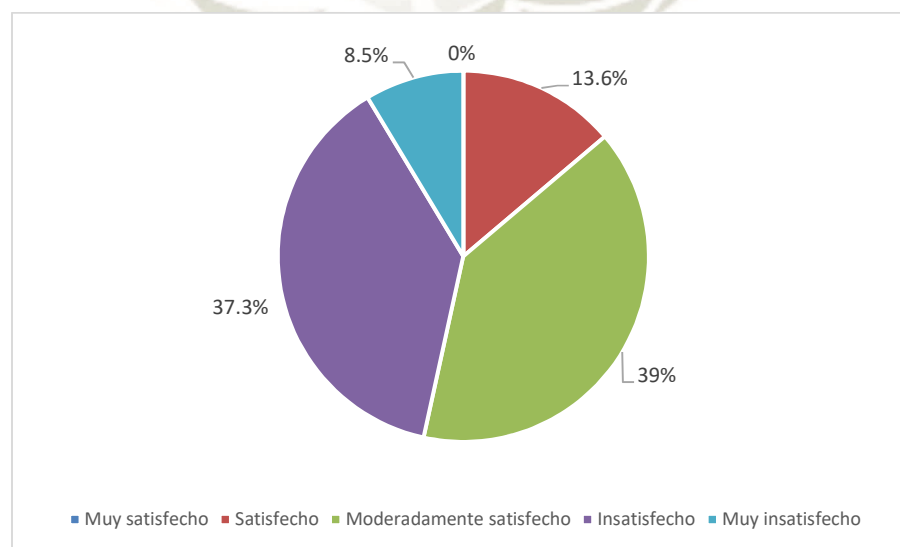
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO	Fr.	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	8	13.6
Moderadamente satisfecho	23	39.0
Insatisfecho	22	37.3
Muy insatisfecho	5	8.5
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 7, podemos observar que el 39.0% de los trabajadores en cuanto al factor condiciones de trabajo se encuentran moderadamente satisfechos, el 37.3% insatisfechos, el 13.6% satisfecho, el 8.5% muy insatisfecho con el desarrollo de su actividad laboral.

Lo que nos permite deducir, que en más de la cuarta parte de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con el factor condiciones de trabajo.

**GRÁFICO 7. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO**



**Fuente:** Tabla 7

**TABLA 8. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL**

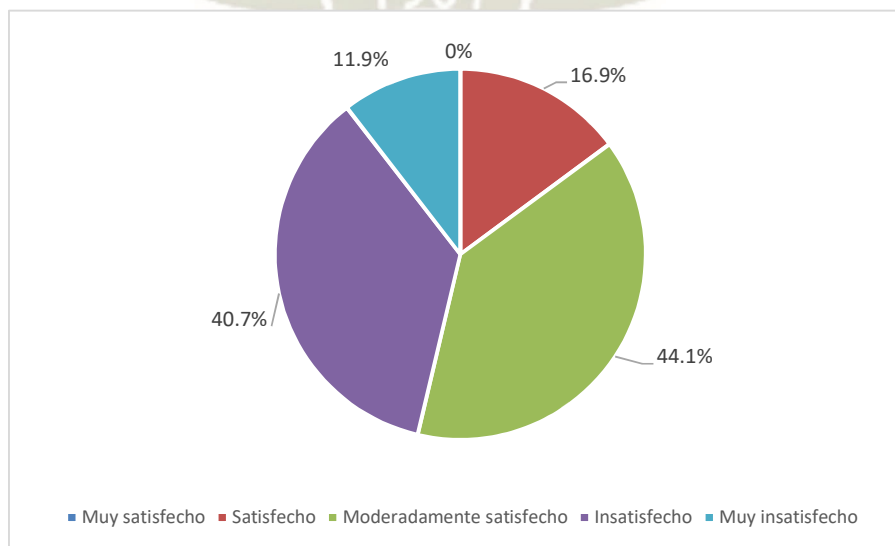
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FACTOR RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL	Fr.	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	10	16.9
Moderadamente satisfecho	26	44.1
Insatisfecho	24	40.7
Muy insatisfecho	7	11.9
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 8, podemos observar que el 44.1% de los trabajadores en cuanto al factor reconocimiento personal y social se encuentran moderadamente satisfechos, el 40.7% insatisfechos, el 16.9% satisfecho, el 11.9% muy insatisfecho con el desarrollo de su actividad laboral.

Lo que nos permite deducir, que en más de la cuarta parte de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con el factor reconocimiento personal y social.

**GRÁFICO 8. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL**



**Fuente:** Tabla 12

**TABLA 9. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
FACTOR BENEFICIOS ECONÓMICOS**

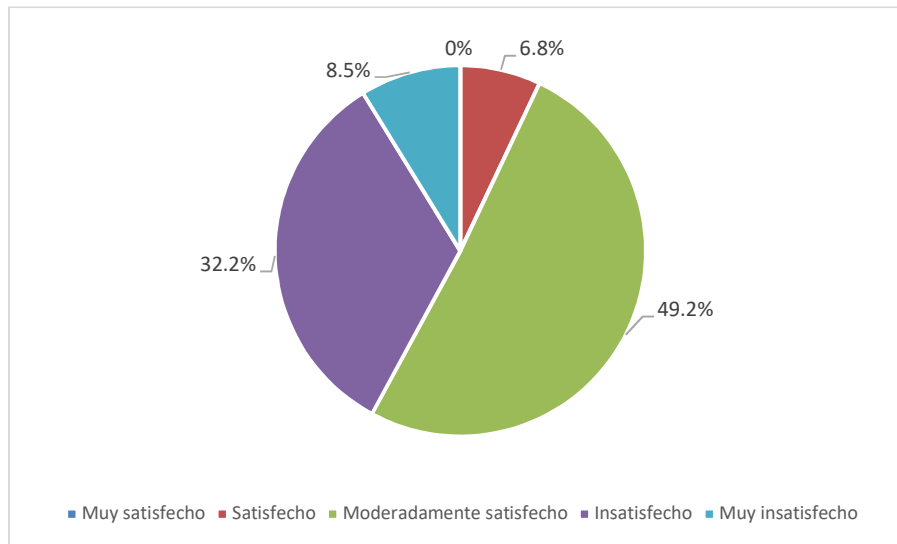
<b>SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FACTOR BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	4	6.8
Moderadamente satisfecho	29	49.2
Insatisfecho	19	32.2
Muy insatisfecho	5	8.5
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 9, podemos observar que el 49.2% de los trabajadores en cuanto al factor beneficios económicos se encuentran moderadamente satisfechos, el 32.2% insatisfechos, el 8.5% muy insatisfecho, el 6.8% satisfecho con el desarrollo de su actividad laboral.

Lo que nos permite deducir, que en más de la cuarta parte de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con el factor beneficios económicos.

### GRÁFICO 9. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR BENEFICIOS ECONÓMICOS



Fuente: Tabla 9



**TABLA 10. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL**

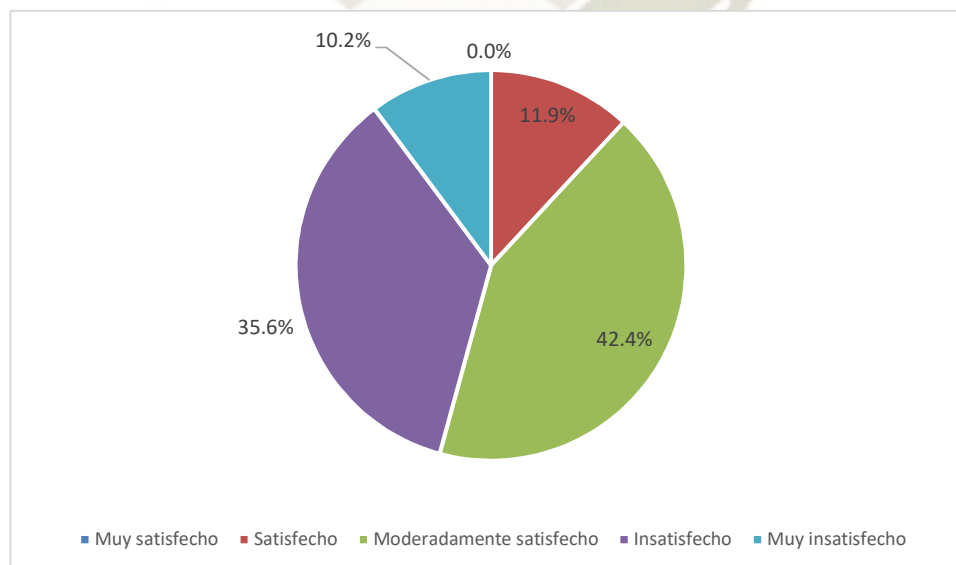
SATISFACCIÓN LABORAL	Fr.	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	7	11.9
Moderadamente satisfecho	25	42.4
Insatisfecho	21	35.6
Muy insatisfecho	6	10.2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Matriz de Datos

En la Tabla 10, podemos observar que el 42.4% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, el 35.6% insatisfechos, el 11.9% satisfecho, el 10.2% muy insatisfecho.

Lo que nos permite deducir, que en menos de la mitad de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con su situación laboral actual.

**GRÁFICO 10. TRABAJADORES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL**



**Fuente:** Tabla 10

#### 4. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

**TABLA 11. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

CLIMA SOCIAL FAMILIAR	SATISFACCIÓN LABORAL								Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	4	6.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.8
Regular	2	3.4	19	32.2	24	40.7	1	1.7	46	78.0
Bueno	0	0.0	2	3.4	1	1.7	6	10.2	9	15.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10.2</b>	<b>21</b>	<b>35.6</b>	<b>25</b>	<b>42.4</b>	<b>7</b>	<b>11.9</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia – Matriz de datos

$$x^2 = 68.19 * (x^2 5\% = 12.59, GL = 6)$$

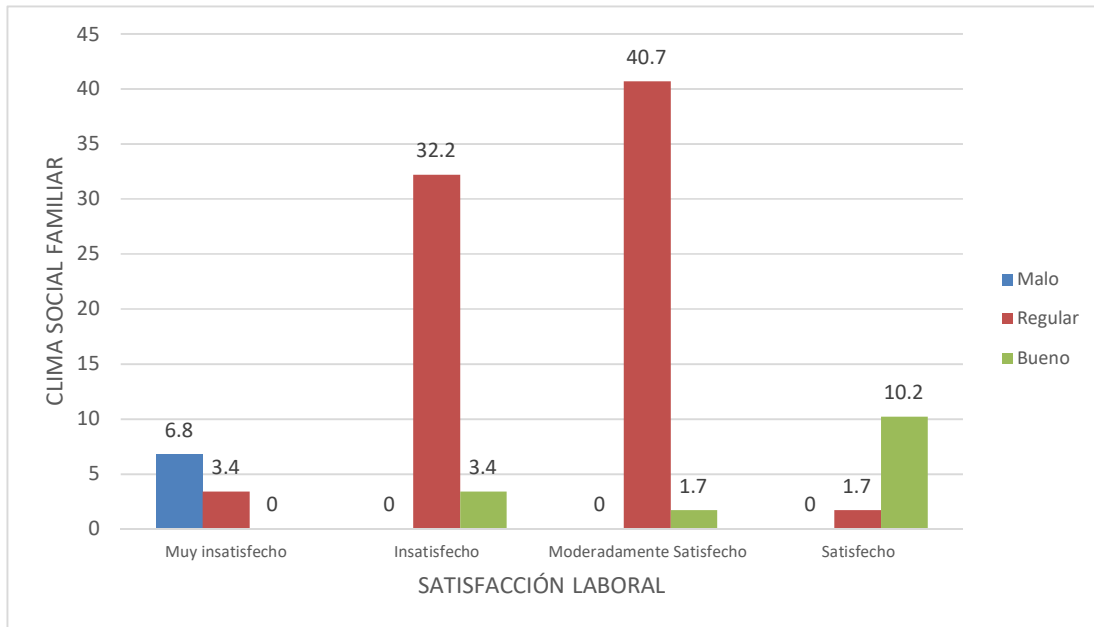
$$(p < 0.05)$$

En la tabla 11, se observa que los trabajadores con clima social familiar regular (78.0%) tienen en mayoría un nivel de satisfacción laboral de moderadamente satisfecho (40.7%) e insatisfechos (32.2%).

De lo que se deduce, que más de las tres cuartas partes perciben que su clima social familiar es regular y se presentan moderadamente satisfechos con su entorno laboral.

Según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=68.19$ ) muestra que el clima social familiar y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ).

### GRÁFICO 11. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES



Fuente: Tabla 11



**TABLA 12. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN RELACIONES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

CLIMA SOCIAL FAMILIAR DIMENSIÓN RELACIONES	SATISFACCIÓN LABORAL									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	2	3.4	0	0.0	1	1.7	0	0.0	3	5.1
Regular	4	6.8	20	33.9	23	39.0	4	6.8	51	86.4
Bueno	0	0.0	1	1.7	1	1.7	3	5.1	5	8.5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10.2</b>	<b>21</b>	<b>35.6</b>	<b>25</b>	<b>42.4</b>	<b>7</b>	<b>11.9</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia – Matriz de datos

$$x^2 = 23.35 * (x^2 5\% = 12.59, GL = 6)$$

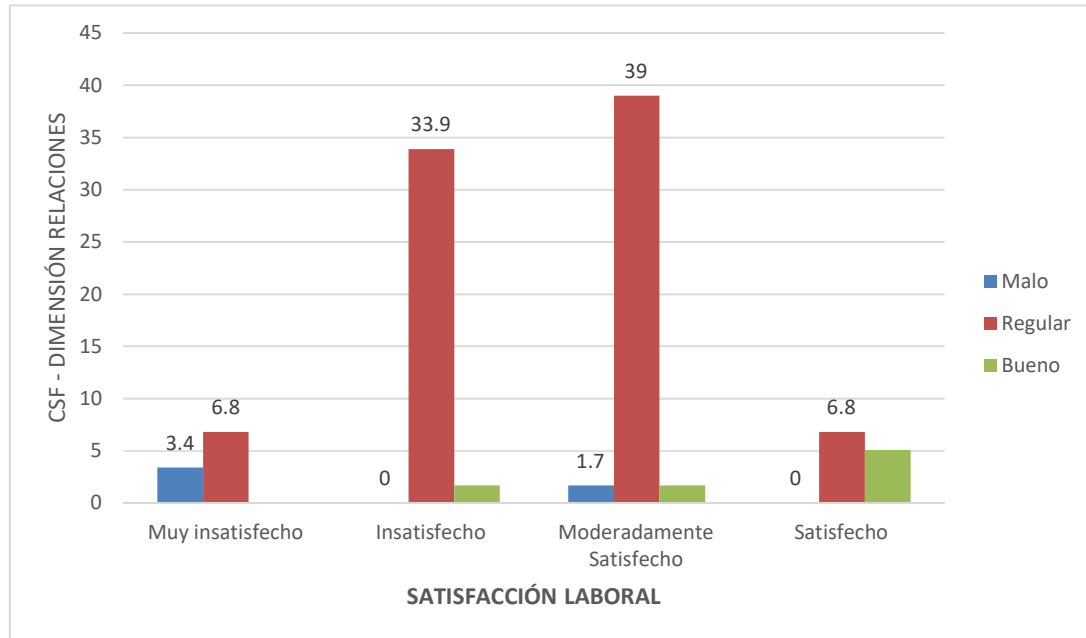
$$(p < 0.05)$$

En la tabla 12, se observa que los trabajadores con clima social familiar en la dimensión relaciones perciben que es regular (86.4%) tienen en mayoría un nivel de satisfacción laboral de moderadamente satisfecho (39.0%) e insatisfechos (33.9%).

De lo que se deduce, que más de las tres cuartas partes perciben que su clima social familiar en la dimensión relaciones es regular y se presentan moderadamente satisfechos con su entorno laboral.

Según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=23.35$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ).

**GRÁFICO 12. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA  
DIMENSIÓN RELACIONES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES**



Fuente: Tabla 12



**TABLA 13. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN DESARROLLO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

CLIMA SOCIAL FAMILIAR DIMENSIÓN DESARROLLO	SATISFACCIÓN LABORAL									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	4	6.8	2	3.4	5	8.5	0	0.0	11	5.1
Regular	2	3.4	19	32.2	20	33.9	7	11.9	48	86.4
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10.2</b>	<b>21</b>	<b>35.6</b>	<b>25</b>	<b>42.4</b>	<b>7</b>	<b>11.9</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia – Matriz de datos

$$x^2 = 11.90 * (x^2 5\% = 7.81, GL = 3)$$

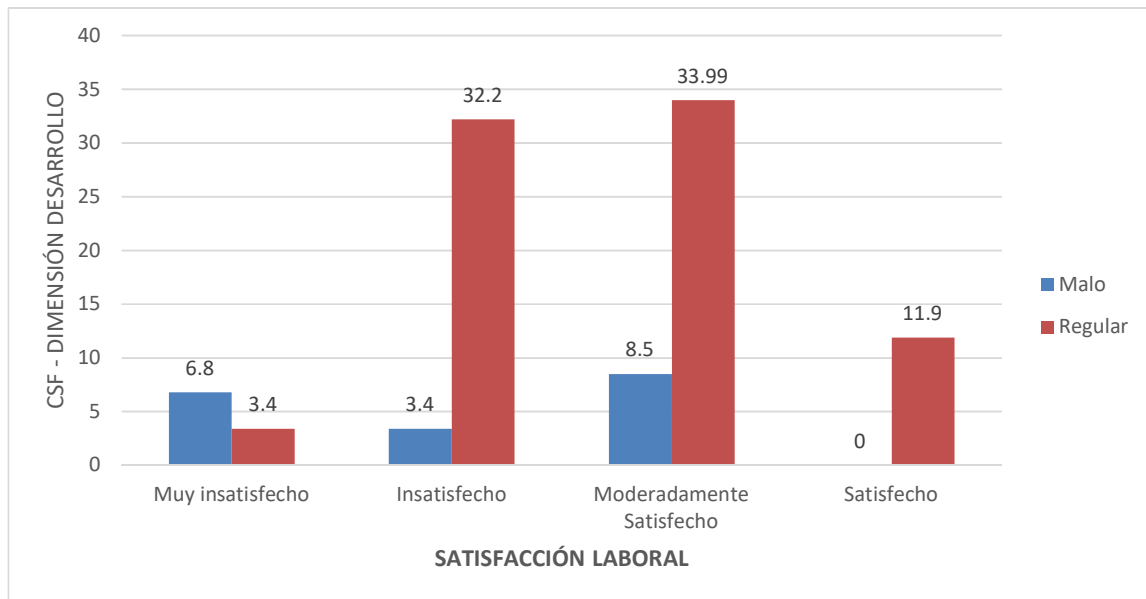
$$(p < 0.05)$$

En la tabla 13, se observa que los trabajadores con clima social familiar en la dimensión desarrollo perciben que es regular (86.4%) tienen en mayoría un nivel de satisfacción laboral de moderadamente satisfecho (33.9%) e insatisfechos (32.2%).

De lo que se deduce, que más de las tres cuartas partes perciben que su clima social familiar en la dimensión desarrollo es regular y se presentan moderadamente satisfechos con su entorno laboral.

Según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=11.90$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión desarrollo y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ).

### GRÁFICO 13. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN DESARROLLO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES



Fuente: Tabla 17



**TABLA 14. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA DIMENSIÓN ESTABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

CLIMA SOCIAL FAMILIAR DIMENSIÓN ESTABILIDAD	SATISFACCIÓN LABORAL								Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	4	6.8	1	1.7	4	6.7	0	0.0	9	15.3
Regular	2	3.4	20	33.9	21	35.6	7	11.9	50	84.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10.2</b>	<b>21</b>	<b>35.6</b>	<b>25</b>	<b>42.4</b>	<b>7</b>	<b>11.9</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia – Matriz de datos

$$x^2 = 15.33 * (x^2 5\% = 7.81, GL = 3)$$

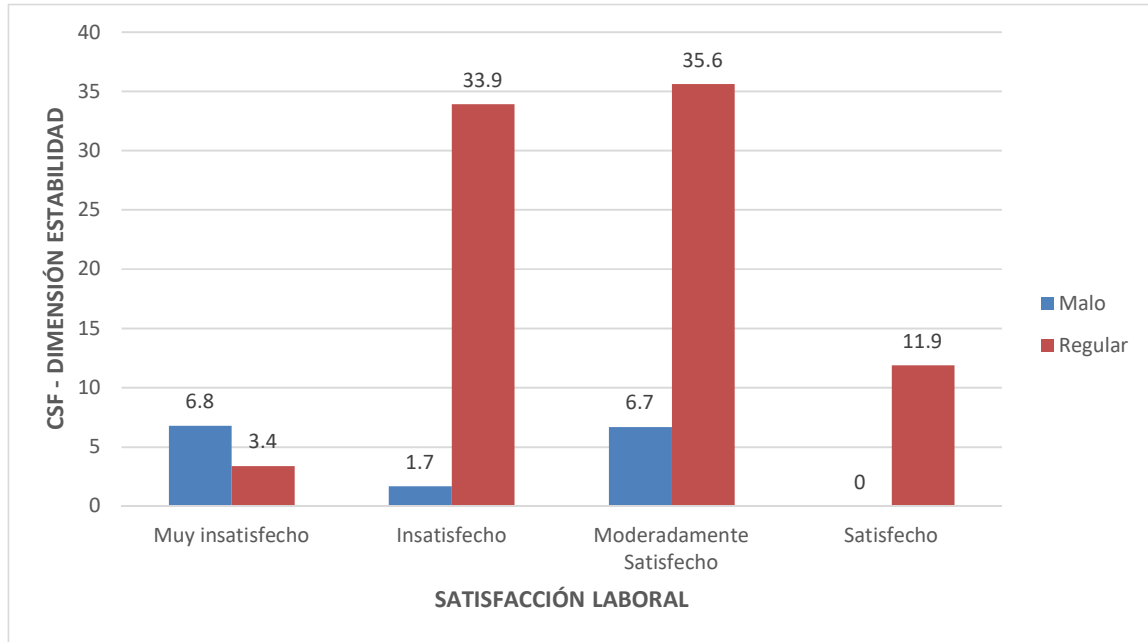
$$(p < 0.05)$$

En la tabla 14, se observa que los trabajadores con clima social familiar en la dimensión estabilidad perciben que es regular (84.7%) tienen en mayoría un nivel de satisfacción laboral de moderadamente satisfecho (35.6%) e insatisfechos (33.9%).

De lo que se deduce, que más de las tres cuartas partes perciben que su clima social familiar en la dimensión estabilidad es regular y se presentan moderadamente satisfechos con su entorno laboral.

Según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=15.33$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ).

**GRÁFICO 14. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR EN LA  
DIMENSIÓN ESTABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES**



**Fuente:** Tabla 14



## B. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral, es y siempre ha sido el punto de encuentro de la mayoría de empresas que se desempeñan brindando servicios a la comunidad arequipeña, si bien es cierto que el objetivo de la mayoría es buscar la satisfacción del usuario, pero para poder lograr está se hace necesario que el recurso humano también se encuentre identificado con su entorno laboral, con sus jefes, con sus compañeros y con el usuario. La realidad imperante en la presente investigación nos demuestra que no siempre se puede obtener, que el personal se encuentre totalmente satisfechos.

La Empresa de Transportes “Rey Latino”, lleva 18 años brindando sus servicios a nivel local y nacional, en cuanto a su recurso humanos, se pudo encontrar que cuenta con un personal relativamente joven, ya que sus edades oscilan principalmente entre 18 a 35 años de edad, casi la totalidad de trabajadores corresponden al género masculino. Siendo predominante el estado civil de solteros, lo que permite evidenciar, que casi la mitad de la población se encuentran sin carga familiar. La situación laboral de los trabajadores en más de las tres cuartas partes de los trabajadores se encuentra en condición de contratados. Su tiempo de servicio predominante es menor de 3 años laborando en la empresa.

El Clima Social Familiar, en un 78.0% de los trabajadores perciben que es regular, el 15.3% perciben que es bueno y el 6.8% lo perciben como malo. Lo que nos permite evidenciar, que más de las tres cuartas partes de los trabajadores perciben que actualmente su clima social familiar es regular.

**Mendoza** (23), en su estudio encontró que el 84.5% de los trabajadores de la Sub-Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla se ubican en niveles bajos, seguido del 13.3% en el nivel promedio, por último, el 2.2% se ubica en los niveles altos del clima social familiar.

En nuestro estudio, la Satisfacción laboral en un 42.4% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, el 35.6% insatisfechos, el 11.9% satisfecho, el 10.2% muy insatisfecho. Lo que nos permite deducir, que en menos de la mitad de los trabajadores de la Empresa de Transportes “Rey Latino” se encuentran moderadamente satisfechos con su situación laboral actual.

**Ligarda (27)**, en su estudio pudo evidenciar que los niveles de satisfacción de los evaluados se encuentran en un nivel desfavorable, específicamente el 44,3%, seguidos de un 37,7% que se encuentran en un nivel muy desfavorable. En menor porcentaje están los niveles medio con un 4,9% y favorable con un 13,1%.

**Mendoza (23)**, en su investigación encontró que el 84.5% de los trabajadores de la Sub-Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla se ubican en niveles bajos, seguido del 12.3% en los niveles altos, por último, el 3.3% se ubica en el nivel Promedio del Nivel de la Satisfacción laboral

En cuanto a la relación entre el clima social familiar y la satisfacción laboral en los trabajadores, se pudo observar que los trabajadores con clima social familiar regular (78.0%) tienen en mayoría un nivel de satisfacción laboral de moderadamente satisfecho (40.7%) e insatisfechos (32.2%). De lo que se deduce, que más de las tres cuartas partes perciben que su clima social familiar es regular y se presentan moderadamente satisfechos con su entorno laboral. Según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=68.19$ ) muestra que el clima social familiar y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

En los trabajadores con clima social familiar en la dimensión relaciones según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=23.35$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

En los trabajadores con clima social familiar en la dimensión desarrollo según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=11.90$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión desarrollo y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

En los trabajadores con clima social familiar en la dimensión estabilidad, según la prueba de chi cuadrado ( $x^2=15.33$ ) muestra que el clima social familiar en la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Algo similar encontramos en la investigación de **Vidangos, R. Karen (2015)**, donde se afirmó que existe una correlación significativa entre las dimensiones de “Relaciones y

Desarrollo” del clima social familiar y la Satisfacción Laboral, y así mismo una correlación muy significativa entre la dimensión de “Estabilidad” y la Satisfacción Laboral, lo cual indica que el Clima Social Familiar y la Satisfacción Laboral son Variables Dependientes entre sí.

**Aparicio, N. Nataly,** (2015), en su investigación buscó conocer la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita- Piura. Concluyó que existe relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita.

**Fiesta, I. Mercedes,** (2015), en su investigación titulada: “Relación del Clima Social Familiar y los Niveles de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Proyecto Especial Chira- Piura Ciudad”, en la que se utilizó la escala de “Clima Social Familiar de Moos y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Para hallar la correlación se utilizó la prueba de correlación de Pearson procesada por el software SPSS versión 19, brindando como resultado que si existe relación estadísticamente significativa a nivel general entre las variables de estudio. Finalmente concluyó que “No existe relación entre Clima Social Familiar y los Niveles de Satisfacción Laboral.

Como se puede comprender, existe un vínculo que se hace presente entre la parte familiar y la parte laboral que tienen cada ser humano, porque siendo un conjunto difícilmente se puede separar esta unión, es tan inusual encontrar en estos tiempos un nivel de satisfacción laboral óptimo, como encontrar un nivel alto de clima social familiar, que los tiempos actuales nos permiten preocuparnos más sobre estos dos puntos centrales, en busca de cambios y mejoras en base a propuestas que nos ayuden a poder cambiar los resultados en los años venideros.

El aporte científico, de la presente investigación es la contribución significativa e innovadora del conocimiento que se tiene del Clima Social Familiar de los trabajadores de una empresa y de la percepción de la satisfacción laboral que tienen, lo que nos permitirá conocer algunos aspectos que necesitan mayor enfoque para mejorar los datos obtenidos en el estudio.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El nivel de Clima Social Familiar global en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de la ciudad de Arequipa es “regular”. Así mismo tenemos que en las tres dimensiones de Clima Social Familiar de relaciones, desarrollo y estabilidad, el nivel también es “regular”.
- SEGUNDA** : El nivel de Satisfacción Laboral global en los trabajadores de la Empresa de Transportes Rey Latino de la ciudad de Arequipa, es “moderadamente satisfecho” e “insatisfecho”. Asimismo, tenemos que, en los factores de la Satisfacción Laboral de Significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimientos personales y/o social y en beneficios económicos el nivel es “moderadamente satisfecho” e “insatisfecho”.
- TERCERA** : Según la prueba de chi cuadrado ( $\chi^2=68.19$ ) se muestra que el clima social familiar y la satisfacción laboral de los trabajadores presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Por lo que la hipótesis planteada ha sido comprobada.

## SUGERENCIAS

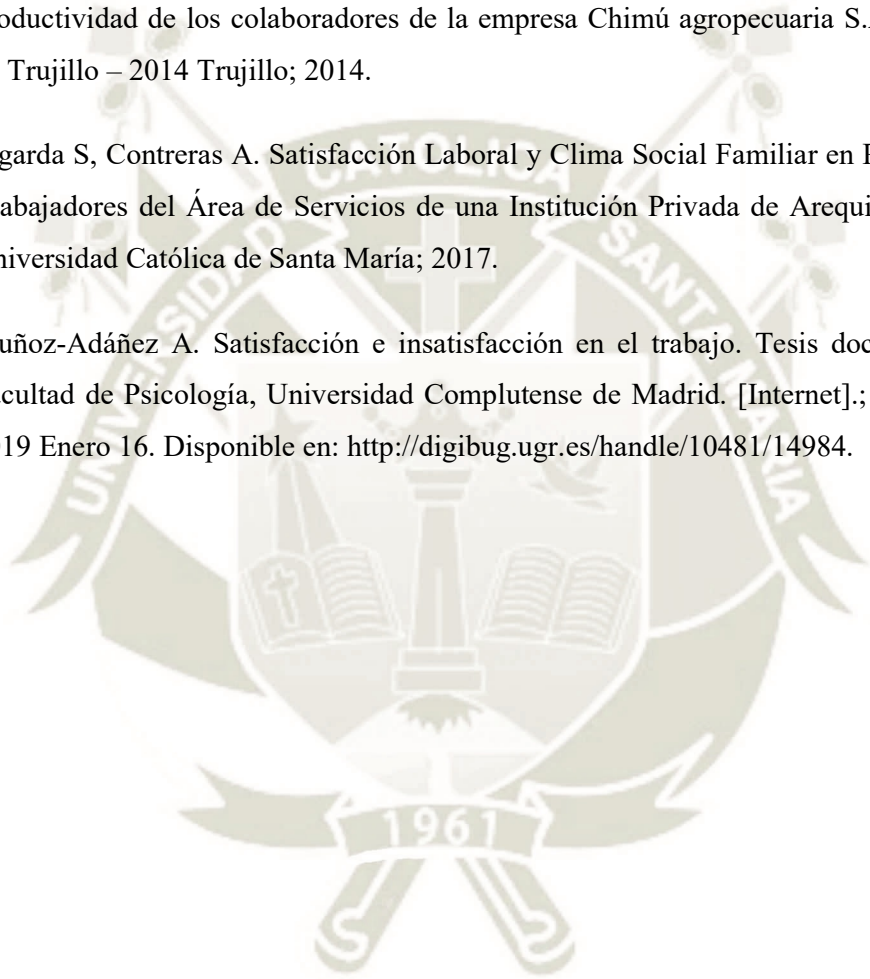
1. Al Gerente de la Empresa de Transportes “Rey Latino”, se le recomienda diseñar estrategias de Coaching Laboral, para el mejoramiento de las relaciones sociales de los trabajadores, contribuyendo a incrementar el nivel de satisfacción laboral.
2. Al Gerente de la Empresa de Transportes “Rey Latino”, que, en coordinación con la Trabajadora Social, se diseñe y ejecute un programa, con el objetivo de programar actividades recreativas en donde participen los miembros de familia de cada uno de los trabajadores y así poder fortalecer y mejorar el actual clima social familiar encontrado.
3. Al Gerente de la Empresa de Transportes “Rey Latino” que, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos, se establezca un programa que genere estímulos y reconocimientos al personal que labora en la empresa.
4. Que se realicen nuevas investigaciones sobre “Clima Social Familiar” en otras empresas, porque es importante tomar en consideración que no sólo se debe investigar sobre la parte laboral del trabajo, sino también investigar cómo está actualmente su dimensión humana, familiar y social, para lograr que el trabajador tenga estabilidad emocional y laboral, trabajando en armonía en su diario que hacer.

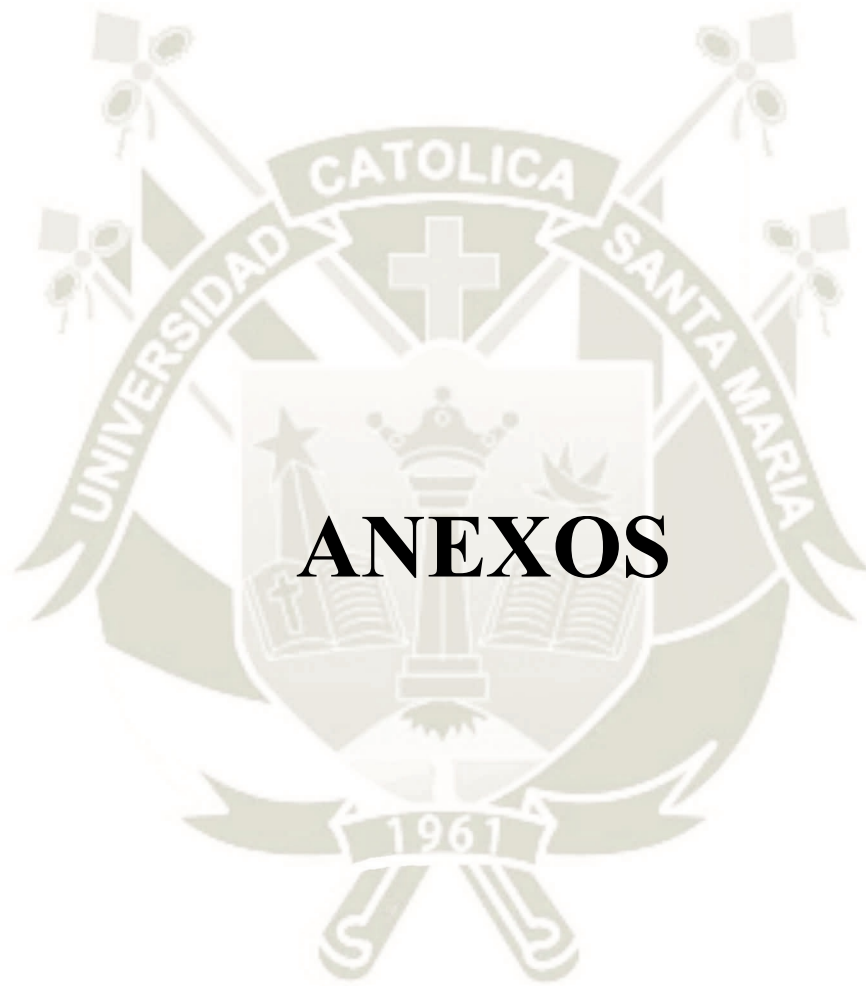
## BIBLIOGRAFÍA

1. Calderón C, De la Torres A. Relación entre clima social familiar y la inteligencia emocional en los alumnos del quinto año de secundaria de los colegios particulares Trujillo: Universidad Cesar Vallejo La Libertad; 2005.
2. Sandy L, Silva C. Relación del Clima Social Familiar y el bullying en alumnos de educación secundaria Arequipa: UNSA; 2017.
3. Aparicio N. Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincia de Paita. Paita - Piura ; 2015.
4. Scorm A. Guía básica de la Valoración de la Familia. Clima Social Familiar. [Internet].; 2017 [citado 2018 Diciembre 14. Disponible en: [https://rodas5.us.es/file/e15d054f-757a-3d84-0345-64a4e1d00969/1/guiavaloracionenred\\_SCORM.zip/page\\_07.htm](https://rodas5.us.es/file/e15d054f-757a-3d84-0345-64a4e1d00969/1/guiavaloracionenred_SCORM.zip/page_07.htm).
5. Vega M, Hidalgo J. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración. México; 2013.
6. Rodríguez A, Torrente G. Interacción familiar y conducta antisocial México: Boletín Psicológica; 2003.
7. Definición.com. Que es Familia. Concepto. [Internet].; 2016 [citado 2018 Diciembre 18. Disponible en: <http://concepto.de/que-es-familia/#ixzz4pB79TVf0>.
8. Greenhaus J, Collins K. La relación entre el equilibrio entre trabajo y familia y calidad de vida. España; 2002.
9. Artola A, Piezzi R. La familia en la sociedad pluralista Buenos Aires - Argentina: Espacio; 2000.
10. Alarcón R, Urbina E. Relación entre el Clima Social Familiar y expresión de la colera hostilidad en los alumnos del quinto de secundaria de centros educativos públicos del sector Jerusaén - Distrito de la Esperanza Trujillo: Universidad César Vallejo; 2000.
11. M. CV, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral México: Universidad Pontificia Comillas; 2010.

12. Palma S. Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana Perú-Lima; 2005.
13. Robbins S. Comportamiento organizacional México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.; 2005.
14. Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo. Satisfacción Laboral y Entornos Saludables Ginebra: OMS/OIT; 2012.
15. Gonzales-Tomiyama M. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo AC. Piura ; 2007.
16. Mendez D. Satisfacción Laboral. [Internet].; 2011 [citado 2019 Enero 17. Disponible en: [http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf).
17. Dorman C, Zapf D. Job Satisfaction: a meta analysis F. Stabilities. Washington: Journal Organizational Behavior; 2001.
18. García A, Ovejero B. Relación entre el feedback y la satisfacción laboral España; 2012.
19. Ojeda C. Relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las Ferias libres. Chile; 2011.
20. Fernández B, Paravic T. Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción. Chile; 2011.
21. Chiang M. Relación entre satisfacción laboral y desempeño en ferias libres del País de Chile. Chile; 2011.
22. Méndez D. Satisfacción laboral de los trabajadores de los Policlínicos del sector público México; 2011.
23. Mendoza-Maza S. Relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sub-Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote; 2015.

24. Vidangos R. entre Clima Social Familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del Hospital de Apoyo II de Sullana. Piura; 2015.
25. Fiesta I. Niveles de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Proyecto Especial Chira. Piura; 2015.
26. Alva J, Juárez J. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014 Trujillo; 2014.
27. Ligarda S, Contreras A. Satisfacción Laboral y Clima Social Familiar en Practicantes y Trabajadores del Área de Servicios de una Institución Privada de Arequipa Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2017.
28. Muñoz-Adáñez A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. [Internet].; 1999 [citado 2019 Enero 16. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/14984>.





# ANEXOS



## INSTRUMENTOS

### 1. Instrumento: Escala de Clima Social Familiar (FES)

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta en este impreso, una serie de frases. Las mismas que usted tiene que leer y decir si le parecen verdaderos o falsos en relación con su familia.

Si Ud. Cree que, respecto a su familia, la frase es verdadera o casi siempre verdadera marcará en la hoja de Respuesta una (X) en el espacio correspondiente a la V (Verdadero) si cree que es falsa o casi siempre falsa, marcará una (X) en el espacio correspondiente a la F (falso).

Si considera que la frase es cierta para unos miembros de la familia y para otros es falsa marque la respuesta que corresponda a la mayoría.

Siga el orden de la numeración que tienen las frases aquí en la hoja de respuestas para evitar equivocaciones. La fecha le recordará que tiene que pasar a otra línea en la hoja de respuesta. Recuerde que se pretende conocer lo que piensa Ud. Sobre su familia, no intente reflejar la opinión de los demás miembros de esta.

	V	F
1. En mi familia nos ayudamos y apoyamos realmente unos a otros		
2. Los miembros de la familia guardan a menudo, sus sentimientos para sí mismos.		
3. En nuestra familia peleamos mucho.		
4. En general, ningún miembro de la familia decide por su cuenta.		
5. Creemos que es importante ser los mejores en cualquier cosa que hagamos.		
6. A menudo hablamos de temas políticos o sociales en familia.		
7. Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo libre.		
8. Los miembros de mi familia asistimos con bastante frecuencia a las diversas actividades de la iglesia.		
9. Las actividades de nuestra familia se planifican con cuidado.		
10. En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces.		
11. Muchas veces da la impresión de que en 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 enojos.		
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 reuniones culturales (exposiciones, conferencias, etc.)		
17. Frecuentemente vienen amistades a visitarnos a casa.		
18. En mi casa no rezamos en familia.		
19. En mi casa somos muy ordenados y limpios.		
20. En nuestra familia hay muy pocas normas que cumplir.		
21. Todos nos esforzamos mucho en lo que hacemos en casa.		
22. En mi familia es difícil "desahogarse" sin molestar a todos.		
23. En la casa a veces nos molestamos tanto que a veces golpeamos o rompemos algo.		
24. En mi familia cada uno decide por 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 algún deporte.		
28. A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Semana Santa, Rosa de Lima, etc.		
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 estamos fuertemente unidos.		
32. En mi casa comentamos nuestros problemas personales.		
33. Los miembros de mi familia, casi nunca expresamos nuestra cólera.		
34. Cada uno entra y sale de la casa cuando quiere.		
35. Nosotros aceptamos que haya competencia y “que gane el mejor”.		
36. Nos interesan poco las actividades culturales.		
37. Vamos con frecuencia al cine, excursiones, paseos.		
38. No creemos en el cielo o en el infierno.		
39. En mi familia la puntualidad es muy importante.		
40. En la casa las cosas se hacen de una forma establecida.		
41. Cuando hay que hacer algo en la casa, es raro que se ofrezca algún voluntario.		
42. En la casa, si alguno se le ocurre de momento hacer algo, lo hace sin pensarlo más.		
43. Las personas de mi 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 mejor un poco mejor.		
46. En mi casa casi nunca tenemos conversaciones intelectuales		
47. En mi casa casi todos tenemos una o dos aficiones.		
48. Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas sobre lo que está bien o mal.		
49. En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente.		
50. En mi casa se dan mucha importancia a cumplir las normas.		
51. Las personas de mi familia nos apoyamos unas a otras.		
52. En mi familia, cuando uno se queja, siempre hay otro que se siente afectado.		
53. En mi familia a veces nos peleamos y nos vamos a las manos.		
54. Generalmente, en mi familia cada persona solo confía en si misma cuando surge un problema.		
55. En la casa nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las notas en el colegio.		
56. Alguno de nosotros toca algún instrumento musical.		
57. Ninguno de la familia participa en actividades recreativas, fuera de trabajo o del colegio.		
58. Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.		
59. En la casa nos aseguramos de que nuestros dormitorios queden limpios y ordenados.		
60. En las decisiones familiares todas las opiniones tienen el mismo valor.		
61. En mi familia hay poco espíritu de grupo.		
62. En mi familia los temas de pagos y dinero se tratan abiertamente.		
63. Si en mi familia hay desacuerdo, todos nos esforzamos para suavizar las cosas y mantener la paz.		
64. Las personas de mi familia reaccionan firmemente unos a otros al defender sus propios derechos.		
65. En nuestra familia apenas nos esforzamos para tener éxito.		
66. Las personas de mi familia vamos con frecuencia a la biblioteca o leemos obras literarias.		
67. Los miembros de la familia asistimos a veces a cursillo o clases particulares por afición o por interés.		
68. En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que es bueno o malo.		
69. En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona.		
70. En mi familia cada uno tiene libertad para lo que quiera.		
71. Realmente nos llevamos bien unos con otros.		
72. Generalmente tenemos cuidado con lo que nos decimos.		

73. Los miembros de la familia estamos enfrentados unos con otros.		
74. En mi casa es difícil ser independiente sin herir los sentimientos de los demás.		
75. “Primero es el trabajo, luego es la diversión” es una norma en mi familia.		
76. En mi casa ver televisión es más importante que leer.		
77. Las personas de nuestra familia salimos mucho a divertirnos.		
78. En mi casa, leer la Biblia es algo importante.		
79. En mi familia el dinero no se administra con mucho cuidado.		
80. En mi casa las normas son muy rígidas y tienen que cumplirse.		
81. En mi familia se concede mucha atención y tiempo a cada uno.		
82. En mi casa expresamos nuestras opiniones de modo frecuente y espontáneo.		
83. En mi familia creemos que no se consigue mucho elevando la voz.		
84. En mi casa no hay libertad para expresar claramente lo que se piensa.		
85. En mi casa hacemos comparaciones sobre nuestra eficacia en el trabajo o el estudio.		
86. A los miembros de mi familia nos gusta realmente el arte, la música o la literatura.		
87. Nuestra principal forma de diversión es ver la televisión o escuchar radio.		
88. En mi familia creemos que el que comete una falta tendrá su castigo.		
89. En mi casa generalmente la mesa se recoge inmediatamente después de comer.		
90. En mi familia, uno no puede salirse con la suya		

(COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES)



### ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES)

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino (  ) Femenino (  ) Fecha de Hoy \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

V 1 F	V 11 F	V 21 F	V 31 F	V 41 F	V 51 F	V 61 F	V 71 F	V 81 F
V 2 F	V 12 F	V 22 F	V 32 F	V 42 F	V 52 F	V 62 F	V 72 F	V 82 F
V 3 F	V 13 F	V 23 F	V 33 F	V 43 F	V 53 F	V 63 F	V 73 F	V 83 F
V 4 F	V 14 F	V 24 F	V 34 F	V 44 F	V 54 F	V 64 F	V 74 F	V 84 F
V 5 F	V 15 F	V 25 F	V 35 F	V 45 F	V 55 F	V 65 F	V 75 F	V 85 F
V 6 F	V 16 F	V 26 F	V 36 F	V 46 F	V 56 F	V 66 F	V 76 F	V 86 F
V 7 F	V 17 F	V 27 F	V 37 F	V 47 F	V 57 F	V 67 F	V 77 F	V 87 F
V 8 F	V 18 F	V 28 F	V 38 F	V 48 F	V 58 F	V 68 F	V 78 F	V 88 F
V 9 F	V 19 F	V 29 F	V 39 F	V 49 F	V 59 F	V 69 F	V 79 F	V 89 F
V 10 F	V 20 F	V 30 F	V 40 F	V 50 F	V 60 F	V 70 F	V 80 F	V 90 F

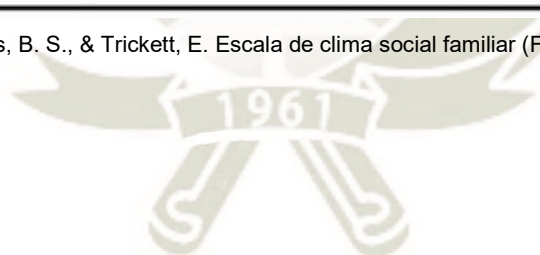


CLAVE DE CALIFICACIÓN

ESCALA DEL CLIMA SOCIAL FAMILIAR (FES)

Sumar										Puntaje <sup>88</sup>
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	
1	11	21	31	41	51	61	71	81		CO
(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F		
2	12	22	32	42	52	62	72	82		EX
V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F		
3	13	23	33	43	53	63	73	83		CT
(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	V (F)		
4	14	24	34	44	54	64	74	84		AU
V (F)	(V) F	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	V (F)		
5	15	25	35	45	55	65	75	85		AC
(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	V (F)	(V) F	(V) F		
6	16	26	36	46	56	66	76	86		IC
(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F		
7	17	27	37	47	57	67	77	87		SR
V (F)	(V) F	V (F)	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)		
8	18	28	38	48	58	68	78	88		MR
(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F		
9	19	29	39	49	59	69	79	89		OR
(V) F	(V) F	V (F)	(V) F	V (F)	(V) F	(V) F	V (F)	(V) F		
10	20	30	40	50	60	70	80	90		CN
V (F)	V (F)	(V) F	(V) F	(V) F	V (F)	V (F)	(V) F	(V) F		

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



### ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M (\_\_\_\_) F (\_\_\_\_)

Estado Civil: Soltero (\_\_\_\_) Casado (\_\_\_\_) Viudo (\_\_\_\_) Divorciado (\_\_\_\_)

Conviviente (\_\_\_\_) Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

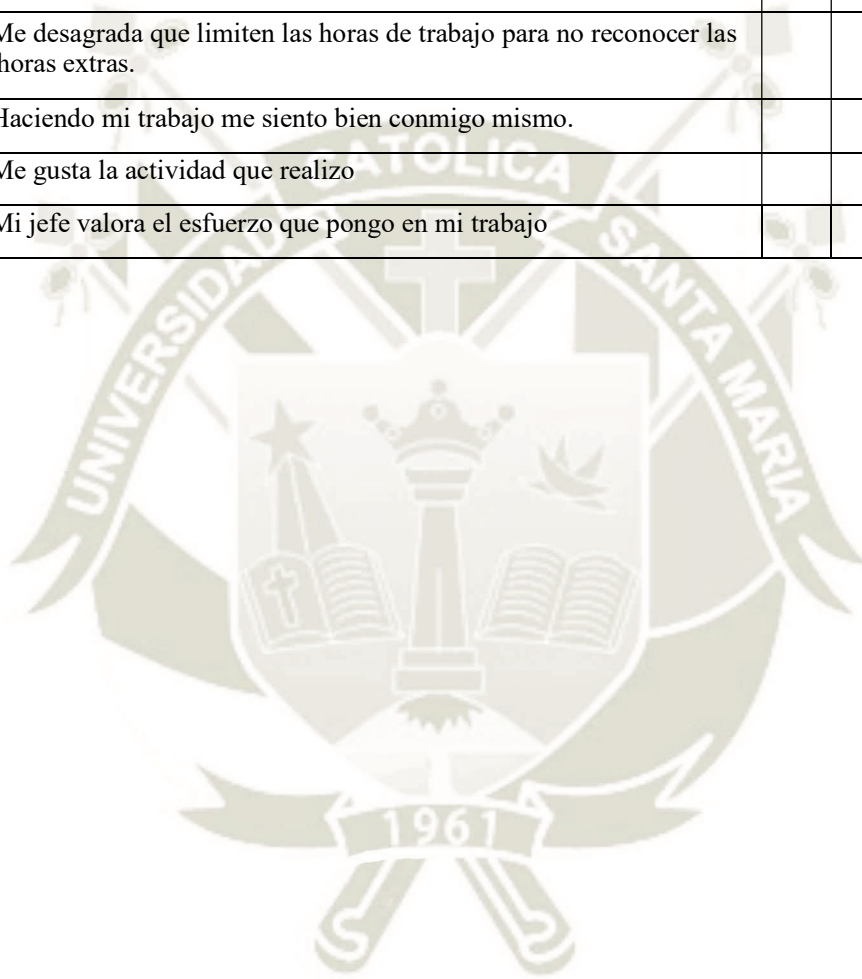
Situación Laboral: Estable (\_\_\_\_) Contratado (\_\_\_\_)

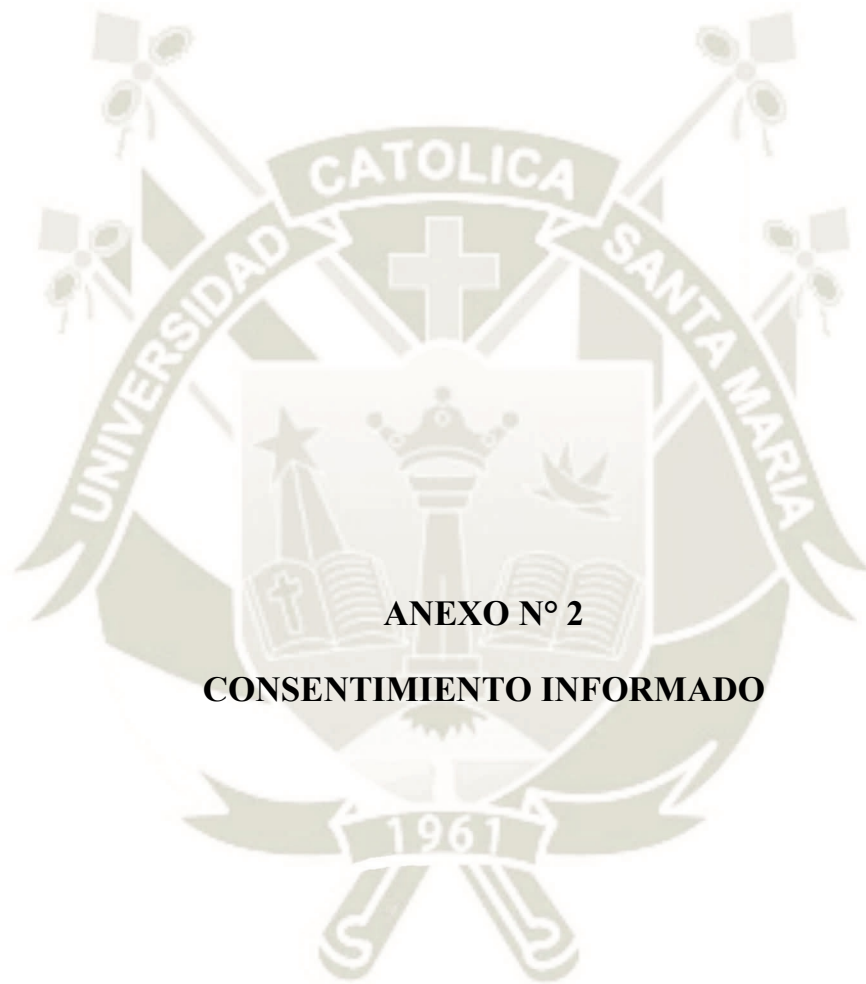
Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de acuerdo : TA  
De Acuerdo : A  
Indeciso : I  
En Desacuerdo : D  
Total Desacuerdo : T.D

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en para la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5. Me siento explotado en mi trabajo					
6. En la empresa me siento maltratado					
7. Me siento útil con la labor que realizo					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. Me siento explotado en mi trabajo					
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo					
12. Me disgusta mi horario					
13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo					
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas					
17. Mi horario de trabajo me incomoda					

18. Me complace los resultados de mi trabajo					
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten las horas de trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					





**ANEXO N° 2**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....al firmar este documento declaro haber recibido la información suficiente sobre la investigación así mismo doy consentimiento para participar de la presente investigación titulada: RELACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES REY LATINO. AREQUIPA, 2017.

Dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Habiéndome informado de todo lo anterior señalado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento.

Fecha: .....

\_\_\_\_\_  
**Firma**



**ANEXO N° 3**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**





Relaciones			Desarrollo					Estabilidad		
CO	EX	CF	AU	AC	I-C	S-R	M-R	OR	CT	
9	7	6	6	5	6	5	7	6	7	
5	7	5	6	4	3	6	8	3	4	
4	2	2	6	6	8	7	4	1	4	
8	7	6	8	8	7	6	6	5	6	
8	3	6	4	5	2	5	6	3	6	
5	3	6	4	6	6	2	3	8	5	
1	6	7	4	6	8	4	5	6	2	
5	9	8	5	6	6	4	8	4	6	
6	8	4	7	6	5	6	7	7	6	
7	4	3	4	5	4	3	4	5	5	
3	4	2	2	3	2	1	2	7	2	
6	4	3	4	5	5	4	5	3	3	
5	9	6	6	5	8	8	4	6	6	
5	3	6	3	5	3	4	3	7	5	
1	6	7	3	4	7	3	3	4	5	
5	3	4	4	2	3	2	2	2	2	
8	3	5	4	5	3	4	4	5	7	
5	7	2	3	6	6	2	4	4	3	
4	4	4	5	6	8	4	3	7	3	
3	7	2	3	7	4	6	5	2	3	
6	7	4	8	9	3	4	9	8	5	
7	2	3	4	7	4	6	4	7	5	
5	2	6	3	4	6	4	3	3	3	
7	2	5	6	5	7	2	3	5	4	
5	6	2	3	1	2	2	2	3	2	
5	6	6	3	8	3	4	3	3	4	
4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	
3	5	7	4	1	4	2	4	6	3	
4	6	2	3	8	4	5	4	6	6	
5	6	4	6	5	3	4	5	4	5	
7	5	4	4	5	5	3	5	5	5	
5	7	3	5	3	6	2	4	3	5	
6	2	3	6	5	5	6	6	5	4	
7	4	3	3	5	3	3	4	5	5	
3	4	6	2	7	6	5	4	4	5	
6	3	3	5	7	8	5	3	5	4	
5	3	6	3	7	3	2	5	4	3	
5	3	6	5	4	2	5	4	3	4	
1	6	7	2	5	7	3	3	7	6	
5	3	5	5	4	6	4	3	5	5	
5	4	4	4	5	3	5	6	5	5	
4	6	5	4	4	6	4	5	5	4	
6	2	4	6	6	4	2	4	6	5	
8	4	3	5	4	2	6	8	6	4	
4	6	5	4	4	7	4	3	4	4	
5	9	7	9	6	7	4	8	6	7	
5	6	2	3	7	5	6	5	4	6	
4	6	5	4	4	3	4	7	6	4	
4	6	3	4	7	4	5	3	4	5	
5	6	4	5	5	5	3	5	0	5	
8	5	4	3	4	6	5	5	3	5	
5	7	3	5	1	5	3	7	7	4	
6	6	7	8	7	7	4	7	6	4	
5	6	2	4	6	5	5	3	4	5	
4	6	5	4	7	6	3	5	0	5	
4	6	3	5	4	5	5	5	3	5	
5	5	4	3	7	3	3	7	7	4	
8	7	4	5	8	8	6	7	6	4	
5	6	3	3	4	4	5	3	4	4	

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC																											
Fase I: Significación de la Tarea						Factor II: Condiciones de Trabajo						Reconocimiento Personales						Factor IV: Beneficios Econom									
3	4	7	18	21	22	25	26	1	8	12	14	15	17	20	23	27	6	11	13	19	24	2	5	9	10	16	
5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	
3	4	2	3	4	2	3	3	5	2	3	1	2	2	2	2	2	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	
4	5	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	4	
2	4	3	2	3	3	3	1	4	2	3	4	2	5	3	2	3	3	4	5	3	4	2	3	2	3	1	
4	2	3	4	2	3	3	4	5	2	3	1	2	2	5	2	5	2	5	2	3	5	2	2	3	2	3	
5	2	3	1	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	2	3	
4	3	2	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3	1	5	4	5	5	3	4	2	3	4	2	5	2	3	
3	2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	2	3	1	
2	3	3	3	1	2	2	2	5	2	3	4	2	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	2	3	2	3	
2	3	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	1	2	2	5	4	3	2	5	3	3	5	3	3	
2	3	1	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	
3	2	3	2	3	1	2	2	2	5	2	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	1	
4	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	5	2	3	1	2	2	3	2	3	
5	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	2	3	
4	3	4	5	2	3	4	2	4	4	5	2	3	1	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	5	2	3	
3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	1	2	2	2	5	2	3	1	2	3	4	5	
2	3	3	3	3	5	4	2	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	2	
2	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	5	4	3	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	3	3	3	
2	3	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	5	4	5	4	5	4	3	4	2	
3	2	3	2	3	1	2	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	
4	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2	2	
5	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	
3	4	5	5	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	
4	2	3	2	3	1	5	2	3	1	2	2	2	5	2	3	1	2	1	2	2	2	5	2	3	1	2	
5	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	5	2	2	1	
4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	2	3	2	2	5	4	3	2	3	
3	2	3	2	3	4	5	2	3	3	1	2	2	2	2	2	5	4	3	2	3	1	4	3	2	3	3	
4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	3	3	5	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	
3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	2	5	3	4	5	3	5	2	2	5	2	3	1
2	3	1	4	2	5	2	3	5	2	3	5	2	5	5	2	2	5	5	3	3	3	3	4	3	2	3	
3	2	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	1	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	
4	2	3	3	4	5	2	3	1	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	2	5	2	3	
5	2	3	2	3	4	5	5	3	5	2	5	3	5	3	5	2	2	5	2	3	3	2	3	3	3	2	
2	3	1	3	3	5	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	2	4	1	4	4	3	3	
3	2	3	3	4	5	2	3	5	4	2	3	4	2	3	2	2	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	
4	3	2	3	1	3	2	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
1	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3	5	3	5	3	2	3	5	4	2	3	4	2	3	3	3	
3	5	4	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	5	2	3	1	2	2	3	3	
3	3	5	5	3	2	5	1	3	2	5	5	2	5	1	2	5	3	1	5	3	2	5	3	3	3	3	
3	2	5	3	5	3	2	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	5	4	2	3	4	2	3	3	
4	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	5	2	2	2	5	2	3	1	2	3	3	
3	4	4	3	4	5	2	3	2	3	1	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	1	2	
2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3
2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	1	
2	3	2	3	2	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	1	3	3	2	3	1	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	2	4	3	4	4	4	2	5	5	5	3	4	3	2	5	3	3	1	3	2	2	4	3	2	
3	3	2	3	3	5	2	3	2	3	1	5	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	5	2	3	1	2	
2																											