

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PROGRAMA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



**“SATISFACCIÓN FAMILIAR Y LABORAL
EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS”**

Tesis Presentada por las Bachilleres:

Irma Rosa Carpio Zeballos

Johana Katherine Quispe Valdivia

**Para obtener el Título Profesional de Licenciada
en Psicología.**

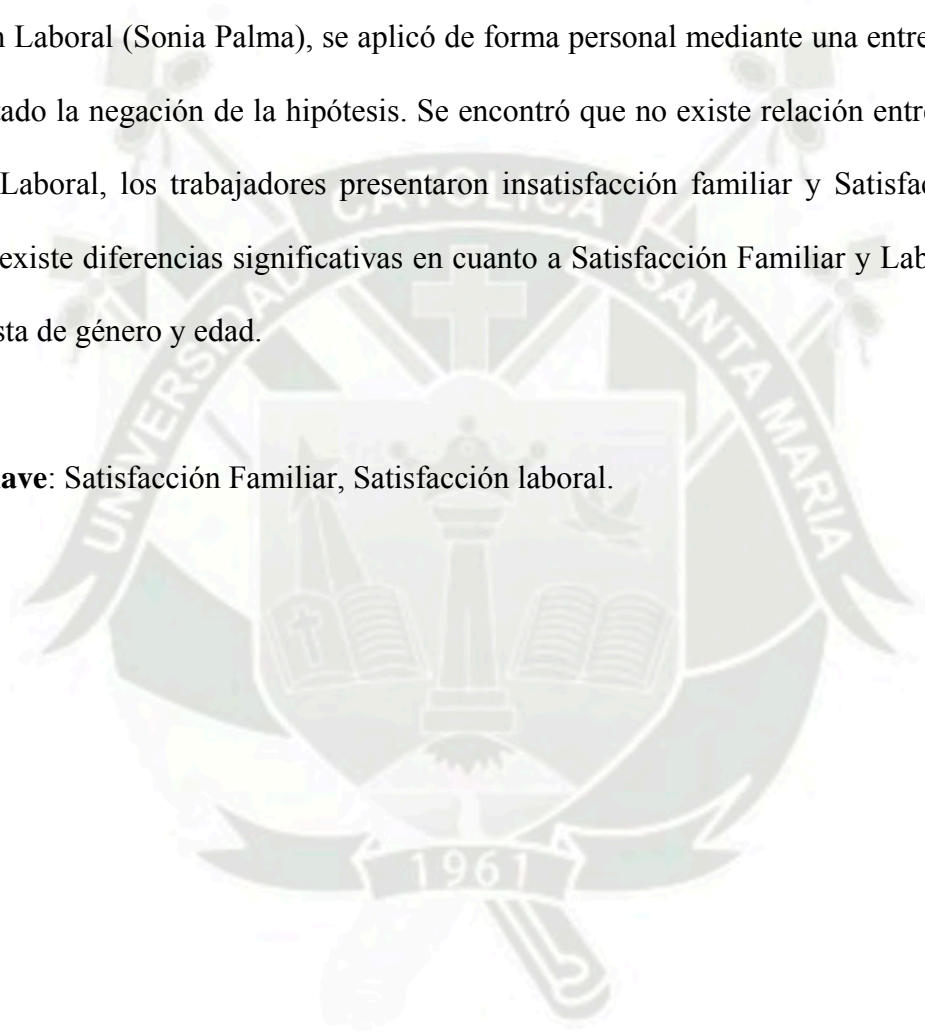
AREQUIPA – PERÚ

2014

RESUMEN

Esta investigación evaluó la correlación de Satisfacción Familiar y Laboral de 228 trabajadores de una Empresa Prestadora de Servicios (SEDAPAR) de Arequipa, sus edades oscilan entre 20 a 68 años, de ambos sexos. Se utilizó la Escala de Satisfacción Familiar (Olson), y la Escala de Satisfacción Laboral (Sonia Palma), se aplicó de forma personal mediante una entrevista y dando como resultado la negación de la hipótesis. Se encontró que no existe relación entre Satisfacción Familiar y Laboral, los trabajadores presentaron insatisfacción familiar y Satisfacción Laboral regular, no existe diferencias significativas en cuanto a Satisfacción Familiar y Laboral, desde el punto de vista de género y edad.

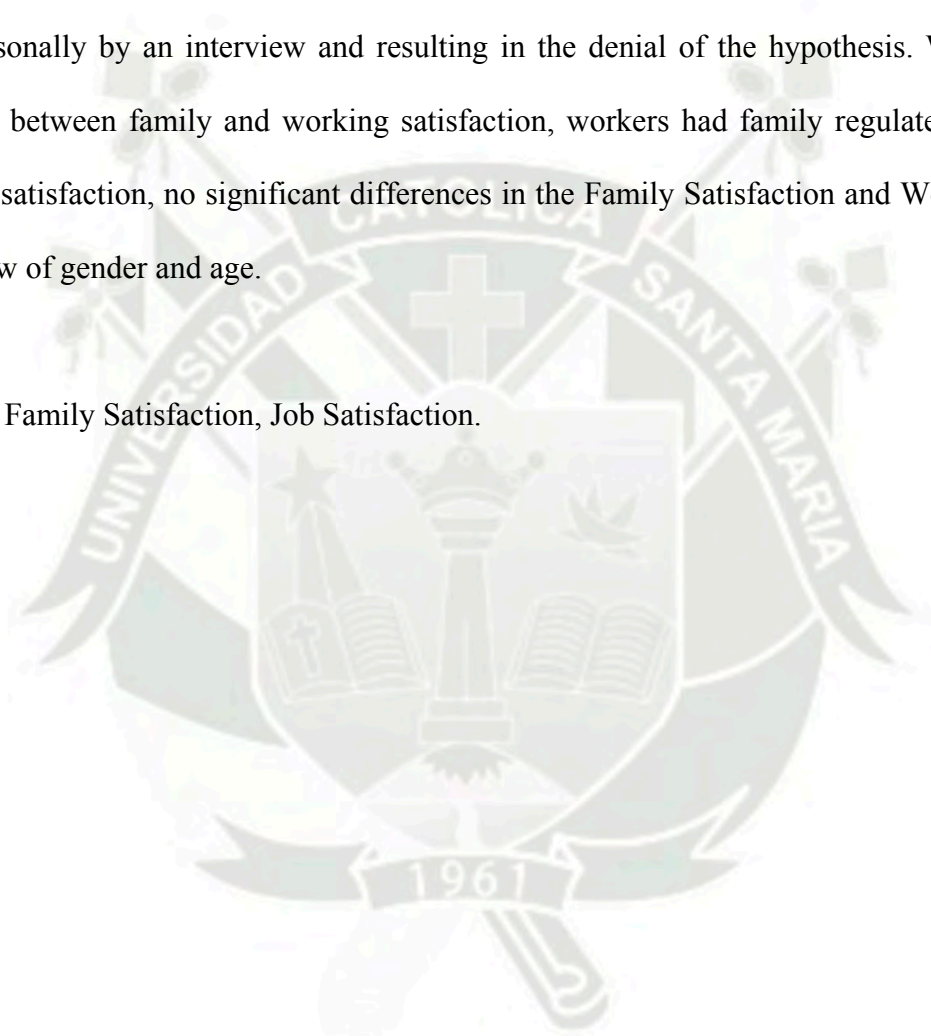
Palabras clave: Satisfacción Familiar, Satisfacción laboral.



ABSTRACT

This research evaluated the correlation Family Satisfaction and Work of 228 workers in a Services Provider Company (SEDAPAR) of Arequipa, their ages ranging from 20 to 68, of both sexes. Family Satisfaction Scale (Olson), and Job Satisfaction Scale (Sonia Palma) was used and applied personally by an interview and resulting in the denial of the hypothesis. We found no relationship between family and working satisfaction, workers had family regulate Satisfaction and Job Dissatisfaction, no significant differences in the Family Satisfaction and Work, from the point of view of gender and age.

Keywords: Family Satisfaction, Job Satisfaction.



Introducción

Desde siempre hablar de satisfacción en cualquier ámbito, hace referencia al hecho de sentirse bien en medio de alguna situación o por alguna razón. La satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee de alegría y comodidad en el momento que lo vivimos, nos lleva a anhelar que nunca se acabe esa sensación de lograr o disfrutar de algo bueno que ocurre a nuestro alrededor.

Hoy en día, se considera que el trabajo como la familia constituye dos pilares sociales fundamentales para el desarrollo de la sociedad, los cuales no es posible separar, ya que se requieren recíprocamente.

Actualmente tanto varones como mujeres deben salir a trabajar para poder tener una mejor estabilidad económica, lo que genera también que exista presión laboral y presión familiar, indirectamente los problemas del hogar son llevados al trabajo y viceversa.

El objetivo del estudio Satisfacción Familiar y Laboral en una Empresa Prestadora de Servicios, es determinar la relación que existe entre satisfacción familiar y satisfacción laboral con el fin de analizar el impacto que tiene sobre los trabajadores de empresa prestadora de servicios de SEDAPAR S.A.

Capítulo I

Marco Teórico



Problema

¿Existirá una correlación entre la satisfacción familiar y la satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR S.A?

Operacionalización de las Variables

Variable 1

Satisfacción familiar

Define satisfacción familiar como el grado de discrepancia entre la percepción de los miembros frente a su sistema familiar y el ideal de sistema deseado por sus mismos integrantes (Olson 1985, citado por Hernández 1989). Esto permite evidenciar que tan a gusto se encuentran las familias con su funcionamiento actual.

La Escala de Satisfacción Familiar, está dividida en tres sub escalas; cohesión, adaptabilidad familiar y de manera global satisfacción familiar. Los cuales se miden 5 niveles: muy satisfactorio, en general satisfactorio, algo insatisfactorio, algo satisfactorio y muy insatisfactorio.

Variable 2

Satisfacción laboral

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

La escala de satisfacción laboral de Sonia Palma consta de 7 factores los cuales son: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad y de manera global satisfacción laboral. Los cuales son medidos en 5 niveles: completamente de acuerdo, de acuerdo, ligeramente de acuerdo, en desacuerdo, completamente en desacuerdo.

Interrogantes secundarias

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción familiar en los trabajadores de SEDAPAR S.A?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR S.A?
3. ¿Qué género tiene mayor nivel de satisfacción familiar?
4. ¿Qué género tiene mayor nivel de satisfacción laboral?
5. ¿Qué edad tiene mayor nivel de satisfacción familiar?
6. ¿Qué edad tiene mayor nivel de satisfacción laboral?

Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre la satisfacción familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR S.A.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción familiar en los trabajadores de SEDAPAR S.A.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR S.A.
3. Precisar que género tiene mayor satisfacción familiar.
4. Precisar que género tienen mayor satisfacción laboral.
5. Determinar qué edad tiene mayor nivel de satisfacción familiar.
6. Determinar qué edad tiene mayor nivel de satisfacción laboral.

Antecedentes teóricos-investigativos

Familia

Conceptos de Familia

Según Engels (1986), la familia es un elemento activo que nunca permanece estacionado, sino que se transforma a medida de que la sociedad evoluciona de una forma de organización a otra.

Zavala (2001) define a la familia como un grupo de personas unidas por los lazos del matrimonio, la sangre y la adopción; constituyendo una sola unidad doméstica; interactuando y comunicándose entre ellas en sus funciones sociales respectivas funciones, creando y manteniendo una cultura común.

Tipos de Familia.

Por su organización y funcionamiento.

Los estudios realizados por Burin y Meler (1998) coinciden en señalar que en general en los países latinoamericanos coexisten tres tipos de familias.

- a) *Familias tradicionales.* Se caracterizan por poseer una estructura de autoridad donde se evidencia un claro predominio masculino. En ellas existe una estricta división sexual del trabajo; el padre es valorado de manera especial por su rol de proveedor y la madre por su papel en las labores del hogar y la crianza de los hijos.
- b) *Familias en transición.* En estas familias se han transformado considerablemente los roles y las estructuras de poder de los contratos matrimoniales tradicionales, aunque estos no se

han revertido por completo y aún conservan vigencia las viejas prácticas y sistemas de creencias de los integrantes de la pareja. Los padres de estas familias no perciben como su única tarea la de proveer, la cual aceptan compartir con agrado con la madre, hacen un esfuerzo consciente por diferenciarse del modelo de hombre alienado con el trabajo y con escasa satisfacción con su vida.

- c) *Familias no convencionales.* Se aleja del esquema culturalmente establecido en cuanto a los roles masculino y femenino. Las mujeres son activas, se proponen altos ideales personales a realizar por medio del trabajo profesional y su aporte económico al mantenimiento del hogar es mayor o parecido al del esposo. Son mujeres que dedican poco tiempo a las labores domésticas, y al cuidado de los hijos en otras personas. En muchos casos los padres de estas familias tienen menos éxito laboral que sus esposas y desempeñan importantes funciones relacionadas con el cuidado de los hijos.

Por el punto de vista de su composición.

- a) *Familias nucleares.* Está compuesta por ambos padres y los hijos viviendo en un hogar; es la estructura familiar predominante en casi todas las sociedades occidentales.
- b) *Familias monoparentales.* Conjunto formado por un progenitor (madre o padre) y uno o varios hijos. Este núcleo puede constituir por sí sólo una familia independiente (familia nuclear monoparental), o puede convivir con otras personas emparentadas, ejemplo, una madre (sin pareja) con dos hijos que viva con sus padres constituye un núcleo monoparental en una familia más amplia.
- c) *Familias reconstituidas.* presentan una serie de características particulares: la relación paterno o materno-filial es anterior a la relación de pareja actual; algunos o todos sus

integrantes tienen experiencia previa de familia y por tanto, tradiciones y expectativas acerca de la vida en común; los hijos e hijas de modo habitual integran dos familias diferentes con inevitables disparidades; y por último no está claramente definida cuál ha de ser la relación entre niños y la nueva pareja del progenitor.

Funciones de la Familia

Función reproductora. La familia garantiza y ampara la procreación del género humano. La suma interrelacionada de familias da, en su conjunto, una sociedad.

Función económica. Esta función está relacionada con el trabajo que realiza la familia con el fin de adquirir los bienes y servicios necesarios para poder vivir.

Función educadora. La educación está formada por un conjunto de normas de conducta, hábitos, aptitudes e informaciones que el niño va asimilando de su hogar, la escuela y la comunidad.

Función recreativa. La familia cumple tareas serias y responsables, por lo que tiene que romper el estrés a través de un sano esparcimiento para los que la constituyen, con el objeto de promover la integración y el desarrollo integral de los hijos.

Función socializadora. El ser humano es un ser social por excelencia. Esta socialización empieza en la familia; allí se dan los primeros lineamientos para la posterior actuación de solidaridad, de justicia, el cultivo de habilidades y destrezas que serán puestas al servicio y en bien de la colectividad.

Satisfacción Familiar

Define satisfacción familiar como el grado de discrepancia entre la percepción de los miembros frente a su sistema familiar y el ideal de sistema deseado por sus mismos integrantes (Olson 1985). Esto permite evidenciar que tan a gusto se encuentran las familias con su funcionamiento actual.

La satisfacción familiar es una respuesta subjetiva, es un proceso fenomenológico que los miembros de una familia la perciben y valoran en función de los niveles comunicacionales entre padres e hijos; el grado de cohesión que existe entre los miembros de la familia y el nivel de adaptabilidad familiar de los miembros entre sí y con su entorno. Desde el punto de vista humanístico, aquella persona satisfecha es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su ambiente familiar. Por tanto, suele poner mayor dedicación a las actividades realizadas. Por tanto una elevada satisfacción personal y familiar generará dentro de un contexto familiar una dinámica positiva que permite consolidar y fortalecer la estructura de dicha familia. Esto garantiza a sus miembros un ambiente estable, positivo y se convierte en un óptimo soporte familiar que motiva y refuerza las acciones asumidas por los miembros de la familia, en situaciones difíciles.

Se sabe que la familia en cuanto a su diversidad de medidas propias de las características personales de cada uno de sus miembros integrantes (unas más y otras menos) son facilitadoras de elementos que inician el camino para llenarse de valores y hacerse valiosos, a lo que se suma su desarrollo propio, autorrealización, así como un conjunto de elementos gratificantes sin que necesariamente tengan que lograr la misma meta todos sus miembros, y en todo caso si, les es posible su satisfacción por su dedicación a conciencia.

Jackson, D. (1977) Una familia puede caracterizarse por las maniobras que emplea; ya que el grado de sus interacciones (implícitas como: síntomas o explícitas como; maniobras pobres, desvalidas o de inferioridad, ordenes), son diferentes en cada sistema familiar, y por eso se puede clasificar a las familias y/o sus relaciones en cuatro tipo por la naturaleza de sus relaciones.

Satisfacción Estable

Aquí la pareja tiene elementos relacionales explícitos y claros, en cuanto al control de la misma o de algunas áreas para cada uno, es decir que tiene el control quien toma la iniciativa, quien decide que acción ha de tomarse o que áreas para uno y cual o cuales para el otro. La estabilidad se mantiene, gracias a que estable no significa funcionamiento perfecto, es decir, que la estabilidad también supone momentos de inestabilidad.

Satisfacción Inestable

Es propia de toda relación nueva o modificada ya que ambas partes deben de ir co-elaborándolas progresivamente hasta lograr un acuerdo estable de asumir responsabilidades en ciertas áreas que comparten. Esta relación puede darse en una pareja hasta la llegada de su primer hijo, y al llegar el tercero pueden haber desarrollado una relación insatisfactoria estable.

Insatisfacción Estable

Aquí el acuerdo es no discutir nunca quien está a cargo de la relación o de que áreas. Ninguna expresa insatisfacción con la relación, ni reconoce las necesidades de su pareja, si las expresa. Según Jackson, estas parejas se caracterizan por su gran falta de flexibilidad y gran compulsividad, adquiriéndose gran importancia las normas sociales y religiosas como autoridad externa para definir la relación; a todo esto contribuye la pobre relación social. Estas familias difícilmente inician na psicoterapia y si la toman casi nunca que permanezca como tal, siendo este un recurso de protección de la familia.

Insatisfacción Inestable

Aquí la pareja no llega a ningún acuerdo de quien controla que áreas, o quien toma la iniciativa ante que por eso los momentos de estabilidad son muy breves y los de inestabilidad muy prolongados. Cada miembro toma la actitud de su pareja como un desafío en una escalada simétrica. Jackson dice que es impresionante la ausencia de transacciones completas en estas familias.

La satisfacción familiar es el resultado o la consecuencia de todo un proceso de aprendizajes previos en el contexto familiar, donde cada uno de los miembros va aprendiendo a integrarse y cohesionarse como grupo familiar, de tal forma que no existan incoherencias o disonancias entre lo que dice y lo que se espera del grupo familiar.

Cohesión Familiar

Es una medida del grado de proximidad recíproca que sienten emocionalmente los miembros de una familia, o de su sentido de conexión o separación respecto de los otros miembros de ella. Se define como “el vínculo emocional que los miembros de la familia tienen entre sí” (Olson 1985).

La cohesión familiar es dividida en cuatro niveles: desvinculada (muy baja), separada (baja o moderada), conectada (moderada alta) y enmarañada (muy alta).

Familia desvinculada o desligada. Es el extremo de la baja cohesión y sus características son, gran autonomía individual y poca unión familiar, límites generacionales rígidos, coaliciones débiles, separados física y emocionalmente, priman las decisiones individuales, las actividades y los amigos son individuales y no familiares.

Familias separadas. Caracterizada por, moderada independencia de los miembros de la familia, límites generacionales claros, clara coalición familiar, equilibrio entre estar solo y en familia, amigos individuales y familiares, decisiones individuales.

Familias conectadas. Sus características son, moderada dependencia de la familia, claros límites generacionales, fuerte coalición marital, mucho tiempo, espacios, amigos y actividades en familia, sin embargo, pueden reservar algunos amigos, espacios y tiempos individuales, las decisiones importantes son hechas en familia.

Familias amalgamadas o enmarañadas. Se caracterizan por, alta sobre identificación familiar que impide el desarrollo individual, los límites generacionales familiares que impide el desarrollo individual, los límites generacionales son difusos, coaliciones entre padres e hijos, el tiempo, el espacio y los amigos deben compartirse en familia, todas las decisiones son tomadas en familia (Olson 1983)

Adaptación Familiar

Olson la refiere como el cambio y la posibilidad que tiene una familia de adaptar su estructura, reglas y roles, para hacer frente a los desafíos planteados por sus propias necesidades cambiantes y las de sus miembros, considerados individuales.

Es una medida de la capacidad de la una familia para cambiar cuando conviene o es preciso hacerlo, se define entonces como “la habilidad de un sistema o material o familiar para cambiar su estructura de poder, las relaciones de roles y las reglas de las relaciones, en respuesta al estrés situacional y propio del desarrollo”. En este sentido este modelo retoma conceptos como el poder (capacidad de afirmación control, disciplina), estilos de negociación, relaciones de roles y reglas de relación de familia.

Los cuatro niveles de adaptabilidad son: Rígida (muy baja), estructurada (baja moderada), flexible (moderada alta) y caótica (muy alta), estos también se encuentran definiciones por el desplazamiento de niveles muy altos muy bajo a altos.

Rígida. Se encuentran en el extremo de baja adaptabilidad y sus características son, liderazgo, control autoritario, disciplina autocrítica, capacidad de negociación entre los miembros limitada, roles rígidos y estereotipados, reglas rígidas la mayoría de estas explícitas, comunicación negativa o en pocas ocasiones positivas.

Estructurada. Caracterizada por, liderazgo generalmente asertivo, control democrático, capacidad de negociación estructurada, algunos roles de participación, pocas reglas que varíen, comunicación más negativa que positiva.

Flexible. Se caracteriza por, liderazgo generalmente asertivo, control igual en todos sus miembros de la familia con cambio fluido, disciplina democrática, roles de acción y participación con cambio variado, más reglas implícitas y con variados cambios, comunicación más positiva que negativa.

Caóticos. Es el extremo de alta adaptabilidad caracterizada por, liderazgo de estilo pasivo y agresivo, no existe control, disciplina indulgente y contemplativo, no hay negociación, cambio dramático de roles y reglas, comunicación adecuada principalmente.

Comunicación Familiar

La comunicación familiar son las interacciones que establecen los miembros de una familia y que gracias a ello, se establece el proceso de socialización o culturización que les permite desarrollar habilidades sociales que son fundamentales para el proceso de reinserción en la sociedad a la cual pertenece. Esta comunicación va desde su contexto familiar, se su estructura y dinámica interna.

El nivel de comunicación familiar va a depender del tipo de apertura y flexibilidad que tengan los adultos en su relación con cada uno de los miembros de la familia. Uno de los roles de los padres está referido a la comunicación que establecen entre ellos y sus hijos. Los estudios indican que el 60% de nuestras hora de vigilia, estamos hablando, leyendo, escribiendo o realizando actividades donde la comunicación juega un papel importante.

La comunicación influye en la forma como nos sentimos como actuamos, así una comunicación negativa o “mala”, hará que surjan actitudes negativas o agresivas y de desconfianza; por el contrario si existe una “buena” comunicación, nos sentiremos comprendidos y aceptados por los demás: pero no hay que olvidar que existe otra posibilidad, cuando no nos podemos comunicar, cuando nuestras ideas y sentimientos no son recibidos, en ese caso nos sentiremos deprimidos, agresivos e incluso incapaces. Todo esto es porque la comunicación influye en nuestro bienestar general.

Comunicar, es más que informar o hacer saber, también nos hace hacer o no hacer, nos hace sentir, nos hace creer, etc. Por eso al comunicar nuestros pensamientos y sentimientos, los hacemos comunes a los demás, les facilitamos formar parte de algo nuestro, logrando así, acrecentar nuestras ideas, conocimientos y esto es lo que siempre se necesitó desde la aparición del ser humano para su desarrollo y hasta para eternizarse a pesar de su finitud.

La comunicación alienta la motivación porque le aclara a sus miembros que deben hacer, como lo están haciendo y que pueden hacer para mejorar. Todo grupo es una fuente primaria de interacción social, la comunicación que ocurre entre ellos es un mecanismo fundamental que permite a sus miembros manifestar sus frustraciones y sentimientos de satisfacción o insatisfacción. Por consiguiente, la comunicación se convierte en una puerta de expresión emocional de sentimientos y de realización de necesidades sociales.

Gonzales, A. (2007). El objetivo general de la investigación fue determinar como la satisfacción laboral, la satisfacción familiar y la comunicación marital influyen en la experiencia de la menopausia. Se estudió a 50 mujeres en etapa menopausia entre los 40 y 55 años de edad, habitantes del Estado de México. Todas ellas con pareja, hijos, trabajo remunerado y ausencia de enfermedades crónico-degenerativas, histerectomía o tratamiento de reemplazo hormonal. Contestaron cuatro cuestionarios (Cuestionario de representaciones de la menopausia, Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos, Escala de Comunicación Marital, Inventario de Satisfacción Laboral). Los datos se analizaron estadísticamente mediante la prueba t de Student y la regresión lineal utilizando el método de mínimos cuadrados ordinarios. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral es la variable estudiada que más influye en la experiencia de la menopausia. Asimismo, se encontró que las siguientes variables tienen un valor predictivo en la experiencia de la menopausia: comunicación marital acerca de la relación de pareja, de los sentimientos, emociones y disgustos y del trabajo; satisfacción en la salud y condiciones laborales y satisfacción familiar.

Trabajo

Conceptos de Trabajo

Peiro (1989).” Es un conjunto de actividades que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, materias, instrumentos o informaciones disponible permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energía, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”.

Blanch (1996). “Aquella inversión consciente e intencional (retribuida o no, con o sin cláusulas contractuales) de una determinada cantidad de esfuerzo (individual o colectivo) en orden a la producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas”

Según la Real Academia de la Lengua trabajo es, el resultado de la actividad humana o esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza.

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de muchas formas, tantas como autores han teorizado sobre el tema. En primer lugar, existe lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Satisfacción Laboral

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

Sánchez, L. (1995) en la investigación realizada sobre. Relación entre satisfacción familiar y laboral: Variable moduladoras. Plantea que la satisfacción, definida normalmente como el componente cognitivo del bienestar subjetivo, resume la calidad de vida de un individuo y está relacionada estrechamente con otras variables como autoestima, depresión, locus de control, etc.

Tradicionalmente, los sujetos consideran que la familia y el trabajo son los dominios más importantes para explicar su satisfacción global. Pero las investigaciones sobre este tema se han centrado en el análisis por separado de cada posible influencia sin considerar las relaciones que pueden darse entre ellas. Además, familia y trabajo se han considerado entidades separadas no relacionadas entre sí. Este trabajo que forma parte de una investigación más amplia se centra en el estudio simultáneo de la posible influencia que las distintas variables ejercen sobre la satisfacción, tanto familiar como laboral y de la relación entre estas dos. Los datos. Obtenidos a partir de un grupo de 96 personas, emparejadas entre si y pertenecientes a los tres tipos de parejas evaluadas reflejan tendencias diferenciales en la relación entre la satisfacción familiar y la laboral en ambos entornos. Se plantea las posibles explicaciones de estos datos y las líneas de investigación a seguir a partir de ahora como continuación del trabajo presentado.

Teorías de Satisfacción Laboral

Teorías de las causas de satisfacción laboral.

A pesar de las distintas variables de las que se asegura que tienen efectos mayores, menores o moderados sobre la satisfacción laboral, es posible dividir estos factores en tres grupos.

Políticas y procedimientos organizacionales. Conciernen a cosas como el sistema de recompensas (la equidad percibida de la remuneración y las promociones), la supervisión. Inevitablemente, todos ellos influyen en la satisfacción en el trabajo.

Aspectos específicos del trabajo. Como la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral. Pueden tener un efecto significativo.

Características personales. Como la autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida probablemente determinen la satisfacción en el trabajo.

Las encuestas siempre señalan que entre el 80 y 90% de las personas son relativamente felices en el trabajo. Sin embargo, es evidente que, aunque la satisfacción en el trabajo generalmente es elevada, esto no se aplica en todos los grupos socioeconómicos y étnicos. Tomando en cuenta que, evidentemente, los factores sociológicos y organizacionales contribuyen a la satisfacción en el trabajo, la pregunta debe seguir centrándose en los factores de la personalidad asociados con quienes aseguran sentirse muy satisfechos, o nada, con su trabajo.

Locke identifico ocho factores laborales y estrategias adecuadas, pero omitió la importante función moderadora de los efectos de la personalidad. Por tanto, con algunas excepciones, las soluciones propuestas se centran en las diferencias organizadoras más que individuales.

Es fundamental elaborar una lista y clasificar los factores que influyen en la satisfacción laboral, lo que debe hacerse es una descripción del proceso mediante el cual las personas en determinados puestos experimentan niveles bastante distintos de satisfacción en el trabajo.

Teoría de dos factores de Herzberg.

Herzberg (1957) revisaron las primeras publicaciones sobre las investigaciones acerca de la satisfacción y no hallaron ninguna relación entre la satisfacción y el desempleo en el trabajo. Llegaron a la conclusión de que existían relaciones sistemáticas entre las actitudes de los trabajadores y su comportamiento, pero que estas relaciones habían pasado inadvertidas porque los investigadores habían confundido satisfacción con insatisfacción en trabajo. Según Herzberg, la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Por tanto, aunque es posible pensar que la satisfacción y la insatisfacción son dos extremos de un

solo continuo, están determinadas por diferentes factores. En consecuencia, tal vez sea mas útil pensar en dos factores.

Herzberg, comprobaron la relacione entre satisfacción y desempeño y establecieron una teoría basada en sus resultados, según esta teoría, las personas tiene dos tipos de necesidades. Herzberg denomino a las primeras necesidades de higiene, las cuales son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas. Asimismo, llamó a las segundas necesidades de motivación y las describió muy parecidas a las necesidades, de Maslow. Herzberg, aseguraban que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados y recompensas. Se dijo que las necesidades de higiene eran satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfacción. Los factores que Herzberg observo que se relacionaban con las necesidades de higiene son los siguientes: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral. Todos estos factores se relacionan con el contexto o ambiente en donde se realiza el trabajo. Cuando esos factores no son favorables, se genera insatisfacción en el trabajo. Por otra parte, si los factores de higiene son positivos, como cuando los empleados consideran que su salario es justo y que sus condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan las barreras de la satisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por si misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Herzberg comparó los factores de higiene con los controles modernos de la contaminación del agua y el aire: aunque tales controles no curan las enfermedades, si ayudan a prevenir que se presenten. Asimismo, este autor y sus colegas creían que los factores de higiene no generaban satisfacción, pero que podían prevenir la insatisfacción.

A diferencia de las necesidades de higiene, las de motivación son satisfechas con lo que Herzberg, denominaron factores de motivación o satisfacción. Estos son los factores que identificaron: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y ascenso. Mientras que los factores de higiene se relacionan con el contexto laboral, los de motivación tienen que ver con la naturaleza y las consecuencias del trabajo. Según la teoría, los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que satisfacen las necesidades de realización personal (autorrealización) del individuo en su trabajo, y es solo mediante el desempeño de la tarea como las personas pueden disfrutar las recompensas que reforzaran sus aspiraciones. Comparados con los factores de higiene, que cuando se presentan se traducen en un “estado neutro” (ni satisfecho ni insatisfecho), los factores positivos de motivación provocan satisfacción laboral. Sin embargo, si el reconocimiento, la responsabilidad y otros factores de motivación no están presentes en un trabajo, el resultado no será la insatisfacción, como sucede con los factores de higiene, sino el mismo estado neutro asociado con la presencia de los factores de higiene. Por muy atractiva que parezca, la teoría tiene muy poco sustento empírico. Indudablemente, esto se atribuye a que se cometieron diferentes errores metodológicos en las primeras etapas del trabajo de comprobación. Entre ellos estaba la posibilidad real de que todos los resultados se debieran a errores clásicos de atribución, de tal forma que el fracaso personal se atribuye a factores externos (factores de higiene) y el éxito a elementos internos (factores de motivación). En segundo lugar, el trabajo de comprobación de la teoría se realizó casi fundamentalmente entre profesionales quienes difícilmente representan a la población trabajadora. Por lo general se hacen cinco objeciones:

Parcialidad selectiva y comportamiento defensivo. Las respuestas a preguntas de incidentes críticos pueden “recordar selectivamente” factores situacionales y proyectan las fallas a factores externos.

Dependencia del método. Cuando se aplican distintos métodos (cuestionarios, entrevistas u observaciones del comportamiento), se obtienen resultados diferentes. Esto sugiere que los resultados dependen de la manera de recopilar la información y del tipo de información recopilada.

Suposición acerca de la naturaleza y evaluación de la satisfacción. Todo parece indicar que existe una cantidad considerable de evidencias que ponen en tela de juicio el argumento de dos factores en el sentido de que los factores de higiene únicamente provocan insatisfacción cuando no están presentes y que los factores de motivación solo son capaces de causar satisfacción.

Variaciones individuales. Las evidencias llevan a preguntar lo bien que la teoría se aplica a las personas en distintas categorías de género, posición socioeconómica, cultural, edad, etc.

Diferencias organizacionales. Los efectos de la teoría de dos factores varían con el ambiente organizacional en donde implanta.

A pesar de las serias dudas acerca de la validez de la teoría, los investigadores deseaban implantar una de las implicaciones esenciales de la teoría, es decir el enriquecimiento del trabajo.

En la década de 1930 la idea de que los trabajos repetitivos y tediosos hacen que la productividad de los empleados disminuya por debajo de su potencial y que se sientan insatisfechos fue sugerida por los investigadores en el campo de las relaciones humanas, que introdujeron regímenes con el de la rotación de empleados en distintos puestos y el incremento del número de actividades individuales para permitir a los empleados identificarse más íntimamente con el producto completo, con lo cual se incrementa su orgullo por la habilidad en el trabajo. Herzberg et al. Sugieren el enriquecimiento del trabajo (y por ende, la satisfacción en el trabajo), entendido

como el intento de los gerentes por diseñar puestos para que ofrezcan la posibilidad de logro personal, reconocimiento, desafío y crecimiento profesional. Ofrece a los empleados más responsabilidad y autonomía en la realización de una tarea completa y retroalimentación oportuna acerca de su desempeño.

En suma, el enriquecimiento del trabajo consiste en diferentes medidas:

- Eliminar controles de un puesto, conservando las obligaciones, motivar con la responsabilidad.
- Aumentar la responsabilidad explícita del individuo respecto de su trabajo, motivar por medio de la responsabilidad y el reconocimiento.
- Proporcionar a cada empleado un módulo de trabajo completo y natural, motivar por logros.
- Otorgar libertad para el trabajo personal, motivar mediante la responsabilidad. El logro y el reconocimiento.
- Poner informes oportunos sobre el desempeño al alcance de los trabajadores y no de los supervisores, motivar por reconocimiento.
- Introducir nuevas tareas específicas, de tal forma que el trabajador adquiera experiencia al llevarlas a cabo, motivar mediante responsabilidad, logro y reconocimiento.

También se han observado ciertos problemas en la implantación de la teoría de dos factores. Algunos son característicos de todos los esfuerzos por cambiar, mientras que otros son peculiares de las modificaciones en los programas motivacionales.

- *Educación:* Muchos gerentes simplemente no entienden o aprueban el enriquecimiento del trabajo.

- *Ideología:* La división del trabajo o la especialización y el control son parte de la forma en que los trabajos se han realizado tradicionalmente.
- *Organización:* El enriquecimiento del trabajo es una inversión de largo plazo, mientras que los controles organizacionales exigen utilidades inmediatas. Como el enriquecimiento del trabajo muchas veces implica rediseñar los puestos, los intereses creados causan resentimiento cuando alguna tarea de una unidad organizacional y se asigna a otra.
- *Administración:* Muchas veces, los gerentes temen la pérdida de control sobre las operaciones pues son conscientes de que el conocimiento es poder.
- *Tecnología:* La tecnología determina el diseño de muchos puestos y ofrece muy poca flexibilidad con su rediseño.
- *Empleados:* Algunos empleados no están dispuestos a realizar trabajos enriquecidos. En realidad, son amenazados por estos pasos.
- *Implantación:* los encargados de la implantación a menudo se sienten exageradamente entusiasmados y son poco realistas respecto de lo que se puede o debe hacer.
- *Diagnóstico.* El enriquecimiento del trabajo se ha convertido casi en una moda y muchos intentos no han sido procedidos por el diagnóstico adecuado de los problemas.
- *Originalidad del ambiente:* Algunos aseguran que una organización en particular es singular y este tipo de programa no funcionaría en un ambiente específico.
- *Nada nuevo:* Este es el argumento de que el enriquecimiento del trabajo no es “nada nuevo” para determinada compañía: todos los empleos son significativos.

En suma, hay algunos problemas asociados con el enriquecimiento del trabajo. En primer lugar, pocas veces se habla de la información costo-beneficio en relación con ese enriquecimiento. Con frecuencia su implantación es costosa y a veces los beneficios son dudosos. En segundo lugar, los factores situacionales que sustentan específicamente el enriquecimiento del trabajo no se han

evaluado en forma sistemática. En tercer lugar, muchos informes del éxito del enriquecimiento del trabajo han sido de naturaleza evangélica; es decir, los autores exageran los beneficios y minimizan los problemas. Finalmente, la evaluación del enriquecimiento del trabajo no se ha hecho en forma rigurosa, aplicando correctamente el método científico para juzgar su efectividad con precisión.

Siempre hay una concesión entre el enriquecimiento y la especialización de tareas. Por lo general, la simplificación del puesto significa mayor especialización y eficiencia, pero menos recompensas intrínsecas, y el enriquecimiento quiere decir menos especialización y más satisfacción intrínseca.

Reif y Luthans (1972), quienes hicieron los siguientes comentarios, sugirieron que se aplicara la teoría de dos factores de manera selectiva como técnica motivacional porque:

- Algunos trabajadores están separados por los valores de la clase media en relación con el enriquecimiento del trabajo, más que por el trabajo mismo. El bienestar en el trabajo no necesariamente se relaciona con la satisfacción, porque muchas veces las personas encuentran esta última fuera del ambiente de trabajo.
- Algunas personas no consideran el diseño del trabajo mejorando y el trabajo significativo como una compensación adecuada por las alteraciones en los modelos existentes de interacción social que a veces resultan.
- El enriquecimiento puede tener efectos negativos porque algunos empleados se sienten inadecuados y temen al fracaso.

Dos implicaciones mayores de los determinantes individuales de la satisfacción en el trabajo se derivan del trabajo de Herzberg y la connotada teoría de dos factores. La primera es que, aunque

algunos rasgos de la personalidad se relacionan positivamente con la satisfacción en el trabajo, no tiene ningún efecto en la insatisfacción. Es decir, diferentes rasgos pueden, y determinan (en las condiciones adecuadas), la insatisfacción, pero no la satisfacción. Entonces, por ejemplo, la extraversión y el locus interno de control pueden relacionarse con la satisfacción y la neurosis con la insatisfacción. La idea de que diferentes dimensiones de los rasgos operan sobre la satisfacción y la insatisfacción de manera distinta es una tesis comprobable derivada directamente del trabajo de Herzberg. La segunda implicación de este trabajo se refiere a las características de personalidad de los individuos que evitan o buscan el enriquecimiento de trabajo. Se podrían manejar y comprobar algunas hipótesis: las personas con un locus interno de control están más a favor del enriquecimiento (y responden al mismo) que las orientadas externamente; los sujetos extravertidos buscan más el enriquecimiento del trabajo que los introvertidos; las habilidades se correlacionan más positivamente con las actitudes hacia el enriquecimiento del trabajo, etcétera.

Hay quienes sostienen que gran parte de la psicología industrial y organizacional ha sido diseñada por empleados de oficina de clase media y probada en ellos y, por tanto, existen algunos prejuicios en este sentido. Eso también puede ser verdadero. Asimismo, podría ser cierto que, debido al efecto de los voluntarios, los sujetos en los estudios acerca de satisfacción en el trabajo han sido fundamentalmente de algunos grupos de personalidad (es decir, extravertidos), que bien podrían haber predispuesto los resultados.

Donnelly ha realizado un excelente ejercicio de comparación y contraste de teorías de Maslow y Herzberg.

Teoría de aprendizaje social.

Los enfoques del aprendizaje social respecto a la satisfacción y la actitud laboral son similares al modelo de las facetas, de Lawler (1973), en el sentido de que al parecer las actitudes son determinadas en parte por el análisis del comportamiento de otros trabajadores. Sin embargo, en lugar de comparar las aportaciones y los resultados, la teoría del aprendizaje social asegura que los trabajadores utilizan a otras personas como fuentes de información para elegir las actitudes y los comportamientos adecuados.

Las actitudes de los empleados, por lo menos en parte, son copiadas, reflejadas y modeladas a partir de las actitudes de otros compañeros. Específicamente, al observar a sus compañeros los trabajadores infieren sus actitudes hacia la organización, el trabajo en su conjunto y facetas laborales específicas. Las personas perciben a algunos compañeros de trabajo, que por lo general tienen los mismos puestos o intereses, o a quienes se les considera con éxito o poder, como modelos adecuados, y basan sus propias actitudes en las que creen que son las de aquellos. Por tanto, la teoría sostiene que la satisfacción laboral del trabajador no es determinada interna, sino externamente.

En algunos estudios que realizó Weiss, se examinó el aprendizaje social de las actitudes en el trabajo, de las cuales la satisfacción en el trabajo podría formar parte. Weiss y Shaw estudiaron los efectos de los comentarios de evaluación de los modelos sobre la satisfacción en la tarea de los sujetos que veían un video instructivo, en el cual se mostraba imágenes de las manos de un aprendiz que ensamblaba un circuito eléctrico simple, mientras que la voz de un entrenador explicaba los pasos de la tarea. Los sujetos también podían escuchar en el fondo, la voz del aprendiz y de otra persona. Algunas veces, el aprendiz hacía comentarios positivos acerca de la tarea y, en otras, hacía comentarios negativos. Weiss y Shaw observaron que los sujetos que

escuchaban los comentarios positivos tenían actitudes más favorables después de realizar la actividad que aquellos que oían los comentarios negativos. No se sabe con precisión el tiempo que duraban tales actitudes positivas ni las causas de las diferencias individuales observadas.

Weiss (1978) también llegó a la conclusión de que el modelado de los valores en el trabajo influía en el comportamiento de los supervisores cuando estos últimos mostraban consideración hacia sus subordinados. También descubrió que los trabajadores con poca autoestima, o que tenían una idea relativamente negativa de sus propias capacidades y valía, imitaban de una manera más marcada los valores de los supervisores competentes y con éxito, que aquellos subordinados con autoestima elevada. Weiss sugirió que las personas con autoestima alta podían confiar más en sus propios juicios y, por consiguiente, sentían menos necesidades de depender de la opinión de los demás.

Todo parece indicar que el aprendizaje social es una forma en la que la gente desarrolla actitudes, no solo en ambientes laborales sino en otras situaciones sociales. No obstante, no todos tienen las mismas probabilidades de imitar el comportamiento de otros. Asimismo no todos tienen las mismas posibilidades de servir como modelos. Por ende, el aprendizaje social puede ser una mejor explicación de la satisfacción en el trabajo y otras actitudes en determinadas situaciones y para algunas personas, más que para otras.

Básicamente, la teoría del aprendizaje social considera las diferencias individuales como errores de variación. Sin embargo, no hay ninguna razón para negar que existen diferencias individuales en el grado en que es posible que las personas están influidas por las ideas, creencias y comportamientos de los demás a su alrededor. Las diferencias de personalidad no son incompatibles con los factores sociales operantes.

Importancia de la Satisfacción Laboral

Es de vital importancia para las empresas saber que es lo que motiva o desmotiva a las persona, ya que una persona satisfecha laboralmente con su trabajo tendrá conductas positivas hacia él, que favorecerán a la propia empresa en varios ámbitos.

Estudiar la satisfacción laboral puede servir también como predictor de la conducta de los empleados.

Al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir algunas situaciones, mejorando de esta forma la satisfacción en el trabajo de su personal. Una organización industrial puede beneficiarse materialmente se sabe cuáles son las actitudes individuales que contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

Para la gerencia es importante reconocer que la satisfacción es de alta importancia para la organización así como lo es para el propio individuo. La satisfacción se relaciona posiblemente con el ausentismo, la rotación y el desempeño en el trabajo, la satisfacción del empleado merece tanto interés y preocupación de parte de la gerencia como la que por lo general se dedique a motivar su personal para que tengan un mejor desempeño.

Se menciona que si el trabajador se encuentra con una baja satisfacción hacia su trabajo repercutirá en consecuencias negativas en su comportamiento: ausentismo, rotación, retardos, apatía, entre otros. Por otro lado, si se mantiene con una satisfacción laboral tenderá a actitudes positivas y una adecuada realización en sus funciones.

Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, es una actitud generalizada, que resulta de muchas actitudes específicas en muchos campos: factores de trabajo, ajuste individual y relaciones de grupo. A satisfacción dependerá de factores como son: la atmosfera laboral, comunicación con sus jefes, edad, salud, relaciones familiares, entre otras (Schultz, 1982).

El trabajo influye en la vida diaria, no solo en el sitio de trabajo sino en el hogar, puede producir satisfacción o estrés.

Debe tenerse en cuenta factores tales como la edad del trabajador, salud, su temperamento, sus deseos y el nivel de sus aspiraciones. Además, sus relaciones familiares, su posición social, sus recreaciones y sus actividades en organizaciones laborales, políticas o puramente sociales, contribuyen, finalmente a la satisfacción en el trabajo.

Relación entre familia y trabajo.

Los dos ámbitos más importantes de toda persona son la familia y su trabajo. Se ha llegado a sostener que ambas constituyen el nicho ecológico más básico de actuación del ser humano, porque son mutuamente dependientes.

Una de las realidades más complejas que vive la familia es su relación con el mundo del trabajo. La creciente incorporación de la mujer al mercado laboral y su opción cada vez más decidida por el desarrollo profesional, han estimulado cambios en la familia: disminución del número de matrimonios, retraso en la edad de casarse y disminución del número de hijos, con mal pronóstico demográfico futuro. La solución implica dos vías: políticas públicas que hagan compatible y sinérgica la relación trabajo-familia y un cambio cultural que haga más equilibrados

los roles parentales hacia esos dos ámbitos de desarrollo. Las mujeres han contribuido a la economía familiar a través de su trabajo, pero los hombres no han asumido de manera equivalente su corresponsabilidad en las tareas domésticas.

Jiménez, Gonzales Y Reyes (2009) En la investigación se analizó la relación existente entre los niveles de satisfacción familiar y laboral presentes en grupos de mujeres con diferentes jornadas laborales, controlando las variables sociodemográficas. Se aplicaron tres instrumentos a 134 trabajadoras técnicas y administrativas entre 20 y 56 años, pertenecientes a una empresa de servicios financieros de la Región del Maule. Se observa una relación significativa entre los niveles de satisfacción familiar y satisfacción laboral en mujeres con diferentes jornadas laborales ($r=0,25$, $p=0,013$). Para las mujeres solteras, la satisfacción laboral es mayor cuando se trabaja jornada completa, igual que en las mujeres con nivel educacional técnico-superior. En las mujeres con enseñanza media, la satisfacción laboral es mayor si se trabaja jornada parcial. En mujeres sin hijos, la satisfacción laboral es mayor cuando se trabaja jornada completa, y en las que tienen entre 1 y 3 hijos, la satisfacción laboral es mayor si se trabaja jornada parcial.

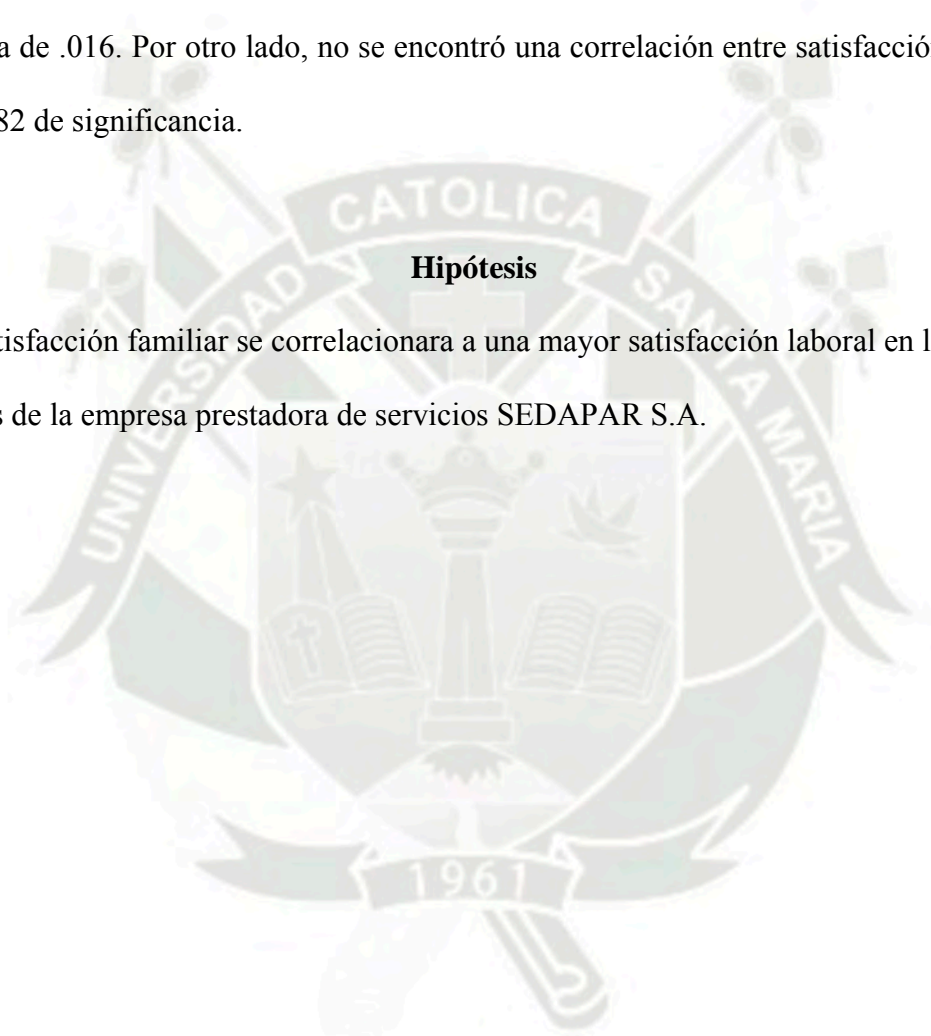
García, A. (2007). El propósito de la investigación fue conocer si existe relación o no una relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital, y entre la satisfacción laboral y la edad, ya que el trabajo y la pareja ocupan la mayor parte del tiempo del individuo. Los sujetos son trabajadores de dos dependencias de gobierno, casados, profesionales, con un tiempo de antigüedad en su trabajo de 5 años, en donde tuvieran de 8 a 15 años de casados, con ingresos de entre \$ 4 500 y \$10 000 y con al menos un hijo, fueron 100 personas en total, 50 hombres y 50 mujeres.

Se aplicaron 3 cuestionarios: Ficha de identificación, cuestionario de satisfacción laboral y la Escala de satisfacción marital, en base a los resultados obtenidos se hizo una correlación de Pearson en el programa estadístico SPSS 11.0 Versión Estudiantil.

Se encontró una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital con una significancia de .016. Por otro lado, no se encontró una correlación entre satisfacción laboral y la edad con .182 de significancia.

Hipótesis

A mayor satisfacción familiar se correlacionara a una mayor satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios SEDAPAR S.A.



Capítulo II

Diseño Metodológico



Tipo o Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional porque trata de determinar, la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular y en un momento dado (Hernández, 2010).

Dicho diseño se postula que la variable X (satisfacción familiar) guarda relación con la variable Y (satisfacción laboral).

Técnicas e Instrumentos

Técnica. La técnica empleada fue la encuesta con el objetivo de obtener datos demográficos de la muestra, solucionar dudas y posteriormente aplicar las escalas correspondientes para cada una de las variables. Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, la cual se realizó de forma colectiva dando las indicaciones antes de iniciar el llenado de las escalas.

Instrumentos. Escala de Satisfacción Familiar de Olson, D. (1982), la cual evalúa 3 escalas: cohesión familiar, adaptación familiar y satisfacción familiar.

Fue estandarizado por el investigador Luis Alba, en la Facultad de Psicología, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, en 1997, la cual se utiliza principalmente para fines de orientación, consejería, clínica psicológica y de investigación explorativa.

Su ámbito de aplicación es en ambos sexos, inicialmente se trabajó con 28 ítems, administrados a estudiantes universitarios, completando 433 cuestionarios. A estos ítems se les hace un análisis factorial usando el método de rotación varimax de los principales ejes. Se seleccionaron los ítems de alta varianza de frecuente presencia común y alto peso factorial. De los 14 ítems finales

seleccionados, 9 tuvieron pesos superiores a 40 sobre el primer factor de rotación. La media y desviación estándar promedio de los ítems fueron de 3.25 y 1.14 respectivamente.

La muestra piloto (n= 433) tuvo coeficiente Alpha Crombach de 82 y 86 para cohesión y adaptabilidad respectivamente. La escala en total tuvo un coeficiente de 90.

La escala final resume datos a través de varios estadísticos donde al final se llega a la conclusión que el puntaje total es más válido empíricamente.

Coeficiente Alpha Crombach para la escala conformada por la suma de los 14 ítems es de 92. Los coeficientes para los 8 ítems de la escala cohesión y para los 6 de adaptabilidad son 85 y 84 respectivamente.

El procedimiento de puntuación se obtiene sumando las respuestas a los 14 ítems. Para obtener un puntaje de satisfacción en la adaptación familiar se suman los ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13,14.

Para la satisfacción en la adaptabilidad familiar se suman los ítems: 2, 4, 6, 8, 10,12.

Las normas para la escala se obtuvieron del estudio nacional (estados unidos) donde hubo 1,026 parejas, a lo largo del ciclo de vida familiar y 412 adolescentes para un gran total de 2,468 personas.

Las normas para esposos se fusionaron puesto que las parejas fueron muy similares. También fueron parecidos los puntajes de hombre y mujeres adolescentes de modo que se combinaron.

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (1999), dicha autora ha elaborado una Escala para medir Satisfacción Laboral, se presenta las normas percentilares en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad del instrumento.

Con una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables

consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios.

Con los siguientes objetivos:

- Elaborar una Escala de Satisfacción Laboral para empleados dependientes en entidades de Lima Metropolitana.
- Validar y Estandarizar la Escala de Satisfacción Laboral para Lima Metropolitana.

Validez de la Escala SL-SPC

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores.

A través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson. Donde se determinó que los 36 ítems de la versión I eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez mayor o igual a 0.21.

La Escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems)

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems)

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la

relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems)

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems)

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Estrategias de Recolección de Datos

Los criterios y procedimientos para una buena recolección de datos en esta investigación son:

Solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos en la empresa prestadora de servicios de SEDAPAR S.A, fijación de fechas y otras facilidades.

Impresión y fotocopiado de los instrumentos según la cantidad de la muestra.

Explicaciones previas a la encuesta: aclaraciones respecto al objetivo de la investigación, tema y los contenidos de las preguntas, libertad en la participación, anonimato de los resultados, código de sinceridad.

Aplicación de la encuesta en un momento y lugar adecuados que permita: concentración y respuesta a todas las preguntas.

Agradecimiento y presentar un informe a la empresa sobre los resultados encontrados.

Población y Muestra

Población. Conformada por los trabajadores de la empresa prestadora de servicios SEDAPAR S.A, de la Provincia de Arequipa, siendo una población de 558 trabajadores entre varones y mujeres.

Muestra. Nuestro estudio tiene una muestra representativa de 228 trabajadores, los cuales están divididos en 3 sedes; Central (cercado) 53%, R2- Miraflores 35% y Tomilla – Chilpina 12%.

Delimitación Temporal

Año 2014, entre Abril a Setiembre.

Criterios de Procesamientos de Información

La información obtenida se procesará de la siguiente manera:

Se procesará mediante el programa SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales).

Se procede a probar la validez del instrumento mediante el Chi cuadrado y Alfa de Crombach con el total de resultados de las encuestas.

Tanto en las frecuencias, como en correlaciones se realizará la prueba de hipótesis.

Se obtiene las frecuencias requeridas por los dos primeros objetivos.

Se realiza las correlaciones requeridas por los tres siguientes objetivos, y por último,

Se prueba la correlación general.

Resultados

Tabla 1

Cohesión Familiar en Trabajadores de SEDAPAR

COHESION	N°.	%
Muy satisfecho	2	0,9
Satisfactorio	13	5,7
Algo insatisfactorio	55	24,1
Insatisfecho	134	58,8
Muy insatisfecho	24	10,5
TOTAL	228	100

La tabla 1, muestra que el 58,8% de los trabajadores de SEDAPAR, presentaron una cohesión familiar insatisfecha, el 24,1% de ellos tienen una cohesión algo insatisfactoria y solo el 0,9% de ellos tienen una cohesión muy satisfecha.

Tabla 2

Adaptabilidad Familiar en Trabajadores de SEDAPAR

ADAPTABILIDAD	N°.	%
Muy satisfecho	2	0,9
Satisfactorio	10	4,4
Algo insatisfactorio	41	18,0
Insatisfecho	123	53,9
Muy insatisfecho	52	22,8
TOTAL	228	100

La tabla 2, muestra que el 53,9% de los trabajadores de SEDAPAR, presentaron una adaptabilidad familiar insatisfecha, el 18,0% de ellos tienen una adaptabilidad algo insatisfecha y solo el 0,9% de ellos tienen una adaptabilidad muy satisfecha.

Tabla 3

Satisfacción Familiar en Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN FAMILIAR	Nº.	%
Muy satisfecho	2	0,9
Satisfactorio	11	4,8
Algo insatisfactorio	47	20,6
Insatisfecho	146	64,0
Muy insatisfecho	22	9,6
TOTAL	228	100

La tabla 3, muestra que el 64,0% de los trabajadores de SEDAPAR presentaron una insatisfacción familiar, el 20,6% de ellas tienen fueron algo insatisfactorio y el 0,9% de ellos estuvieron muy satisfechos.

Tabla 4

Satisfacción Laboral según Factores en Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN LABORAL	Alta insatisfacción		Parcialmente insatisfacción		Regular		Parcialmente satisfacción		Alta satisfacción	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
F1: Condiciones Físicas y/o Materiales	25	11,0	2	0,9	13	5,7	10	4,4	178	78,1
F2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	5	2,2	2	0,9	3	1,3	4	1,8	214	93,9
F3: Políticas Administrativas	80	35,1	5	2,2	22	9,6	27	11,8	94	41,2
F4: Relaciones Sociales	42	18,4	36	15,8	20	8,8	3	1,3	127	55,7
F5: Desarrollo Personal	31	13,6	20	8,8	22	9,6	5	2,2	150	65,8
F6: Desempeño de Tareas	57	25,0	24	10,5	62	27,2	10	4,4	75	32,9
F7: Relación con la Autoridad	50	21,9	8	3,5	5	2,2	15	6,6	150	65,8

La tabla 4, muestra que el 35,1% de los trabajadores presentaron una alta insatisfacción laboral en el factor F3: Políticas Administrativas, el 15,8% de los trabajadores tienen una parcial insatisfacción laboral en el factor F4: Relaciones Sociales y el 27.2% de ellos presentaron una regular satisfacción laboral e el factor F6: Desempeño de Tareas. Asimismo el 11.8% de los trabajadores de SEDAPAR presentaron una parcial satisfacción labora en el factor F3: Políticas Administrativas y el 93,9% de los trabajadores presentaron una alta satisfacción laboral en el factor F2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 5

Satisfacción Laboral en Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN LABORAL	N°.	%
Alta insatisfacción	6	2,6
Parcialmente insatisfacción	51	22,4
Regular	167	73,2
Parcialmente satisfacción	4	1,8
Alta satisfacción	0	0,0
TOTAL	228	100

La tabla 5, muestra que el 73,2% de los trabajadores de SEDAPAR presentaron una satisfacción labora regular, el 22,4% de ellos presentaron una parcial insatisfacción y solo el 1,8% de ellos presentaron una parcial satisfacción.

Tabla 6

Satisfacción Familiar según Género en los Trabajadores De SEDAPAR

SATISFACCIÓN FAMILIAR	Masculino		Femenino		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy satisfecho	2	1,1	0	0,0	2	0,9
Satisfactorio	9	5,2	2	3,7	11	4,8
Algo insatisfactorio	36	20,7	11	20,4	47	20,6
Insatisfecho	113	64,9	33	61,1	146	64,0
Muy insatisfecho	14	8,0	8	14,8	22	9,6
TOTAL	174	100	54	100	228	100
	$X^2=2.86$		$P>0,05$		$r = 0.079$	

La tabla 6, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.86$) se muestra que la satisfacción familiar en los trabajadores de SEDAPAR varones y mujeres no presento diferencias estadística significativas ($P>0.05$). Mientras que la prueba de Pearson ($r = 0.079$) muestra que no existe correlación entre satisfacción familiar y género.

Asimismo se observa que el 64.9% de los trabajadores varones de SEDAPAR presentaron una insatisfacción familiar estable frente al 61.1% de las trabajadoras también con una insatisfacción familiar.

Tabla 7

Satisfacción Laboral según Género en los Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN LABORAL	Masculino		Femenino		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Alta insatisfacción	5	2,9	1	1,9	6	2,6
Parcialmente insatisfacción	37	21,3	14	25,9	51	22,4
Regular	130	74,7	37	68,5	167	73,2
Parcialmente satisfacción	2	1,1	2	3,7	4	1,8
Alta satisfacción	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	174	100	54	100	228	100

$X^2=2.86$ $P>0,05$ $r = -0.001$

La tabla 7, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.86$) se muestra que la satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR varones y mujeres no presento diferencias estadística significativas ($P>0.05$). Mientras que la prueba de Pearson ($r = -0.001$) muestra que no existe correlación entre satisfacción laboral y género.

Asimismo se observa que el 74.7% de los trabajadores varones de SEDAPAR presentaron una satisfacción laboral regular frente al 68.5% de las trabajadoras también con una satisfacción laboral regular.

Tabla 8

Satisfacción Familiar Según Edad en los Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN FAMILIAR	EDAD						TOTAL	
	20-40		41-60		>60		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Muy satisfecho	1	0,9	1	1,1	0	0,0	2	0,9
Satisfactorio	4	3,7	5	5,7	2	5,9	11	4,8
Algo insatisfactorio	32	29,9	10	11,5	5	14,7	47	20,6
Insatisfecho	60	56,1	60	69,0	26	76,5	146	64,0
Muy insatisfecho	10	9,3	11	12,6	1	2,9	22	9,6
TOTAL	107	100	87	100	34	100	228	100
	$X^2=14.05$		$P>0.05$		$r = 0.068$			

La tabla 8, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=14.05$) se muestra que la satisfacción familiar en los trabajadores de SEDAPAR según la edad no presento diferencias estadística significativas ($P>0.05$). Según la prueba de Pearson ($r = 0.068$) muestra que no existe correlación entre satisfacción familiar y edad.

Asimismo se observa que el 56.1% de los trabajadores con 20 a 40 años tienen una insatisfacción familiar, frente al 69.0% de los trabajadores con 41 a 60 años también con una insatisfacción familiar y el 76.5% de los trabajadores con 60 a más años que presentaron un nivel de insatisfacción familiar.

Tabla 9

Satisfacción Laboral Según Edad en los Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN LABORAL	EDAD						TOTAL	
	20-40		41-60		>60		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Alta insatisfacción	4	3,7	2	2,3	0	0,0	6	2,6
Parcialmente insatisfacción	22	20,6	23	26,4	6	17,6	51	22,4
Regular	78	72,9	61	70,1	28	82,4	167	73,2
Parcialmente satisfacción	3	2,8	1	1,1	0	0,0	4	1,8
Alta satisfacción	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	107	100	87	100	34	100	228	100
	$X^2=4.52$		$P>0.05$		$r = 0.024$			

La tabla 9, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.52$) se muestra que la satisfacción laboral en los trabajadores de SEDAPAR según la edad no presenta diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$). Mientras que la prueba de Pearson ($r = 0.024$) muestra que no existe correlación entre satisfacción laboral y edad.

Asimismo se observa que el 72,9% de los trabajadores con 20 a 40 años tienen una satisfacción laboral regular, el 70.1% de los trabajadores con 41 a 60 años tienen una satisfacción laboral regular y el 82.4% de los trabajadores con 60 a más años presentaron un nivel de satisfacción laboral regular.

Tabla 10

Relación Entre la Satisfacción Familiar Y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de SEDAPAR

SATISFACCIÓN FAMILIAR	SATISFACCION LABORAL										TOTAL	
	Alta Insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular		Parcial satisfacción		Alta Satisfacción			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy satisfecho	0	0,0	1	0,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,9
Satisfactorio	0	0,0	4	1,8	7	3,1	0	0,0	0	0,0	11	4,8
Algo insatisfactorio	2	0,9	16	7,0	27	11,8	2	0,9	0	0,0	47	20,6
Insatisfecho	4	1,8	28	12,3	113	49,6	1	0,4	0	0,0	146	64,0
Muy insatisfecho	0	0,0	2	0,9	19	8,3	1	0,4	0	0,0	22	9,6
TOTAL	6	2,6	51	22,4	167	73,2	4	1,8	0	0,0	228	100
	$X^2=14.89$		P>0.05				r = 0.164					

La tabla 10, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=14.89$) se muestra que la satisfacción familiar y laboral en los trabajadores de SEDAPAR no presento relación estadística significativa ($P>0.05$). Según la prueba de Pearson ($r = 0.164$) muestra que no existe correlación entre satisfacción familiar y satisfacción laboral.

Asimismo se muestra que el 49,6% de los trabajadores con insatisfacción familiar presentaron una regular satisfacción laboral.

Discusión

En primer lugar cabe resaltar que nuestra investigación en el proceso se ha ido adaptando a las circunstancias y exigencias del campo: se tuvo que modificar el tiempo y la metodología de recolección de datos.

Considerando que el trabajo como la familia constituye dos pilares sociales fundamentales para el desarrollo de la sociedad, los cuales no es posible separar, ya que se requieren recíprocamente, una de las realidades más complejas que vive la familia es su relación con el mundo del trabajo tal como la creciente incorporación de la mujer al mercado laboral y su opción cada vez más decidida por el desarrollo profesional, han estimulado cambios en la familia; disminución del número de matrimonios, retraso en la edad de casarse y disminución del número de hijos, con mal pronóstico demográfico futuro, en base a esta revisión teórica en dicha investigación planteamos como hipótesis la afirmación de la relación entre la Satisfacción Familiar y Satisfacción laboral, suponiendo que el papel que tiene la familia sobre algunos de sus miembros con empleo laboral repercute sobre el desempeño que la persona puede presentar en el trabajo, debido al apoyo que se puede prestar desde el ámbito familiar en cuanto a resultados del desempeño laboral, en nuestra investigación se rechaza la hipótesis concluyendo que cada variable trabaja de forma independiente.

En la presente investigación se ha analizado la relación y correlación entre la Satisfacción Familiar y la Satisfacción Laboral de trabajadores de una empresa prestadora de servicio (SEDAPAR) Arequipa, la relación planteada en la hipótesis principal, resultó negada. Según la prueba de chi cuadrado y Pearson se comprobó que la Satisfacción Familiar y Laboral no presenta relación

estadísticamente significativa. De manera muy evidente se desaprueba la hipótesis rechazando la correlación entre Satisfacción Familiar y Laboral.

El resultado evidencia que se debe mejorar la Satisfacción familiar para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores manteniendo el grado de bienestar e integridad de la familia, así como el agrado en el desempeño laboral.

Los trabajadores insatisfechos que no están contentos con su trabajo pueden causar un descenso en la productividad general. Pero a medida que ese trabajador comience a contagiarle su insatisfacción al resto del personal, puede hacer que el estado de ánimo entre ellos baje. La insatisfacción con la empresa puede crecer si no se la trata, y de esta forma puede existir un descenso general de la productividad. Los trabajadores que están satisfechos con su trabajo no generan problemas en el estado de ánimo del personal.

Tal como plantea Sánchez, L (1995). En la investigación realizada sobre Relación entre Satisfacción Familiar y Laboral: Variables moduladoras plantea que, los sujetos consideran que la familia y el trabajo son los dominios más importantes para explicar su satisfacción global.

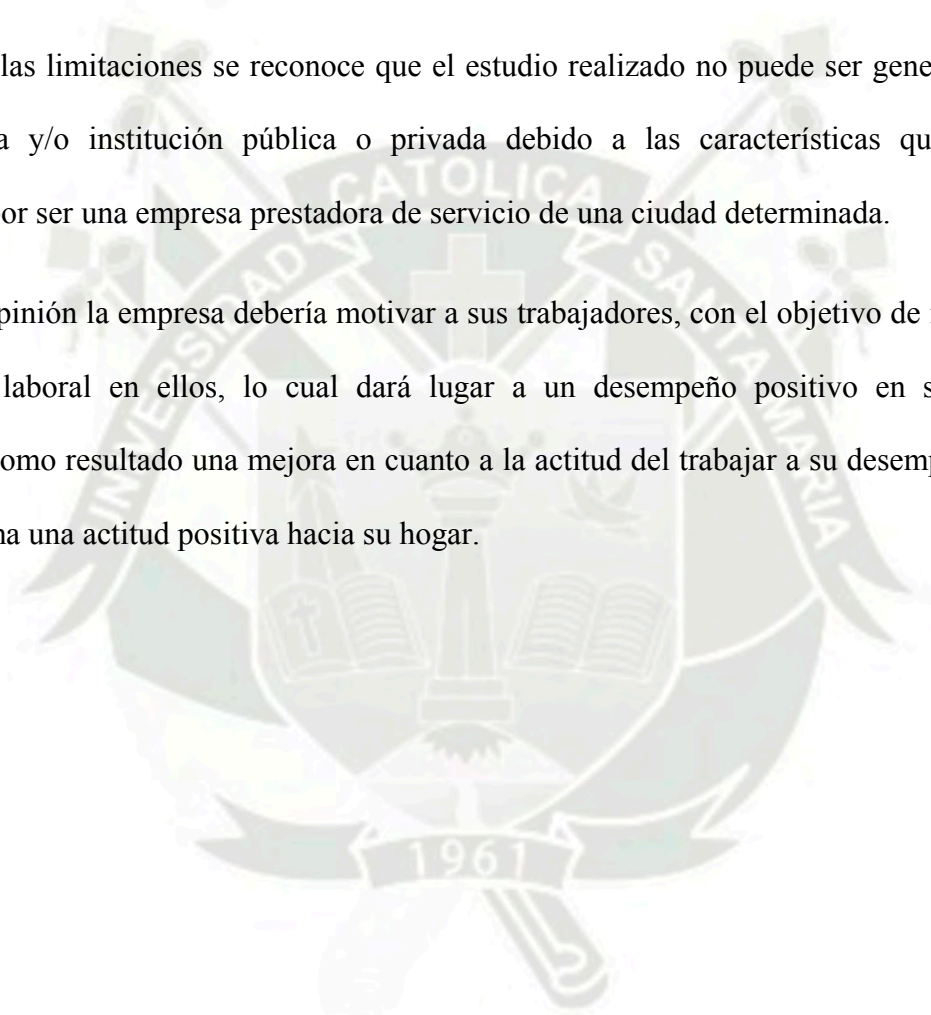
Respecto al primer objetivo planteado, se encontró que más de la mitad de la muestra presenta insatisfacción familiar, se debería brindar apoyo a los trabajadores para alcanzar la Satisfacción Familiar considerando la importancia que brinda (Robinson, 1969) definiendo que la satisfacción es una variable importante porque resume la calidad de vida de un individuo y está relacionada estrechamente con otras variables.

Con respecto al segundo objetivo planteado, el nivel de Satisfacción Laboral que más predomina es la Satisfacción Laboral Regular, las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas en la literatura a diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones

físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad, con lo que respecta a género y edad no se muestra diferencias estadísticamente significativas en cuanto a satisfacción familiar y laboral en trabajadores de SEDAPAR.

En cuanto a las limitaciones se reconoce que el estudio realizado no puede ser generalizado hacia otra empresa y/o institución pública o privada debido a las características que presenta la institución, por ser una empresa prestadora de servicio de una ciudad determinada.

En nuestra opinión la empresa debería motivar a sus trabajadores, con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en ellos, lo cual dará lugar a un desempeño positivo en sus funciones, obteniendo como resultado una mejora en cuanto a la actitud del trabajar a su desempeño laboral y de igual forma una actitud positiva hacia su hogar.



Conclusiones

Primera. Se comprobó que no existe correlación estadística significativa en la muestra tomada de la empresa prestadora de servicios SEDAPAR, por lo cual se rechaza la hipótesis de investigación.

Segunda. En cuanto a Satisfacción Familiar global un alto porcentaje presentó insatisfacción familiar, por otro lado en las sub escalas de cohesión y adaptación familiar se encontró que los trabajadores se muestran insatisfechos.

Tercera. En cuanto a Satisfacción Laboral general, el resultado que predomina es Satisfacción Laboral regular en la muestra. Respecto a los resultados obtenidos en los factores que mide la Escala de Satisfacción Laboral se encontró que existe, una alta insatisfacción en el factor políticas administrativas, parcial insatisfacción en el factor relaciones sociales, regular satisfacción en el factor desempeño de tareas, parcial satisfacción en los factor relación con la autoridad y político administrativa, y por ultimo alta satisfacción en el factor de beneficios laborales y/o remunerativos.

Cuarta. Se demostró en los resultados que el género no predomina en los niveles de Satisfacción familiar y Satisfacción laboral.

Quinta. No existe un rango de edad que predomine en satisfacción familiar ni laboral, pero cabe mencionar que a mayor edad existe mayor insatisfacción familiar.

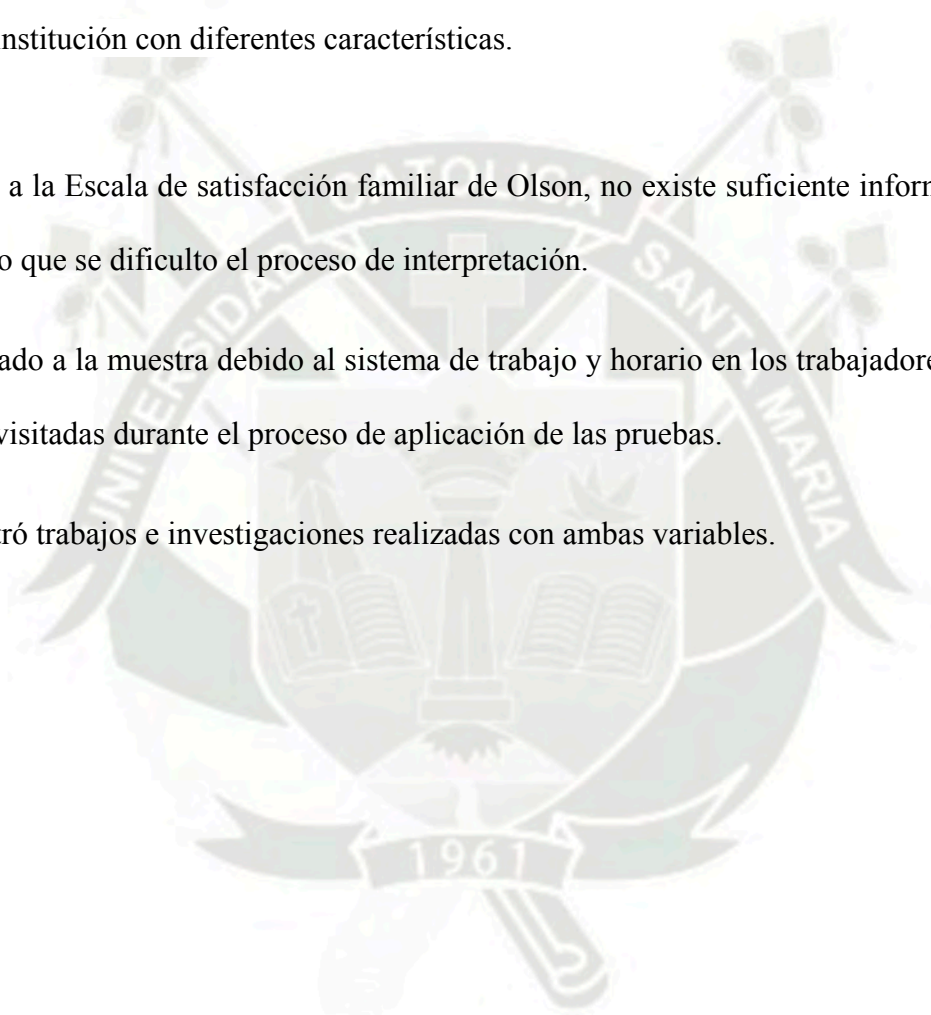
Limitaciones

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

Con relación a la Escala de satisfacción familiar de Olson, no existe suficiente información de esta prueba, por lo que se dificultó el proceso de interpretación.

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

No se encontró trabajos e investigaciones realizadas con ambas variables.



Sugerencias

Frecuentemente, hay un abandono por parte del estado hacia los trabajadores de las públicas en temas como satisfacción familiar y laboral por lo tanto, se sugiere:

Empresa Prestadora de Servicio (SEDAPAR) o Instituciones Públicas Afines.

El departamento de recursos humanos debe centrar esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y por tanto, desarrollar mayores tasas de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos.

Brindar orientación psicológica sobre como contribuir al mejoramiento de satisfacción familiar logrando establecer una dinámica familiar de tipo funcional para trabajadores.

Programa Profesional de Psicología.

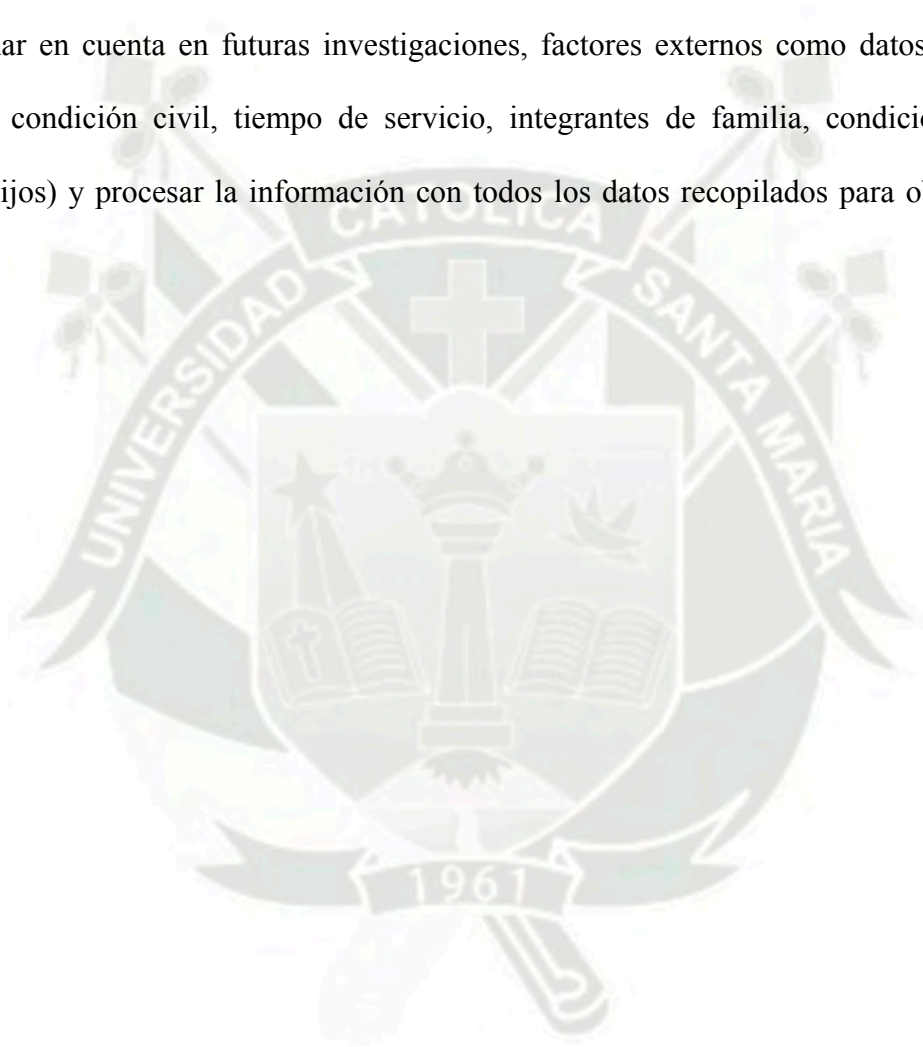
Promover la investigación científica desde el punto de vista psicológico en trabajadores de instituciones y/o empresas del mismo rubro.

Realizar proyectos de investigaciones de Satisfacción Familiar y Laboral a cargo de estudiantes de pre grado en el área de psicología organizacional.

Estudiantes de pre y post grado.

Se sugiere a los estudiantes y/o profesionales de Psicología y áreas afines, buscar pruebas actualizadas y nuevas versiones de estas, para obtener mejores resultados.

Se debe tomar en cuenta en futuras investigaciones, factores externos como datos demográficos (edad, sexo, condición civil, tiempo de servicio, integrantes de familia, condición económica, número de hijos) y procesar la información con todos los datos recopilados para obtener mejores resultados.



Referencias

- Blanch, J.M. (1996). Conceptos de trabajo. Recuperado el 13 de Abril de 2014 en <http://www.rrhhblog.com/2008/09/05/concepto-de-trabajo/>
- Burin, M. y Meler, I. (1998). *Género y Familia*. Buenos Aires: Paidós.
- Engels, F. (1986). *El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado*. México, D.F. Berbera. Recuperado el 09 de Mayo de 2014 en http://ixaya.cucsh.udg.mx/sites/default/files/domesticando_internet.pdf
- Furnham, A. (2001) *Psicología Organizacional*. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Editorial Oxford University Press.
- García, A. (2007). *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Marital*. Universidad de las Américas Puebla. Recuperado el 09 de Mayo de 2014. Consultado en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/garcia_a_ap/indice.html
- Gonzales, A. (2007). *Influencia de la comunicación marital, la satisfacción familiar y laboral en la experiencia de la menopausia*. Universidad de las Américas Puebla Recuperado el 10 de Mayo de 2014. Consultado en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mocl/angeles_g_m/capitulo_3.html
- Herzberg, F. (1957). *Motivación al Trabajar*. Recuperado el 12 de Mayo de 2014. Consultado en <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1456/TE0003.pdf?sequence=1>

- Jackson D. (1977). *El problema de la homeostasis familiar*. En comunicación, familia y matrimonio. Buenos Aires: Nueva Visión. Recuperado el 25 de Mayo en <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/sastisfaccionfamiliar.pdf>
- Jiménez, A. Gonzales, C. Y Reyes, D. (2009). *Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros*. Universidad de Talca – Chile. Acta colombiana de psicología (1): 77-83, 2009. Recuperado el 07 de Mayo de 2014. Consultado en <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/192/1/v12n1a07.pdf>
- Olson, D. (1985). *Struggling With Congruence Across Theoretical Model And Mothods Family Process*. Recuperado el día 15 de Mayo consultado en <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/4365/1/131132.pdf>
- Palma, S. (1999) *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP. Recuperado el 15 de Mayo en http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf
- Peiro, J. (1989). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187. Recuperado el 13 de Mayo en http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Sánchez, L. (1995). *Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras*. Universidad de Murcia. ISSN: 0212-9728. Recuperado el 09 de Mayo de 2014. Consultado en <http://hdl.handle.net/10201/10087>

Schultz, D. (1982). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid.

Servicios Editoriales, S.L.

Valdés, A. (2007) *Familia y desarrollo.* Intervenciones en terapia familiar. México: Editorial

Manual Moderno.

Weiss, S. (1978) *Introducción al liderazgo organizacional.* Teoría y metodología. Madrid:

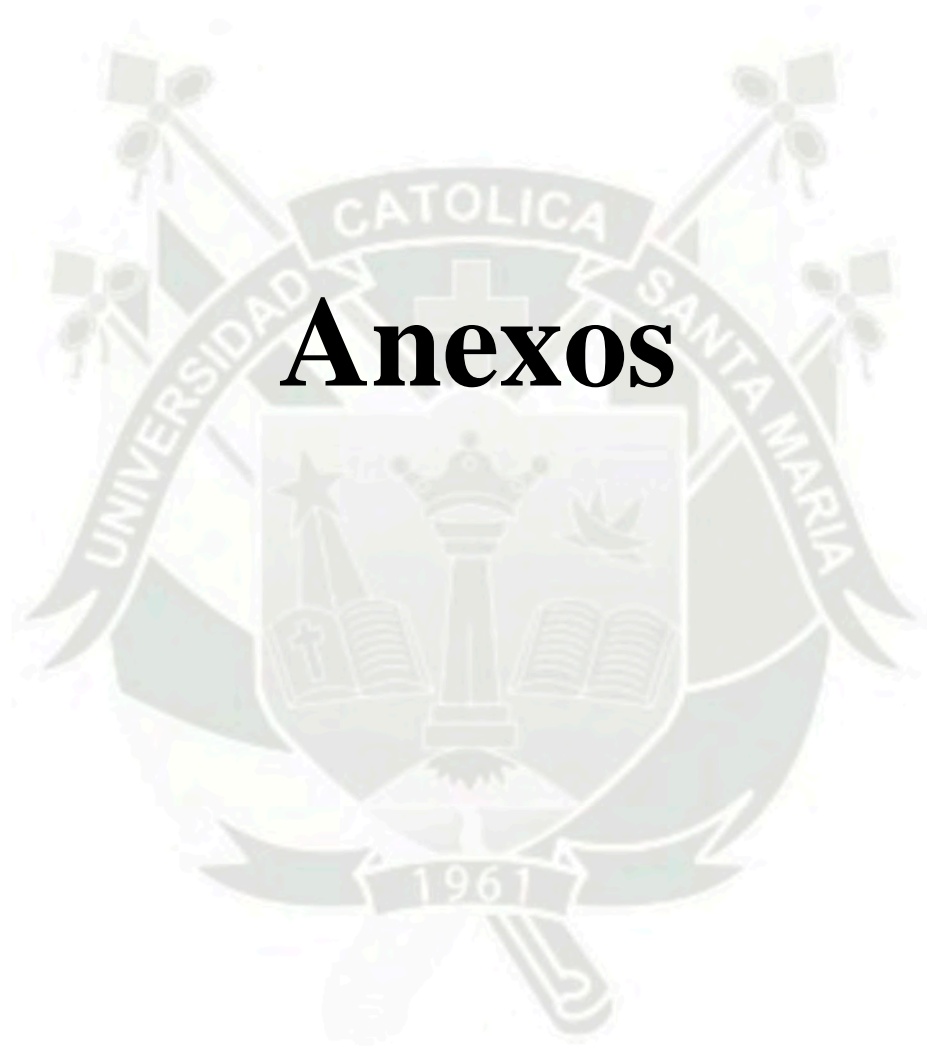
Editorial Dykinson.

Zavala, G. (2001). *El clima familiar, su relación con los intereses vocacionales y los tipos*

caracterológicos de los adolescentes. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

(edit.). Lima.





Anexos

Escala de Satisfacción Familiar

Edad: _____ Sexo: (M) (F)

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado de instrucción: Primaria Completa () Primaria incompleta () Secundaria Completa ()
 Secundaria Incompleta () Superior Completa () Superior Incompleta ()
 Superior técnica () Superior universitaria () Post-grado () Maestría ()
 Doctorado ()

Área de trabajo: _____ Tiempo de servicio: _____

Indique que tan satisfactorio le resulta a usted las siguientes afirmaciones, marcando con un aspa (x) la alternativa que contenga su respuesta:

		Muy satisfactorio	En general satisfactorio	Algo insatisfactorio	Algo satisfactorio	Muy insatisfactorio
1	Que tan cerca se siente del resto de su familia.					
2	La propia facilidad para expresar en su familia lo que usted quiere.					
3	La disposición de su familia para realizar cosas nuevas.					
4	La frecuencia con la que sus familiares toman decisiones en su familia.					
5	Que tanto se disgusta con su familia					
6	Que tanto se disgusta con su familia					
7	La cantidad de tiempo que pasa con su familia.					
8	La forma como dialogan para resolver los problemas familiares.					
9	Su libertad para estar solo(a) cuando así lo desee					
10	Que tan estrictamente en su casa se distribuyen bien cada uno de los quehaceres del hogar					
11	La aceptación de sus amistades por parte de su familia.					
12	Que tan claro es lo que su familia espera de usted.					
13	La frecuencia en que ustedes toman decisiones como familia en vez de hacerlo individualmente.					
14	La cantidad de diversión que tienen en su familia.					

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**Edad:** _____ **Sexo:** (M) (F)**Estado civil:** Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()**Grado de instrucción:** Primaria Completa () Primaria incompleta () Secundaria Completa ()
Secundaria Incompleta () Superior Completa () Superior Incompleta ()
Superior técnica () Superior universitaria () Post-grado () Maestría ()
Doctorado ()**Área de trabajo:** _____ **Tiempo de servicio:** _____**Introducción:**

Este cuestionario se realiza con fines académicos, se le solicita a usted su mayor veracidad y no colocar su nombre en vista que es anónimo.

De las afirmaciones que se presentan a continuación señale usted si esta: CA = Completamente de acuerdo; A= De Acuerdo; LA =Ligeramente de Acuerdo ED=En Desacuerdo; CD = Completamente

	CA	A	LA	ED	CD
1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es de ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- Mi(s) jefe (s) es (son) comprensivo(s).					
7.-Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grata la disposición de mi (s) jefe(s) cuando le(s) pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					

18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo e inigualable.					
22.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.-El horario de mi trabajo me resulta incómodo.					
24.- L solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.-Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con ms superiores es cordial.					
28.- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con mi (s) jefe(s).					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- Mi jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					