



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

**TRABAJO DE GRADO**

Presentado para optar al título de:

**LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES  
(INDUSTRIÓLOGO)**

Título:

**Relación entre satisfacción y ausentismo laboral de las  
trabajadoras de la empresa “Taurel, C.A.” ubicada en  
Caracas, durante el año 2014**

Autor:  
Samanta Gómez R.

**RESULTADO DEL EXAMEN:**

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y  
ha obtenido la calificación de : \_\_\_\_\_ ( ) puntos.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Caracas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_

## DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mi mamá, abuela y a Alex, que ha sido como un padre para mí. A ustedes que han sido mis pilares a lo largo de mi vida, por ese apoyo incondicional que me brindaron en la construcción de esta meta y en el transcurso de la carrera, indudablemente son mi ejemplo a seguir.

A mi futuro esposo, por su amor, paciencia y dedicación en todos aquellos momentos difíciles que pensaba que no podía continuar pero me hacía entender que si se podía y que siguiera adelante.

A mi cuñada Ivanna, por el gran apoyo en la construcción de las bases de este gran logro.

A Jesús, porque siempre con el mismo cariño me guiaba en lo que necesitara.

A mis amigas de la universidad, en especial Fabiola y Adriana por quererme como siento que me quieren y por los momentos de risas pero también de agonías que pasamos juntas.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme y darme fuerza para lograr las metas trazadas.

A mi familia, por cada granito de arena que aportaron en pro de mi crecimiento profesional.

A mis amigos, por cada momento de felicidad que me brindaron.

A Trina Barbero, mi tutora por aceptar serlo.

A Jesús, por tanta paciencia y dedicación en todas mis dudas.

A mi amiga Andreina, por su apoyo emocional y económico para el logro de esta meta.

A la UCAB, porque sin ella no hubiese podido lograr el sueño de ser profesional, pero  
principalmente industrióloga.

A la profesora Gabriela Flores, por estar siempre a la orden respondiendo todas mis  
inquietudes con paciencia y entusiasmo.

A todas aquellas personas que me apoyaron para lograr esta meta.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE GRAFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
CAPÍTULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1. OBJETIVO GENERAL.....	19
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO.....	20
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	22
2.1 TEORÍAS.....	27
2.1.1 <i>Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow)</i> .....	27
2.1.2 <i>Teoría de los factores (Frederick Herzberg)</i> .....	29
2.1.3 <i>Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan)</i> .....	32
2.3 SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SEXO FEMENINO.....	33
3. ABSENTISMO LABORAL.....	34
2.2 CLASIFICACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL.....	38
MARCO REFERENCIAL ORGANIZACIÓN TAUREL & CÍA. SUCRS C.A.....	42
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	46
1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:.....	46
2. DISEÑO Y TIPO DE DISEÑO.....	46
3. UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	47
3.1 <i>Unidad de análisis</i> .....	47
3.2 <i>Población</i> .....	47
4. VARIABLE DE ESTUDIO: DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL.....	48
4.1 <i>Satisfacción Laboral</i> :.....	48

4.2 <i>Ausentismo laboral:</i> .....	49
5    TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
6    VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	57
7    FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO.....	58
8    CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	58
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	59
1.    SATISFACCIÓN LABORAL.....	59
2.    AUSENTISMO LABORAL .....	73
2.1 <i>Ausentismo laboral y antigüedad</i> .....	75
2.2 <i>Ausentismo laboral y Nivel de cargo</i> .....	76
2.3 <i>Ausentismo laboral y nivel de estudio</i> .....	77
2.4 <i>Ausentismo laboral y edad</i> .....	78
3.    RELACIÓN ENTREN SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO .....	80
3.1 SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO LABORAL.....	80
3.2 <i>Satisfacción con la supervisión y ausentismo laboral</i> .....	82
3.3 <i>Satisfacción intrínseca y ausentismo laboral</i> .....	83
3.4 <i>Satisfacción con la participación y ausentismo laboral</i> .....	83
3.5 <i>Satisfacción con el ambiente físico y ausentismo laboral.</i> .....	84
3.6 <i>Satisfacción de prestaciones y ausentismo laboral</i> .....	85
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	97
ANEXO A: ABSENCES FROM WORK OF EMPLOYED FULL-TIME WAGE AND SALARY WORKERS BY AGE, SEX, RACE, AND HISPANIC OR LATINO ETHNICITY .....	97
ANEXO B: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.....	98
ANEXO C: REGISTRO DE INASISTENCIA LABORAL. ....	99
ANEXO D: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE "AUSENTISMO LABORAL" .....	100
ANEXO E: MATRIZ CORRELACIÓN:"X" ABSENTISMO LABORAL VS. "Y" GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	102

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Pág.</b>
1- Pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow .....	22
2- División de factores motivacionales según Herzberg.....	23
3- Comparación entre las teorías de Maslow y Herzberg.....	24
4- Clases de despidos y causas justificadas de despido.....	31
5- Operacionalización y definición de la variable satisfacción laboral.....	51
6- Operacionalización y definición de la variable ausentismo laboral.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Pág.</b>
N° 1 Grados de interpretación del coeficiente de correlación.....	56
N° 2 “satisfacción con la Supervisión”.....	62
N° 3 “Satisfacción intrínseca”.....	64
N° 4 “Satisfacción con la participación”.....	67
N° 5 “Satisfacción con el ambiente físico”.....	69
N° 6 “Satisfacción de prestaciones”.....	72
N° 7 Media de ausentismo por mes.....	74
N° 8 Ausentismo laboral y antigüedad.....	76
N° 9 Ausentismo laboral y Nivel de cargo.....	77
N° 10 Ausentismo laboral y nivel de estudio.....	78
N° 11 Ausentismo laboral y edad.....	79
N° 12 Correlación entre la satisfacción y el ausentismo laboral.....	80
N° 13 Correlación entre la satisfacción con la supervisión y el ausentismo laboral	82
N° 14 Correlación entre la satisfacción intrínseca y el ausentismo laboral.....	83
N° 15 Correlación entre la satisfacción con la participación y el ausentismo laboral.....	84
N° 16 Correlación entre la satisfacción con el ambiente físico y el ausentismo laboral.....	84
N° 17 Correlación entre la satisfacción de prestaciones y el ausentismo laboral...	85

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>Pág.</b>
N° 1: Promedio de variable Satisfacción según dimensiones.....	60
N° 2: “Satisfacción con la Supervisión” .....	62
N° 3: “Satisfacción intrínseca” .....	65
N° 4: “Satisfacción con la participación”.....	67
N° 5: “Satisfacción con el ambiente físico”.....	70
N° 6: “Satisfacción de prestaciones”.....	72
N° 7: Representación gráfica del valor de la correlación.....	81

## RESUMEN

En la actualidad, el estudio del talento humano en todas sus dimensiones organizacionales cobra fundamental importancia. En este sentido, la presente investigación surge con el objeto de develar la relación existente entre la satisfacción y el ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A,” ubicada en Caracas, para el año 2014. Para lograr este propósito se siguió una metodología documental y de campo, de tipo correlacional, no experimental y con un diseño transeccional. La unidad de análisis estuvo conformada por la población de trabajadoras de la empresa y muestra representativa conformada por 56 trabajadoras de género femenino y de dos o más años de antigüedad y seleccionada de forma intensional. Para recoger la información sobre la satisfacción laboral se empleó la técnica de la encuesta mediante el cuestionario, la técnica documental para el registro del ausentismo. Para establecer la relación entre ambas variables se empleó el método estadístico de correlación de Pearson. Como conclusión, se develó que existe un coeficiente de correlación entre las variables “satisfacción laboral” y “ausentismo” de tipo inversa de  $R = - 0,40$ , lo cual equivale a decir que existe una correlación moderada y significativa, con la satisfacción que produce el empleo, resultando valores bajos en “ausentismo” en una media de 2,85 (3 días de ausencia por mes) e implicando valores altos para la “satisfacción laboral” de 5,27 (algo satisfecho). En definitiva, puede decirse que a mayor satisfacción producida por el trabajo, menor es el ausentismo de las personas en su puesto de trabajo en la empresa “Taurel C.A”. Se sugiere a la organización revisar con atención los indicadores con más baja valoración de las dimensiones de satisfacción laboral, así como las causas del ausentismo en la empresa y de esta manera ingeniar planes y programas e implementar mecanismos de capacitación, adiestramiento, desarrollo, evaluación, ubicación y compensación que promuevan mayor satisfacción en las empleadas para disminuir el ausentismo, y de esta manera aumentar la calidad de servicio, el rendimiento y la productividad en la organización.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, ausentismo, correlación satisfacción laboral y ausentismo.

## INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones modernas consigan sobrevivir y ser exitosas en los entornos en constante cambio en los cuales se desarrollan, es de poderosa importancia la capacidad de integrar los recursos humanos en sus proyectos empresariales, y en ese sentido, en los objetivos organizacionales de manera que todos los trabajadores consideren los objetivos corporativos como propios, para el logro de las metas en forma armoniosa.

Es por ello que, desde esta mirada, la satisfacción que manifiestan los empleados ante sus puestos de trabajo constituye un aspecto crucial. La teoría en la materia (Feris, L., y Castro, S. 2006, Acosta 1996, Jiménez y Moyano, 2008), nos dice que un trabajador satisfecho se encontrará motivado a continuar con sus labores e incluso a desarrollarlas en su máxima potencialidad. Si la alta dirección de la empresa contempla la satisfacción laboral como un objetivo conveniente, resulta necesaria incluirla en el sistema organizacional a todo nivel, desde su medición y evaluación a nivel individual y colectivo, hasta el desarrollo de técnicas y estrategias que la impulsen de manera constante.

Puede decirse que una organización en mal funcionamiento puede tener como aspecto subyacente bajos niveles de satisfacción laboral en sus empleados, manifestándose en aspectos tales como absentismo laboral, rotación, bajo nivel de desempeño, estrés laboral, entre otras. Necesariamente, estos aspectos impactarán de manera significativa en el alcance de los objetivos organizacionales, por lo cual no deben descuidarse. Por el contrario, altos niveles de satisfacción laboral pueden favorecer el logro de resultados positivos (Jiménez y Moyano, 2008).

En esta dirección, una cantidad importante de organizaciones en el mundo reportan niveles significativos de absentismo laboral, tal y como se puede observar según los datos del Bureau of Laboral Statistics reportados en la Labor Force Statistics from the Current Population Survey (2013) en el que exponen la tasa de ausencia y la tasa de tiempo perdido de los trabajadores, fenómeno que puede sumir súbitamente a las empresas en estados críticos financieros, pudiendo inclusive desaparecer del mercado (ver anexo A). Es por ello que debe prestársele cuidadosa atención cuando se presenta, y debe procurarse el diseño y

la implementación de programas que motiven a los empleados a asistir a sus puestos de trabajo para cumplir con la jornada laboral (Balderas, 2005).

En otro sentido, y dados los antecedentes históricos de la integración de las mujeres en el trabajo, resulta relevante observar el fenómeno en las organizaciones modernas a la luz de variables organizacionales que garanticen efectividad, eficiencia y eficacia, principios indispensables para garantizar el alcance óptimo de objetivos corporativos, considerándose que, en la actualidad, tanto mujeres como hombres ejercen roles activos, participantes y de equitativo nivel jerárquico en las organizaciones (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007).

De acuerdo a todo lo anterior, en el presente trabajo se pretende develar la relación existente entre la satisfacción y el ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A.”, ubicada en Caracas, para el año 2014, con lo cual se espera conocer al final de la investigación, si estadísticamente ambas variables mantienen una relación significativa o son fenómenos aislados, sin interacción ni influencia alguna en sus manifestaciones. Adicionalmente, resultará de gran interés y valor científico observar la causalidad entre ambas, para determinar en sí, en la manifestación de estos fenómenos, si el ausentismo laboral es consecuencia de la satisfacción laboral.

Para lograr este propósito se siguió una metodología documental y de campo, con un estudio de tipo correlacional, no experimental y con un diseño transeccional, ya que se realizó una investigación de relación entre dos variables en un mismo momento, sin manipular ninguna de éstas. La unidad de análisis estuvo conformada por la población de trabajadoras de la empresa “Taurel C.A.” La muestra se seleccionó de forma intencional dado el criterio de antigüedad; es decir, trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años partiendo del supuesto de que mantienen mayor estabilidad laboral en la organización. Por otro lado, la selección intencional de trabajadoras se corresponde con la importancia histórica de la integración de la mujer en el desarrollo de actividades laborales.

Para la medición de la variable “satisfacción laboral” se utilizó como estrategia la la técnica de la encuesta. El instrumento fue el Cuestionario S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), el cual está compuesto por 23 Ítems y demostró tener un Alpha de Cronbach de 0,944, es decir, indica excelente consistencia interna. Por otro lado, para la medición de la variable ausentismo, se verificaron los registros de asistencia de las trabajadoras en el sistema de la

empresa, durante o referente a los últimos seis (6) meses anteriores, contenidos a partir de la fecha de recolección de los datos, el mismo lapso de aplicación del instrumento de la variable satisfacción laboral.

Asimismo, los cuestionamientos que guían el curso del presente estudio serán un punto de partida en este amplio tópico investigativo ya que en Venezuela no se han llevado a cabo recientemente estudios sobre el tema. Igualmente, puede servir de base para futuros estudios que amplíen esta línea de investigación, de fundamental importancia para las organizaciones modernas.

Con el fin de alcanzar el objetivo de la investigación planteado, el estudio se divide en cuatro capítulos:

CAPÍTULO I: Se desarrolla el planteamiento del problema en el estudio realizado.

CAPÍTULO II: Se presentan tanto el objetivo general como los objetivos específicos que orientaron la investigación.

CAPÍTULO III: Se desarrolla el marco teórico, el cual comprende los sustentos teóricos del estudio, desarrollando los conceptos, modelos, variables y antecedentes de la investigación y en el marco referencial de la organización objeto del estudio.

CAPÍTULO IV: Se presenta el marco metodológico de la investigación, donde se explica el nivel de la investigación, el diseño, unidad de análisis, la población, la muestra, definición de las variables su operacionalización, las técnicas para la recolección, procedimiento y análisis de los datos, asimismo la factibilidad de la investigación y las consideraciones éticas en el desarrollo de la misma.

CAPÍTULO V: Se presentan los resultados, su análisis e interpretación.

CAPÍTULO VI: Se incluyen las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo con los hallazgos de la investigación.

Seguidamente se presentan las referencias bibliográficas consultadas que permitieron el desarrollo de la investigación.

Finalmente, se muestran los anexos pertinentes a la investigación.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las organizaciones, se encuentran diversos elementos que determinan en gran medida el comportamiento y la responsabilidad de los empleados, siendo uno de los más importantes es el de la satisfacción.

Cuando las actividades laborales son ejecutadas de manera exitosa, se hayan respaldadas por empleados que presentan alta satisfacción. Resultados con estas características se traducirán naturalmente en calidad; una empresa no podrá aspirar a niveles de calidad en sus productos o servicios realmente competitivos en el mercado si el talento humano no se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeñan.

González (2012), indica que la satisfacción laboral se define como *“el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto”* (p. 117). El autor hace referencia en su definición a las actitudes y a las consideraciones propias del trabajador sobre lo que realiza en su trabajo. El sentido para esta definición varía significativamente, al no incluir el matiz de la actitud (placentera o displacentera), sino que mantiene amplio el rango de interpretación sobre lo que el trabajador considera sobre su puesto de trabajo.

Por otro lado, la ausencia laboral es definida por Hintze (s.f.) como: *“la no presencia del trabajador en el lugar de trabajo en los términos y horarios por el correspondiente contrato de trabajo individual o colectivo”*. La ausencia laboral es la forma observable del fenómeno del Absentismo Laboral; es decir, un trabajador con determinados niveles de Absentismo Laboral, tendrá un número determinado de ausencias laborales.

Al hacer una revisión bibliográfica exhaustiva, se observa que tanto la Satisfacción como el Absentismo Laboral son variables organizacionales de amplia observación y estudio por la comunidad científica.

En este sentido, es importante destacar lo expuesto por Samaniego (1998), quien indica que las conductas más estudiadas, con relación a los bajos niveles de satisfacción laboral son el absentismo y la rotación, asociándose directamente la productividad en la organización con los altos niveles de satisfacción laboral. El autor afirma que parece haber un cierto acuerdo en que las actitudes que dan lugar a una alta satisfacción se asocian a niveles elevados de productividad e implicación en el trabajo.

El mismo autor añade que aunque las causas que ocasionan el absentismo son muy variadas y complejas, en términos generales afirma que existe una correlación de carácter negativo entre el absentismo y la satisfacción laboral. Expone que la escuela de relaciones laborales hipotetizaba que la satisfacción laboral ejercería un efecto de tipo causal sobre el rendimiento del individuo, de manera que un empleado satisfecho estaría más motivado a realizar mejor su trabajo. Los estudios empíricos a los que refiere no han dado apoyo a este planteamiento, pudiendo concluirse con que ambas variables pueden estar correlacionadas, en algunos casos, a través de vías indirectas, sin que pueda hablarse de una relación causal y directa.

Porter y Lawler (1968) citados por Samaniego (1998), sostienen que la mencionada relación se da de un modo inverso; la satisfacción laboral más que determinar el nivel de ejecución, es determinada por éste y por otras variables, las cuales se influyen mutuamente llegando incluso a neutralizarse en algunos casos. El mismo autor cita a Schwab et. al. (1971), quien indica que lo más probable, es que tanto la Satisfacción Laboral como el rendimiento, estén afectados por las experiencias del trabajador en el ejercicio de sus funciones laborales.

En este sentido, y observada la divergencia de hipótesis y hallazgos empíricos, es importante estudiar la relación de ambas variables organizacionales en su esencia, aún más en el contexto laboral venezolano.

En particular para este contexto, algunos artículos de prensa describen la situación del país sobre la satisfacción y el ausentismo laboral. Resulta relevante esta mención porque permite introducir al lector en la realidad de las empresas venezolanas (nacionales, multinacionales o transnacionales), las cuales en la actualidad se enfrentan a un alto

porcentaje de la fuerza trabajadora que decide por razones poco sólidas ausentarse de sus puestos de trabajo, física o mentalmente, lo que afecta significativamente la producción de los bienes y servicios que las mismas ofrecen al público, y a su vez, las mejoras en la calidad de vida personal y laboral del trabajador, según describen los mismos.

En ese sentido, el portal web [www.noticias24.com](http://www.noticias24.com) reseña el 16 de septiembre del año 2012 un artículo denominado “Estudios revelan que el salario y la satisfacción laboral influyen en la salud”. La nota expone que en los momentos de crisis que se vive en la actualidad a nivel mundial, y especialmente en Venezuela, el trabajo se ha convertido en uno de los factores de mayor importancia e impacto en el día a día. Añaden que por ello los psicólogos han mostrado interés en el estudio del mecanismo laboral, indicando que con el trabajo las personas no solo consiguen sustento económico sino que también se esfuerzan en alcanzar sus metas personales. El estudio que en particular exponen afirma que existen muchos factores que contribuyen a que los trabajadores se encuentren a gusto con su trabajo, entre ellos: el equilibrio trabajo-salario (los salarios insuficientes desmotivan al trabajador); un estilo de liderazgo eficaz (tratar a los empleados de forma justa refuerza su compromiso con la empresa); el estrés (tiende a surgir de un desequilibrio); y el acoso laboral, que consiste en ataques hostiles por parte de pares o superiores (no sólo daña a la víctima sino también a la empresa). Pueden observarse entonces factores estrechamente ligados con la insatisfacción en el trabajo, presentes en todas las organizaciones.

Por otro lado, para el 11 de marzo del 2013, Irma Pinto publica en el portal web [www.alertalaboral.com](http://www.alertalaboral.com) un artículo titulado “Ausentismo Laboral: En promedio un trabajador falta 11 días al año”. En este artículo manifiestan que “las llegadas tarde, las constantes salidas y un elevado ausentismo pueden disminuir la productividad de una compañía, además de provocar problemas de organización y altos costos económicos”. Afirman que, de acuerdo con estadísticas mexicanas, los países tienen un promedio de ausentismo laboral de 11 días al año, e indican que el más preocupante es el que se produce para resolver problemas personales producto del desequilibrio en la relación trabajo-familia. Concluyen en el artículo con que la empresa Sodexo obtuvo soluciones para la Motivación, diseñó un programa en el que un equipo profesional compuesto por psicólogos, abogados, ingenieros comerciales y contadores dan consejos adecuados en cuestiones de desmotivación, hábitos nocivos, pérdidas emocionales, jubilaciones, divorcios, créditos, entre

otros problemas que puedan presentar los trabajadores, lo que demuestra que las compañías están comprometidas con el resguardo de sus empleados en estos ámbitos. Puede observarse en este artículo que siendo el ausentismo y la insatisfacción laboral fenómenos presentes en todas las organizaciones, el sentido está en el diseño y la implementación de soluciones que procuren mejorar la calidad de vida personal y laboral del trabajador, afirmando al final del artículo que “Cuánto menos problemas tenga una persona, su calidad de vida, su satisfacción y rendimiento en el trabajo mejorarán notablemente”.

Otro aspecto de gran impacto relativo a las variables de estudio es el reseñado el 20 de febrero del 2013 por el portal web [www.noticiasvenezuela.com](http://www.noticiasvenezuela.com), con un artículo titulado “Inamovilidad laboral de la nueva Ley del Trabajo multiplicó el ausentismo”. En esta reseña afirman que empresarios y abogados laborales mantienen que el ausentismo laboral se ha incrementado después de la implementación de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), porque los empleados confían en que no pueden ser despedidos a pesar de sus incumplimientos por la garantía de estabilidad laboral absoluta. Aseveran que en el sector de autopartes, el ausentismo se ubica entre el 5% y el 20%, situación que impacta negativamente en la productividad de la industria en la consecución de metas de crecimiento anuales. En el sector de las agroindustrias, se reportan altas cifras de ausentismo igualmente, afirmando haber un incremento posterior a la promulgación de la LOTTT en un 9% (3% en el 2011 – 12% en el 2012), incluso se reportan en los últimos meses en algunas empresas del sector niveles de hasta 46% de ausentismo laboral, lo que impacta negativamente la producción. Reseñan el caso renombrado de la empresa de productos EFE, quienes exponen en un comunicado emitido que “El ausentismo laboral supera el 15% y, en algunas semanas, ha sido de 25%, es decir, 1 de 4 trabajadores no asiste a su trabajo”. Por otro lado, las empresas productoras de harina no reportan cambios en las asistencias laborales de sus empleados después de la publicación de la nueva ley. Muestran en el resultado de una encuesta realizada por la empresa Venamcham que un 44.36% de los empresarios del país afirmó que la implementación de la nueva ley ha impactado de forma negativa en el incumplimiento de la jornada laboral, y 50% manifestó que había afectado la productividad. Agregan que expertos en la redacción de la nueva Ley indican que ésta protege más al trabajador, garantizándole poder en la decisión de la desvinculación. Un tema importante que se refleja en la nota es sobre los permisos y los reposos, afirmando que muchos son de dudosa procedencia para justificar la inasistencia al

trabajo. Se observa que numerosos sectores productivos reportan incrementos en los índices de ausentismo laboral posteriores a la promulgación de la nueva LOTTT, afectando significativamente el curso productivo de sus rubros.

En este orden de ideas, vale la pena destacar lo expuesto por el portal web [www.noticias24.com](http://www.noticias24.com), quienes publican el 21 de enero del 2013 un artículo titulado “Cómo las empresas pueden minimizar el ausentismo laboral”. La nota de prensa gira en torno a una entrevista realizada a Federico López, especialista en compensación y beneficio laboral, quien afirma que con las modificaciones de la LOT hay una tendencia en la aceleración alarmante de la ausencia laboral. Indica que esto tiene que ver estrechamente con las posibilidades legales establecidas por la nueva LOTTT, que son el despido justificado o la renuncia del empleado, eliminando la posibilidad de un despido injustificado. Señala que, no obstante, “la posibilidad de calificar un despido es sumamente baja”, por lo cual en la práctica la opción imperante es la renuncia del trabajador. Hace referencia a la ausencia presencial, modalidad de ausentismo laboral que se registra cuando un empleado permanece en su puesto de trabajo sin hacer ejercicio de sus funciones durante la jornada. El especialista, sugiere que la herramienta legal promueve la impunidad laboral, en virtud de que hay irregularidades que difícilmente se pueden calificar. La forma de minimización hace referencia a un mecanismo autoregulado de incentivos indirectos, ofreciéndose de manera grupal y dependiendo de la productividad. Afirma que esto permite que la presión deje de ser ejercida por el patrono, para pasar a las manos de los compañeros de trabajo, quienes velarán entre ellos porque cada uno cumpla con su cuota de responsabilidad por el beneficio de todos. Se visualiza en esta nota de prensa cómo pueden implementarse soluciones que involucren a los trabajadores en sus propias mejoras, otorgando niveles de supervisión multilaterales con los cuales, como grupo de trabajo, deben procurarse los beneficios a través de la realización eficiente de sus actividades laborales.

Ha podido contextualizarse entonces la situación particular de Venezuela con respecto a la satisfacción y al absentismo laboral, y se ha observado una relación estrecha entre la promulgación de la nueva LOTTT y estas variables, así como entre ellas mismas.

Es importante hacer énfasis en la variable antigüedad. Los trabajadores que se encuentren menos satisfechos en determinada organización se mantendrán menos tiempo

dentro de la misma, y si éstos se sienten más a gusto y más satisfechos con sus labores, se mantendrán más en ella y por ende acumularán más antigüedad. Es por ello que para efectos de este estudio, se tomó en cuenta la variable antigüedad como parámetro de selección de los participantes en los que se observará el fenómeno, considerándolo como un factor de tiempo razonable en el análisis.

Otra variable de importancia en el presente estudio es la selección intencional de trabajadoras. En este sentido, ha de notarse lo indicado por Sánchez, Fuentes y Artacho (2007), quienes aportan sobre el género en el ejercicio laboral, y en ese sentido, sobre las variables de estudio, afirmando que la inclusión de esa variable sociodemográfica en estudios organizacionales ha sido ampliamente realizada. Es entonces un valor añadido de esta observación la delimitación a las trabajadoras. La inclusión de esta variable sociodemográfica como delimitante del objeto de estudio y su muestra radica, en la importancia histórica de la integración de la mujer en el desarrollo de actividades laborales. Los autores afirman que estudios han demostrado que las mujeres sienten mayores niveles de satisfacción laboral, por lo cual se ausentan en menor medida. Las ausencias en el sexo femenino suelen atribuirse más a aspectos médicos, tales como maternidad, enfermedades, entre otros. Sin embargo, la afirmación general es que el nivel de satisfacción en las trabajadoras del sexo femenino dependerá de los aspectos socioculturales en los cuales se desenvuelva, y por ende, sus ausencias laborales.

De lo mencionado en este apartado es que resulta interesante el estudio entre el ausentismo y la satisfacción laboral, en la procura de comprender el fenómeno que impacta tan significativamente a la industria venezolana en la actualidad, y que da pistas de insatisfacción laboral en cualquiera de sus dimensiones.

Se ha decidido entonces dirigir esta investigación en función de la siguiente pregunta:

**¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral y el ausentismo en las trabajadoras de la empresa “Taurel C.A” ubicada en Caracas, para el año 2014?**

## **CAPÍTULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para dar respuesta al planteamiento del problema de investigación es importante tener presentes los siguientes objetivos que se pretenden alcanzar con el estudio.

### **1. Objetivo general**

Develar la relación existente entre la satisfacción laboral y el ausentismo en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014.

### **2. Objetivos específicos**

1. Identificar los niveles de satisfacción laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014.
2. Determinar los niveles de ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014.
3. Establecer la relación existente entre satisfacción laboral y ausentismo en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014.

## **CAPITULO III: MARCO TEÓRICO**

Es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el presente estudio. En consecuencia, se realizará un arqueo de argumentos, teorías, artículos electrónicos, investigaciones y conceptos que permitirán construir un sistema ordenado de conocimientos que ubicarán al lector dentro del contexto.

### **1. Antecedentes de la investigación**

Como ha sido mencionado anteriormente, el estudio de variables organizacionales ha sido realizado a través de la historia, con mayor énfasis en la actualidad, y especialmente sobre variables que predicen las conductas favorables en las empresas, concluyentes en resultados positivos.

En este sentido, es valioso el aporte que realizan Boada, de Diego, Agulló y Mañas (2005), quienes estudiaron el Absentismo Laboral como consecuente de variables organizacionales. Entre el desarrollo teórico de este trabajo de investigación, citan a Steers y Rhodes (1984), quienes luego de una revisión extensa de literatura, dan con 209 variables que causan el Absentismo. Entre las variables expuestas, es importante resaltar la mención de la Satisfacción Laboral como una de sus causas. Los autores concluyen con que “la mejor manera de evitar el absentismo es potenciar una adecuada calidad de vida laboral, plantear un trabajo interesante que permita el desarrollo y la realización personal y estimular el compromiso y la implicación de los trabajadores con la organización y con sus objetivos” (p. 217), aspectos estrechamente relacionados con la variable causa mencionada.

Por otro lado, Pérez y Fidalgo (s.f.) afirman en su documento “Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción”, que la Satisfacción Laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones significativas. Exponen que diversos estudios han encontrado correlaciones positivas y significativas entre esa variable y los siguientes: a) un buen estado de ánimo general, además de actitudes positivas en la vida laboral y privada, salud física y psíquica en el trabajador; b) la insatisfacción laboral correlaciona positivamente con alteraciones psicósomáticas diversas, como el estrés, entre

otras conductas laborales. En ese sentido, afirman que se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, así como con rotación retrasos en la asistencia.

Barrosa y Salazar (2009) realizaron un estudio de cuatro casos para verificar la relación entre la satisfacción y la productividad del personal de cuatro organizaciones participantes, y compararla con la relación entre la satisfacción y los índices de rotación y ausentismo. Los resultados de la investigación indican que, en general, al haber mayor satisfacción del trabajador existe una tendencia estadísticamente menor de que abandone la empresa o de que tienda a ausentarse, siendo más fuerte la relación satisfacción-rotación.

Por otro lado, Martín (2006) realizó una investigación centrada en determinar, en una muestra del Personal de Administración y Servicio de la Universidad de Huelva, si existen diferencias en la satisfacción laboral en función del sexo, edad, tipo de contrato y antigüedad en la universidad, teniendo como referencia el Modelo de las carencias del trabajador y la definición de insatisfacción. Los resultados mostraron que las aspiraciones están satisfechas en la mayoría; pero atendiendo a la distribución de los factores motivantes, se observa que factores como las relaciones sociales con mando intermedio y la forma que tienen los superiores de dirigir determinada área son las principales preocupaciones y se encuentran insatisfechos con ellos.

Por último, pero no menos importante se encuentra un estudio realizado por Navarro (2012) acerca del ausentismo laboral de los empleados de la gerencia de personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum, tomando como muestra cincuenta y cinco empleados de la Gerencia de personal para determinar los factores generadores del ausentismo, este estudio se llevo a cabo en función de la edad, sexo, transporte, salud, cargo, antigüedad en la organización y funciones desempeñados, de igual modo incluyeron variables organizacionales tales como objetivos, clima y motivación de los empleados, en dicho estudio encontraron que los trabajadores poseían una edad por encima de los 36 años, donde observaron prevalencia del sexo femenino, identificación con los objetivos de la empresa, Inconformidad con el reconocimiento y la motivación en el entorno laboral. De igual modo, encontrando una diferencia significativa entre el número de ausencias y los previstos como laborables, ubicando así como principal causa la enfermedad, es decir causas justificadas.

## 2. Satisfacción laboral

En las relaciones laborales, existe en los trabajadores un elemento que se encuentra en constante variabilidad y determina en gran medida el desarrollo efectivo del mismo en su puesto de trabajo, éste es la Satisfacción Laboral.

Esta variable es de gran interés porque indica la habilidad de una organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque existen evidencias que demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Es un hecho visible que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se sienten bien pagados, bien considerados, porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, realizando tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos (Martín, 2006).

Dada la premisa, Ortiz Serrano (2008) expresa en su trabajo sobre el estudio del clima y la satisfacción laboral de una empresa comercializadora que esta variable se puede dividir en dos tipos principales, como son la satisfacción general y la satisfacción por facetas:

“Satisfacción general, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa”. (Ortiz Serrano, 2008)

Cabe señalar lo expuesto por Robbins (2004), referido a la existencia de múltiples formas por parte de los empleados de demostrar insatisfacción hacia su trabajo, el cual pueden ser catalogadas en cuatro dimensiones, tales como constructivas o destructivas y activas o pasivas a su vez estas son definidas de la siguiente manera:

**“Salida:** es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.

**Vocear:** tratar activa o constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

**Lealtad:** esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.

**Negligencia:** dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónico, por empeño o tasa elevada de errores.” (Robbins, 2004, p.82)

Cabe destacar también los principales factores que determinan la satisfacción laboral mencionados por Robbins en su libro “Comportamiento organizacional” los cuales están definidos de la siguiente manera:

**“Trabajo mentalmente estimulante:** los empleados tienden a preferir trabajos que le den oportunidades de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

**Remuneración equitativa:** los empleados quieren sistemas de pago y ascenso que le parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas (...)

**Condiciones laborales de apoyo:** los empleados se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico y cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

**Compañeros que los respalden:** (...) tener compañeros amigables y que brinden apoyo ayuda a aumentar la satisfacción laboral (...) los estudios demuestran que la

satisfacción del trabajador aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal en ellos.” (Robbins, 2004, p.84)

En otras palabras y en línea con lo antes expuesto, es importante señalar que para Robins (2004) existen otros determinantes de la satisfacción laboral, tales como lo son el estilo de supervisión, las relaciones humanas o administrativas con los jefes, sus habilidades técnicas, etc.; las relaciones personales con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad; la dirección y la empresa en general, en cuestiones relacionadas con la política de retribuciones y reparto de beneficios en la empresa. Robbins (2004) plantea que la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y satisfacción en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos.

En la literatura general, pueden encontrarse innumerables definiciones de este constructo, desde matrices epistemológicas como la Psicología hasta perspectivas técnicas como la Ingeniería. En las investigaciones realizadas con variables organizacionales, especialmente con Satisfacción Laboral, no se observa unanimidad en el establecimiento de una única definición. Cada autor la define de una manera diferente, es decir, agrega o resta elementos de ella que la hacen orientarse en uno u otro sentido. Es así como Locke la define como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, observándose el sentido psicológico al referirse al campo emocional del trabajador, bajo un matiz de sentimientos positivos y/o placenteros, y a la subjetividad que éste experimenta en el desenvolvimiento laboral. Por otro lado, Muchinsky afirma de una manera más concreta, que la Satisfacción Laboral es “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (Locke, 1976; Muchinsky, 2000 cp. Navarro, 2008). Se evidencia el elemento repetitivo de lo placentero, puramente sentimental y psicológico, que el empleado manifiesta a causa de la naturaleza de su trabajo.

Se evidencia entonces que cada autor que desarrolla la Satisfacción Laboral como concepto y/o constructo aporta una visión particular del mismo, que determina la orientación en la observación del fenómeno del trabajo.

La definición propuesta por Feris y Castro (2006) resulta atinada desde la mirada del Lic. en Relaciones Industriales, e indica que la Satisfacción Laboral es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. Si bien breve, esta definición ofrece las características elementales, y en la cual puede observarse la mención sobre la “actitud” una vez más como el elemento medular de la Satisfacción Laboral. Resume en pocas palabras su esencia como variable organizacional: *la actitud del trabajador frente a su propio trabajo*.

Los mismos autores citan a Schultz (1991), quien afirma que existen una gran cantidad de factores que influyen en la Satisfacción Laboral del trabajador, y que no forman parte de la atmósfera laboral, como son la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, la condición social, entre otras, que naturalmente se encuentran generando un impacto constante en el desempeño del trabajador, así como en su actitud sobre lo que realiza. Se añade que la Satisfacción Laboral puede determinarse conjuntamente por las creencias actuales del puesto que ocupa el trabajador como por sus propias percepciones de lo que debería realizar (Acosta, 1996).

En este sentido, es importante destacar lo expresado en la revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de la ciudad de Madrid - España, en la que se afirma haber “comprobado que la inestabilidad laboral y las posibilidades de promoción, tal y como son percibidas por el trabajador, tienen un fuerte impacto sobre la satisfacción laboral”. Asimismo, citan que “Los trabajos desarrollados señalan con unanimidad la capacidad predictiva de la satisfacción respecto a la intención de abandono o al cambio efectivo de empleo que, en general, supera la que muestra la variable salarial” (Burón, 2005).

Es entonces crucial que el trabajador se encuentre realmente involucrado en el desempeño de sus funciones, y que no presente actitudes negativas a ese respecto, para que, de esa manera, pueda realizar sus actividades de forma auténtica, aportando un componente emocional que le hace comprometerse voluntariamente. Esto producirá

sentimientos de éxito o fracaso, y por ende, de Satisfacción o Insatisfacción Laboral (Muchinsky, 1994).

Como fue mencionado anteriormente, uno de los factores que impacta significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores es la antigüedad. Ésta es definida por Robbins (1999 cp. Di Nardo, 2005) como la cantidad de tiempo que un individuo ha trabajado en un empleo en particular. En este sentido, se ha encontrado que ambas variables presentan una correlación positiva (Cardozo y Leal, 1991). Estos hallazgos son confirmados por Osorio y Ruiz (2002), quienes dieron con resultados similares. En concreto, la asociación indica que "a mayor número de años de permanencia por parte del empleado en la organización, mayores serán sus niveles de satisfacción" (Di Nardo, 2005).

Robbins (1999 cp. Di Nardo, 2005) afirma sobre cuatro razones por las cuales son tan importantes los niveles de Satisfacción Laboral en la consecución de los objetivos organizacionales, éstas son:

- a) Existe evidencia de que los trabajadores insatisfechos se ausentan laboralmente con más frecuencia y es más probable que renuncien.
- b) Es mayor la probabilidad de que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos en el desarrollo de sus actividades laborales.
- c) Ha sido demostrado que los trabajadores satisfechos tienen mejores condiciones de salud y por ende viven más tiempo. De hecho, diversos estudios han demostrado que la insatisfacción está asociada con deterioros en la salud que van desde los dolores de cabeza hasta las enfermedades del corazón (Heslop y cols., 2002).
- d) Existe evidencia de que la insatisfacción en el trabajo está asociada con actitudes negativas en el hogar, extrapoliándose la variable a la vida personal del trabajador, e incidiendo a nivel personal y social.

Para los fines de esta investigación es importante hacer referencia tanto al concepto como a lo referente a la motivación, ya que éste está altamente relacionado a la satisfacción, y ambos mueven la conducta de la persona la cual es exteriorizada a través de un comportamiento determinado. Vinculado a esto se puede mencionar lo expuesto por López (2009) "La motivación se le puede considerar como un proceso mediante el cual se

inicia, se sostiene, y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en este momento para el individuo” (López, 2009, p.28)

Ahora bien, cabe destacar que este constructo según lo expuesto por López (2009) puede dividirse en tres tipos, tales como la motivación intrínseca, referida al hecho de realizar una actividad por placer y la satisfacción experimentada mientras la persona aprende, indaga o trata de aprender algo nuevo; la motivación extrínseca referida a una variedad de conductas que funcionan como medios para poder lograr un fin, y no el fin en sí misma, en otras palabras, es lo que permite que una persona lleve a cabo una acción, de acuerdo a las recompensas o castigos vinculados a ellas; por último se encuentra la motivación trascendente la cual es la referida al hablar de generosidad o como lo llaman también espíritu de servicio, siendo esta las acciones indiferentes a las necesidades o a las satisfacciones de los seres vivos.

## **2.1 Teorías**

### **2.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow)**

No obstante estas premisas, a continuación se expondrán dos teorías asociadas a la satisfacción, una de ellas es la teoría de Abraham Maslow, también llamada “Teoría de las necesidades de Maslow”, donde dicho autor divide las necesidades de los individuos en cinco niveles denominados: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, ya que para él el ser humano es un organismo deseoso que siempre anhela algo (Maslow, 2005).

Las cinco (5) categorías de necesidades mencionadas anteriormente, Maslow las organiza de manera jerárquica según el grado de importancia que tienen para el individuo en su existencia, comenzando así por las necesidades fisiológicas ya que son las referidas a las necesidades básicas para el sustento de la vida humana como las de respiración, descanso, alimentación, etc., el objetivo de esta definición es el diferenciar las distintas necesidades unas de otras ya que, según la teoría, las necesidades que se encuentran en los más altos ocupan nuestra atención solo cuando las ubicadas en los niveles inferiores están satisfechas.

Estas categorías de necesidades las explica Robbins (2004) en su libro sobre el comportamiento organizacional de la siguiente manera:

**“Fisiológicas:** hambre, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otra de carácter orgánico.

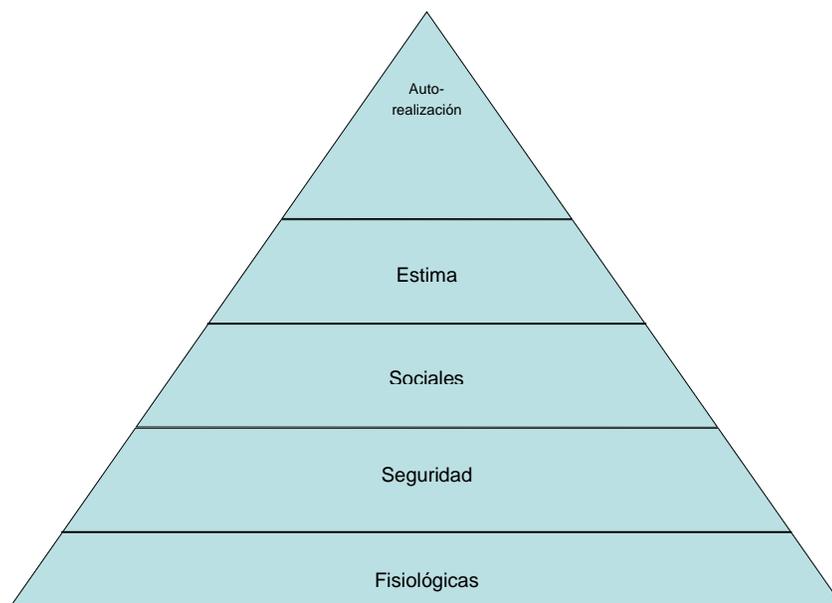
**De seguridad:** defensa y protección de daños físicos y emocionales.

**Sociales:** afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.

**De estima:** factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, reconocimiento y atención.

**Autorrealización:** El impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. Crecimiento y desarrollo del potencial propio.” (Robbins, 2004, p.156)

Según el autor de esta teoría, las necesidades son organizadas en forma de pirámide, partiendo de su base con las necesidades fisiológicas, siendo estas las necesidades que el individuo trata de tener siempre satisfechas y las que se pueden enfocar como las necesidades que se encuentran en primer lugar, para visualizar de una manera más precisa a continuación se mostrara esta pirámide, la cual cumple como objetivo primordial que las personas tengan presente en que parte de la pirámide se encuentran ubicadas y así satisfacer las necesidades que se reflejan en niveles superiores.



**Figura 1: Pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow**

Fuente: (Maslow, 2005)

### **2.1.2 Teoría de los factores (Frederick Herzberg)**

La segunda teoría que se expondrá, la cual es citada por Pérez (2001), y apoyada en el estudio de (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega s.f) es la denominada “Teoría de los factores” por Herzberg, en función de ella explica el comportamiento de las personas en su trabajo, pero este comportamiento depende en sí de dos elementos, en primer lugar los llamados factores higiénicos (extrínsecos) referidos al ambiente que rodeada a las personas, donde se puede visualizar el desempeño de sus funciones dentro de la organización, siendo determinado por factores externos tales como el salario, los beneficios, las condiciones de trabajo y demás aspectos de la relación laboral, evitando a su vez, la insatisfacción pero sin producir, por el contrario, la satisfacción o motivación de la persona, ya que este factor se encuentra más vinculado a la insatisfacción que a la satisfacción de la misma; en segundo lugar se encuentran los factores motivacionales (intrínsecos), el cual tienen que ver con todos aquellos factores que el individuo controla por sí mismo, en otras palabras, tienen que ver con los sentimientos de los individuos, que a su vez están vinculados directamente con la satisfacción de los trabajadores, por lo que el autor de dicha teoría los llama también “factores de satisfacción”, donde se observa una relación directa con el reconocimiento,

sentimientos de logro, autonomía, etc., trayendo como consecuencia que el trabajador se sienta satisfecho con su actividad laboral, siempre y cuando los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente; Se puede notar entonces claramente la relación existente entre ambos factores para el logro exitoso de la satisfacción laboral de los individuos dentro de una organización.

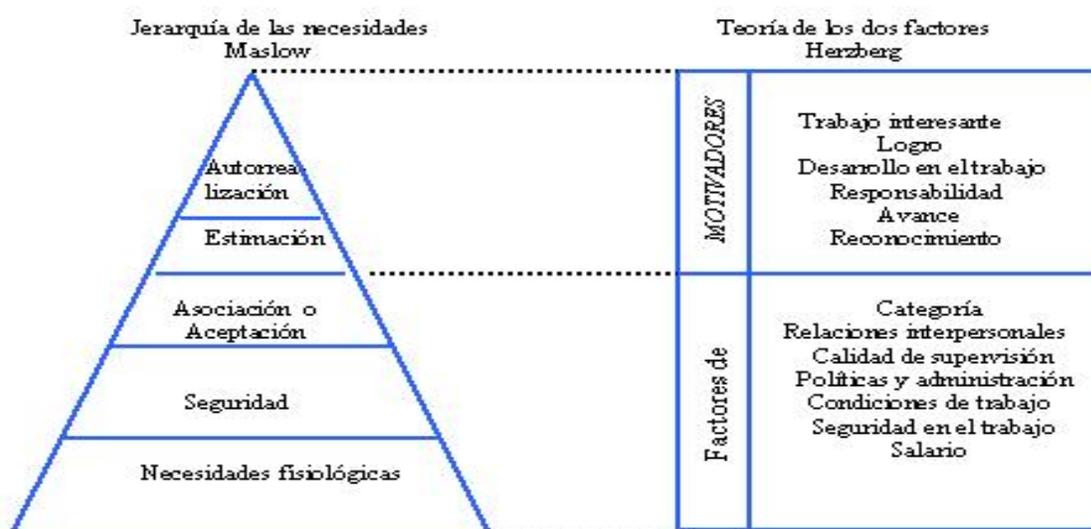
FACTORES HIGIÉNICOS		FACTORES MOTIVADORES	
Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Status elevado.</li> <li>- Incremento del salario.</li> <li>- Seguridad en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malas relaciones interpersonales</li> <li>- Bajo salario.</li> <li>- Malas condiciones de trabajo, etc-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización exitosa del trabajo.</li> <li>- Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>- Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de responsabilidad.</li> <li>- Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>

**Figura 2: División de factores motivacionales según Herzberg.**

**Fuente:** (Pérez, 2011)

Según Robbins (2005, p.395) ésta teoría expone que “la satisfacción y la motivación en el trabajo se relaciona con los factores intrínsecos, en tanto la insatisfacción en el trabajo se relaciona con los extrínsecos”, pudiendo denotarse como factores intrínsecos “la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y la promoción” (Ramió y Ballart, 1993, p. 282); de igual modo Ramió y Ballart (1993) toma como factores extrínsecos todos aquellos que tengan que ver con “política y administración de la compañía, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales y salario”. De acuerdo a esto se puede mencionar lo expuesto por Camacho (2006) en su libro “El enfoque humanista en la gerencia”, el cual está referido a que “la principal contribución de la investigación realizada por Herzberg, en donde la idea fue mostrar a los directivos de las empresas la mejora de los factores ambientales y económicos no sustituye a los factores de desarrollo personal.” (p. 282).

Es importante resaltar la diferencia existente entre los dos grupos de factores mencionados anteriormente, la cual radica en que la existencia de sentimientos de acuerdo al crecimiento que pueden padecer los trabajadores, depende del resultado en las tareas que realizan los individuos y del significado que ellos le den, como los factores higiénicos no están relacionados con dicha tarea, no tienen la potestad para brindarle ese significado a cada uno de ellos, entendiendo que esa significación tiene que ver directamente con los factores motivacionales que ofrece la estimulación psicológica para que así el individuo pueda llevar a cabo sus necesidades de autorrealización.



**Figura 3: Comparación entre las teorías de Maslow y Herzberg**

Fuente: (Correa, 2004)

De acuerdo con lo expuesto en la figura N°3, se puede denotar la relación existente entre la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, ya que las primeras tres de cinco necesidades principales planteadas por Maslow, tales como las necesidades fisiológicas, de seguridad y de asociación o aceptación se encuentran más vinculadas a la satisfacción con los llamados “factores higiénicos” en la teoría de Herzberg; A su vez, los “factores motivadores” de Herzberg son los más adecuados para el cumplimiento de las necesidades de “estimación y autorrealización” planteadas por Maslow, entendiendo que dichos factores, son los referidos a la labor y desempeño en el trabajo por parte de los que lo conforman.

### **2.1.3 Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan)**

El deseo por conocer los factores que habilitan o inhiben el comportamiento humano ha entusiasmado a muchos autores a estudiar el tema de la motivación, siendo abordado por múltiples teorías con diferentes enfoques, como se ha visto en líneas anteriores. La presente investigación se orientara bajo el enfoque de la Teoría de la Autodeterminación (TAD) o Self-Determination Theory (SDT), que es considerada por Deci y Ryan (2000) como una macro-teoría de la motivación que se ha focalizado en las condiciones del contexto social que facilitan y previenen los procesos naturales de la auto-motivación y el desarrollo psicológico saludable, postulando que el ser humano presenta tres necesidades psicológicas básicas, las cuales son algo innato, universal y esencial para el bienestar del individuo, estas son, la necesidad de competencia, la de autonomía y la de vinculación.

La necesidad de competencia se refiere al sentimiento de eficacia que presenta el individuo en las actividades que realiza con respecto al ambiente social, la necesidad de competencia promueve la búsqueda de retos en la persona y el deseo de mejorar constantemente para tener un mejor desempeño ante el entorno. En cuanto a la necesidad de autonomía, Deci (1975) entiende que es la necesidad que siente cada persona de tomar sus propias decisiones. Por último, la necesidad de vinculación o necesidad de relacionarse tiene que ver con sentimientos de conexión y aceptación con respecto al entorno, se trata de la interconexión con otras personas y la sensación de ser socialmente aceptados. El nivel de satisfacción de estas necesidades fundamentales, amplia o reduce la motivación intrínseca, la salud mental, la autoregulación y el bienestar; de acuerdo a los planteamientos de Deci y Ryan (2000).

La Teoría de la Autodeterminación propone que el ser humano tiende naturalmente a la búsqueda de la integración, el desarrollo y el crecimiento, esforzándose en alcanzar sus metas y superar desafíos, acumulando experiencia en este proceso, pero el contexto social puede funcionar como impulsor o limitante, por lo tanto, "la TAD es concerniente no sólo a la naturaleza específica de las tendencias positivas del desarrollo, sino que también examina los ambientes sociales que son antagonistas a esas tendencias" (Deci y Ryan, 2000, pág. 2).

La teoría examina el grado en que las conductas de un individuo son autodeterminadas, Deci y Ryan (2000) entienden la autodeterminación como la capacidad de un individuo para elegir y realizar acciones en base a su decisión, en este sentido, la TAD analiza el grado en que las personas realizan sus acciones voluntariamente. En palabras de Moreno y Martínez (2006), la TAD determina en qué medida las personas se involucran o no libremente en la realización de sus actividades. En este orden de ideas, se puede decir que el ser humano orienta su comportamiento de acuerdo a fuerzas motivacionales naturales o ajenas a la propia voluntad.

### **2.3 Satisfacción laboral en el sexo femenino**

De acuerdo a lo indicado por Sánchez, Fuentes y Artacho (2007), desde que la mujer comenzó a incorporarse y a representar un rol activo laboralmente, han sido prefijadas ciertas funciones entre sexos. Los autores destacan que la interrelación entre ambos sexos (femenino y masculino) y la Satisfacción Laboral que experimentan, depende de aspectos condicionantes de índole sociocultural, por lo cual este tema ha sido ampliamente estudiado por la comunidad científica.

En este sentido los mismos autores afirman que, de acuerdo con la literatura científica, las trabajadoras presentan un nivel superior de Satisfacción Laboral con respecto a los trabajadores, siendo sustentada esta afirmación por distintos argumentos. Es así como citan a Clark (1997), quien propone la posibilidad de que las féminas tengan menores expectativas sobre sus empleos, y como consecuencia de ello, sus niveles de Satisfacción Laboral superen a los de los hombres, quienes tienden a ser más exigentes con respecto a sus empleos y, por tanto, tendrán mayor dificultad en alcanzar sus objetivos.

Entre los argumentos a los cuales refieren los autores para explicar la relación entre género y Satisfacción Laboral, especialmente en el sexo femenino son los siguientes:

“...primero, en las cohortes femeninas de edad superior, el ambiente más restrictivo en que se ha desarrollado su rol laboral ha supuesto que las expectativas sean inferiores a las que existen entre las mujeres más jóvenes (y, generalmente, más preparadas desde el punto de vista académico); segundo, las trabajadoras con

menor nivel educativo o empleadas en categorías laborales más bajas abrigarán peores expectativas, y tercero, la alternativa de un trabajo remunerado supone que las mujeres, contentas por encontrarse empleadas, esperen menos de su contexto laboral” (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007 p. 56).

Añaden que otros autores consideran una posible voluntariedad ante la posibilidad de decisión que favorece a la mujer a la hora de trabajar e, incluso, aspectos como diferencias personales y de empleos entre ambos sexos. A este respecto, se añade que las mujeres presentan una predisposición hacia trabajos en grupo, hacia puestos donde se desarrollen las relaciones interpersonales y tareas de liderazgo, así como donde se priorice el elemento humano sobre el técnico (Bass y Dunteman, 1963 cp. Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007) Otros argumentos son la posible sobrerrepresentación de las mujeres con trabajos a tiempo parcial o también el abandono del empleo con mayor facilidad si se encuentran insatisfechas, concluyendo en que las trabajadoras que se mantienen en el empleo son también las que se sienten satisfechas.

Por lo revisado en la literatura, la Satisfacción Laboral en contraste con el género depende en gran medida de aspectos socioculturales, por lo cual no puede concluirse una relación positiva ó negativa entre la variable organizacional y el sexo femenino. Lo que si genera curiosidad es su estudio en la población venezolana, con características sociales, políticas, económicas y culturales en la actualidad de gran complejidad.

### **3. Absentismo laboral**

En su forma más simple, el absentismo es definido por el Diccionario de la Real Academia Española como la “Costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes anejos a un cargo”. Esta definición incluye a su significado que las ausencias laborales son una costumbre del trabajador, que se orienta hacia el abandono de las actividades que le permiten ejercer un rol social activo, es decir, de su trabajo. A lo largo de los estudios en el ámbito laboral, se han ido desarrollando otras definiciones del término adecuadas a diversas realidades y en diferentes momentos históricos.

Así, para Alford y Bangs (1965) “el absentismo o ausencia se produce cuando un operario está fuera de la fábrica en las horas en las cuales debería estar presente normalmente”. Esta definición refiere únicamente a ausencia física del empleado, aún cuando su responsabilidad indique lo contrario, justificada o injustificadamente. Además, esta definición limita el área de desempeño laboral a las industrias, muy probablemente contextualizada por su año de elaboración. En la actualidad, puede extrapolarse a todos los tipos de organizaciones y formas de trabajo existentes.

En el mismo orden de ideas, Navarro (2012) plantea este concepto como:

“Diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi nunca únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca... está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurre cuando el empleado deberá presentarse a laborar” (pp. 18-19).

Esta definición generaliza el rango de ausencia aún más, pudiendo interpretarse como absentismo bien la persona no asista al trabajo, como bien se ausente por algunas horas, siempre y cuando esté dentro de sus obligaciones estar en su puesto de trabajo ó realizando las actividades asignadas.

Por otro lado, y de acuerdo con lo expuesto por Kerr, Dunlop, Harbison y Myers (1967), “la asistencia irregular al trabajo se parece a una forma de huelga individual, ya que se afirma una abstención de esfuerzo en el trabajo y una falta de atención, aplicación y entrega”.

Gómez, Balkin y Cardy (2005), señalan que las faltas al trabajo incluyen tanto al absentismo como también el llegar tarde, pudiendo provocar el despido por causa justificada. Asimismo, señalan que si este problema de asistencia no se soluciona correctamente influirá negativamente en la productividad y en la moral del grupo, ya que los trabajadores que acuden a sus trabajos adecuadamente tendrán que aumentar sus esfuerzos para poder compensar las responsabilidades a las que los ausentes aluden.

Los mismos autores señalan también que las causas de la ausencia laboral pueden ser diversas, entre las cuales exponen las que llaman legítimas, tales como: enfermedad, cuidado de los hijos, inclemencias meteorológicas o creencias religiosas. Mencionan también que los directivos deben identificar a los empleados que tienen estas razones, y que su trato debe ser de forma distinta a como es el trato de aquellos empleados que llegan tarde o que faltan al trabajo. Refieren igualmente como otras causas: falta de motivación, nivel de supervisión no adecuado o falta de equilibrio entre las obligaciones laborales y familiares. En este sentido, la falta de motivación capta la atención para fines de este estudio, estando estrechamente relacionada con la Satisfacción Laboral.

Según Navarro (2012), este fenómeno presenta problemas tanto para el trabajador como para la empresa, ya que se ve afectada la remuneración, seguridad laboral, bajo rendimiento, calidad de la mano de obra, justificantes para la falta, la reincorporación al trabajo, logro de los objetivos; y por otro lado la empresa, viéndose afectada económicamente, en la calidad de sus productos y/o servicios, en la competitividad en el mercado, entre otros.

Es difícil calcular el verdadero coste del absentismo. Pero, es importante incluir - más allá de los costes directos obvios - todos los costes indirectos que repercuten en la productividad de las empresas (sobre la base de su industria), tales como: interrupción del trabajo, interrupción de las máquinas, pérdida de productos/de materias primas, personal temporal, deterioro de la calidad de servicio al cliente (pérdida de ventas), entre otros.

Aquino, Vola y Arecco (1996) mencionan en su libro que cada una de las causales del ausentismo están reflejando situaciones que se están presentando en la organización. Mencionan que depende del estado de ánimo de sus trabajadores, reflejando o constituyendo en cierto modo una “protesta de un estado de cosas creadas por el tipo de trabajo o por las condiciones de vida en general” (p.249). Estos autores establecen como ejemplo un accidente sucedido dentro de las instalaciones, reflejando falta de seguridad en la organización, o tal vez esté presente un problema motivacional, que se detecta de fallas en las líneas de supervisión, el cual brinda a su personal un clima organizacional acorde. Asimismo, indica que si las empresas hicieran más énfasis o prestaran el cuidado apropiado

hacia esos factores que influyen en la ausencia del capital humano, podrían ahorrarse grandes costos operativos.

De igual modo, Robbins (2005) hace énfasis en que el ausentismo es un problema poco definible, ya que existe dificultad para la empresa al alegar que tan evitable podría ser o hasta qué punto se podría combatir de manera efectiva. Robbins en este caso esta refiriéndose exactamente a ciertas investigaciones realizadas en los Estados Unidos, donde mencionan distintas formas de ausentismo, entre ellas se encuentra que:

“ Las mujeres faltan mas al trabajo que los hombres; El ausentismo es mayor los días lunes y menor los días miércoles y jueves; La tasa de ausentismo crece en los días anteriores y los días posteriores a los de fiestas; El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas; El tiempo y la distancia de la residencia al local de trabajo influye muy poco en el ausentismo; El ausentismo es menor en los días de calor (p. 83).”

En concordancia con lo expuesto anteriormente por Robbins, Chruden (2000) menciona ciertos hallazgos en un estudio correlacional entre los índices de ausentismo y las actitudes de los empleados en relación con la administración, dicho estudio fue efectuado en empresas públicas, el cual arrojaron ciertas causales del ausentismo, tales como:

“Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor; Falta de sentimiento de solidaridad del grupo; Insatisfacción en cuanto a las oportunidades para la promoción; Insatisfacción en cuanto al salario; Falta de reconocimiento por el buen desempeño; Insatisfacción con la supervisión (P.65)”.

A tal efecto, según Valencia (2012) las organizaciones no conservan las cifras referidas al ausentismo, siendo de gran importancia obtenerlas de manera exacta, ya que el grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de un programa de administración de personal. Denota que existen muchas razones y causas inevitables para que el ausentismo esté presente en las organizaciones, debido a que siempre existirán empleados que presenten ausencia en el puesto de trabajo. Sin embargo, el autor enfatiza en que existen ausencias evitables, donde se establece el control de ausentismo mediante el cálculo de las cifras del mismo.

## 2.2 Clasificación del ausentismo laboral

Es importante señalar las clases o tipos de ausentismos, donde Balderas (2005) los muestra como: Ausentismo Justificado y Ausentismo Injustificado; “Ausentismo justificado: El que se produce con autorización y Ausentismo Injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización (p. 45)”.

De igual modo, la Ley Orgánica de Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) especifican dos artículos pertinentes para el estudio, a fin de sustentar la investigación a continuación se expondrán:

Artículo 77	<b>Clases de despido</b>
	<p>Se entiende por despido la manifestación de voluntad unilateral del patrono o de la patrona de poner fin a la relación de trabajo que lo vincula a uno o más trabajadores o trabajadoras. El despido será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Justificado:</b> Cuando el trabajador o trabajadora ha incurrido en una causa prevista por esta ley.</li> <li>b. <b>No justificada,</b> cuando se realiza sin que el trabajador o trabajadora haya incurrido en causa legal que lo justifique.</li> </ul> <p>Esta ley establece la garantía de estabilidad en el trabajo y la limitación de toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta ley son nulos.</p>
Artículo 79	<p>Serán <b>causas justificadas de despido</b>, los siguientes hechos del trabajador o trabajadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Falta de probidad o conducta inmoral en el trabajo.</li> <li>b. Vías de hecho, salvo en legítima defensa.</li> <li>c. Injuria o falta grave y consideración debidos al patrono o a la patrona, a sus representantes o a los miembros de su familia que vivan con él o ella.</li> <li>d. Hecho intencional o negligencia grave que afecte a la salud y la seguridad laboral.</li> <li>e. Omisión o imprudencia que afecten gravemente a la seguridad o higiene del trabajo.</li> <li>f. Inasistencia injustificada al trabajo durante tres días hábiles en el período de un mes, el cual se computará a partir de la primera inasistencia. La enfermedad del trabajador o trabajadora</li> </ul>

**Figura 4:** Clases de despidos y causas justificadas de despido.

**Fuente:** (LOTTT, 2012)

Asimismo, y citando lo expresado por Stoner (2001) el ausentismo laboral no justificado es visto como un “Fenómeno sociológico directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador una de las causas directas del absentismo laboral (p. 209)”.

En línea con lo expuesto por Stoner, es importante hacer énfasis que en la medida en que las condiciones de trabajo sean más satisfactorias estas generarán una disminución en el ausentismo laboral, mientras que ante condiciones de trabajo insatisfactorios estos desencadenarán un mayor ausentismo por parte de los trabajadores. Todo lo que propicie una actitud adecuada como la integración, satisfacción, motivación y representatividad, puede ser traducida en menor ausentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud como la falta de promoción, tareas monótonas o repetitivas, tendrá como consecuencia la disminución de éste fenómeno.

Según Chiavenato (2004),

“El ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la deficiente supervisión, la superespecialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente” (p.203).

De igual modo, Chiavenato (2006, p.204) expone una lista de diez causas del ausentismo, catalogadas como principales, estas causas son:

1. Enfermedad comprobada
2. Enfermedad no comprobada
3. Razones familiares
4. Retardos involuntarios por fuerza mayor.
5. Faltas voluntarias por motivos personales
6. Dificultades y problemas financieros
7. Problemas de transporte

8. Baja motivación para trabajar
9. Escasa supervisión de la jefatura
10. Políticas inadecuadas de la organización

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2004) plantea que el ausentismo se puede clasificar de tres tipos: Ausentismo parcial, ausentismo general (mixto) o ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo;

“Ausentismo parcial: tiene en cuenta solo el personal en actividad normal y considera únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con (a) faltas injustificadas por certificados médicos o (b) faltas por motivos médicos no justificados. (c) Retardos por motivos justificados o no justificados.

Ausentismo general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el período prolongado por: (a) Vacaciones y (b) Licencias de toda clase. (c) Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo (p.205).”

En línea con lo expuesto por Chiavenato (2004), es importante mencionar que cuando se habla de ausentismo mixto o general, están incluidas las ausencias amparadas legalmente. Según Davis (2007) el ausentismo puede clasificarse por: “(a) Ausentismo programado, (b) no programado por faltas injustificadas, (c) por incapacidad, (d) maternidad, (e) Licencias con goce de sueldo y (f) licencias sin goce de sueldo (p.55)”. Entendiendo ausentismo programado al tipo de ausentismo creado con antelación, el cual posee un control para que el mismo no afecte la jornada laboral en curso, a su vez se entiende por ausentismo no programado, aquel el cual no ha sido planeado de manera anticipada, es decir, cuando al trabajador le surge de manera imprevista una situación siendo ésta de carácter urgente.

Adicionalmente según revisiones literarias, existen modelos explicativos que se dividen en tres categorías (Nicholson, 1977, p. 232 cp. Samaniego, 1998):

- **MODELOS DE EVITACIÓN LABORAL** (*PAIN-AVOIDANCE MODELS*), en los que la conducta absentista es considerada como una fuga ante experiencias negativas de trabajo.

- **MODELOS DE AJUSTE LABORAL** (*ADJUSTEMENT-TO WORK MODELS*), en los que el absentismo se considera como el resultado de la forma en la que responde el empleado a los cambios o renegociaciones sobre las condiciones de vigencia del contrato psicológico establecido.
- **MODELOS DE DECISIÓN**, en los que la conducta absentista es entendida, principalmente, como una decisión racional (o casi racional), sustentada en valores de abandono.

## MARCO REFERENCIAL Organización Taurel & Cía. Sucrs C.A

Taurel C.A es una organización dedicada a prestar servicios de logística en transporte internacional de carga, agenciamiento de aduana, almacenamiento y transporte terrestre, que ofrece soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades de sus clientes, promueve el bienestar de su personal e incrementa el valor de la inversión de sus accionistas actuando con responsabilidad ante la comunidad, asimismo su visión implica ser el operador logístico líder del mercado venezolano, con el fin de satisfacer las exigencias y expectativas de sus clientes. Esta empresa fue creada en el año 1911, en Caracas y cuenta con valores como lo son:

- *Orientación al Cliente:* Nuestros clientes son nuestra razón de ser y satisfacer sus necesidades es la fuerza que nos impulsa.
- *Compromiso:* Nos identificamos con los objetivos y valores de la organización, participando activamente y cumpliendo con nuestras responsabilidades y actividades.
- *Respeto:* Promovemos un ambiente donde se aceptan las diferencias y el diálogo franco entre las partes, generando una sana convivencia.
- *Trabajo en Equipo:* Coordinamos e integramos nuestras competencias y esfuerzos para alcanzar los objetivos de la organización.
- *Ética y Autenticidad:* Somos honestos y consistentes en el pensar, sentir y actuar, con nuestros clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad que nos rodea.
- *Mística del Servicio:* Buscando la mejora continua, vamos mas allá de nuestras capacidades para exceder las expectativas de nuestros clientes internos y externos, respondiendo con alto nivel de calidad en procesos y servicios.
- *Solidaridad:* Somos capaces de colocarnos en el lugar del otro, actuando por el bienestar de nuestros trabajadores y de la comunidad.

Desde sus comienzos en 1911, Taurel & Cia. Sucrs., C.A. ha asumido un estilo de trabajo abierto y participativo, fomentando el desarrollo individual, la creatividad y el

bienestar integral de sus trabajadores, sus familias y las comunidades en las que opera (Taurel, 2014)

Este carácter o forma de ser, pasó a convertirse en un compromiso vital en la práctica de sus operaciones, que se ha reflejado a través de los años en las valiosas relaciones que mantiene con sus empleados, clientes, proveedores, autoridades, accionistas, y en general con el desarrollo del país (Taurel, 2014).

Durante más de un siglo de historia, Taurel & Cia. Sucrs., C.A. ha entendido la necesidad de integrarse con la sociedad en sus amplias dimensiones para que exista una recíproca relación con el crecimiento y progreso mutuo. Por eso se compromete y participa directamente (a través de su Comité de Responsabilidad Social) o a través de instituciones reconocidas, en programas y actividades que promuevan el desarrollo y la calidad de vida de quienes componen su balance social (Taurel, 2014).

*Autoridades:* Las operaciones de Taurel requieren de una amplia interacción con los gobiernos de diversos países. En todo momento esta interacción se apega a los principios y valores promovidos por la organización, haciendo especial énfasis en la honestidad y el respeto. Igualmente se promueve la participación y colaboración con las autoridades y la actuación en organizaciones como Cámaras y Asociaciones gremiales que promueven valor y contribución hacia las jurisdicciones competentes (Taurel, 2014).

*Accionistas:* Como empresa socialmente responsable, Taurel ofrece a sus accionistas confianza y retribución a través de la generación de utilidades con balances auditivos anualmente y el compromiso y lealtad hacia la visión, misión y valores que definen la organización (Taurel, 2014).

*Comunidades:* Taurel contribuye activamente en el proceso de desarrollo las comunidades en las que opera, con acciones interna y externamente para: participar, colaborar y soportar proyectos de tipo ambiental, económicos y culturales, crear programas de participación solidaria para labores en beneficio de la colectividad y organizar planes con valor sostenible (Taurel, 2014).

*Proveedores:* El desarrollo de relaciones de confianza y mutuo beneficio con proveedores es una de las premisas básicas de Taurel, es por ello que les asegura: igualdad de oportunidades, respeto e integridad y además promueve acciones que mejoren e impulsen su progreso, tales como entrenamientos, seguimiento a estándares de calidad internacionales, financiamientos, etc (Taurel, 2014).

En Taurel & Cía. Sucrs., C.A. y sus empresas filiales son un operador logístico integral, orientado a satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de sus clientes, mediante procesos claramente definidos, personal competente y comprometido que actúa de manera integrada a través de todas las áreas del negocio, en consonancia con nuestros valores y soportados en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (Taurel, 2014).

Taurel & Cia. Sucrs., C.A. y sus empresas filiales, en su compromiso por satisfacer y exceder las expectativas de sus clientes, mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo internacional ISO 9001, desde el año 1999 hasta la actualidad (Taurel, 2014).

Las líneas de servicios incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de Taurel & Cia. Sucrs C.A. y sus empresas filiales, certificadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad "FONDONORMA", están conformadas por:

- Servicios de Logística en Transporte Internacional de Carga y Desaduanamiento y Entregas de Mercancías de Importación, Exportación y Tránsito por vía aérea, marítima y terrestre.
- Servicios de Almacén General de Depósito, Depósito Aduanero para Carga de Importación y Exportación.

[www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve) / Certificación / Empresas y productos certificados.

Por otro lado, es política de seguridad de Taurel & Cia. Sucrs., C.A. y de sus empresas filiales, proveer la seguridad necesaria, asegurando el mejoramiento continuo de su actuación, con la finalidad de :

- Proteger a su personal, propiedades y demás activos, operaciones, información, los bienes confiados por sus clientes para su custodia y resguardar su imagen corporativa (Taurel, 2014).
- La protección de visitantes y contratistas, sus propiedades y operaciones cuando se encuentren en áreas controladas por Taurel & Cia. Sucrs., C.A. y sus filiales (Taurel, 2014).

Las líneas de servicios incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de Taurel & Cia. Sucrs C.A. y sus empresas filiales, certificadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad "FONDONORMA", están conformadas por:

- Servicios de Logística en Transporte Internacional de Carga y Desaduanamiento y Entregas de Mercancías de Importación, Exportación y Tránsito por vía aérea, marítima y terrestre.
- Servicios de Almacén General de Depósito, Depósito Aduanero para Carga de Importación y Exportación.

[www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve) / Certificación / Empresas y productos certificados.

Es importante señalar que la empresa Taurel & Cia. Sucrs., C.A cuenta con un control de acceso mediante una tarjeta electrónica, la cual activa las puertas a las cuales se desee ingresar, al momento de presentar en el lector el carnet autorizado se guarda, a través de un programa desarrollado por el personal interno de la organización, el registro de las horas de ingreso y egreso de los trabajadores. Esta información está a disposición de cada una de las gerencias de la organización para la toma de acciones respectivas (Taurel, 2014).

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario establecer una estrategia metodológica, con el fin de desarrollar adecuadamente el estudio, logrando así los objetivos planteados.

### **1. Nivel de investigación:**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen Investigación Correlacional como aquella en la cual se procura determinar la relación entre dos o más variables o fenómenos. Para este caso particular, la relación objeto de estudio fue entre las variables Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral.

### **2. Diseño y tipo de diseño**

El diseño de una investigación es un plan global de estudio que debe integrar de forma coherente las técnicas de recolección de datos, análisis y los objetivos. El diseño está orientado a resolver las interrogantes planteadas en el estudio (Alvira, 1996).

Los diseños transeccionales correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta investigación mantiene un diseño transeccional correlacional, ya que se describió la relación entre dos variables, la Satisfacción Laboral y el Ausentismo Laboral.

El diseño de tipo no experimental consiste en un estudio sistemático y empírico en donde las variables independientes no se manipulan debido a que ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención, y dichas relaciones se observan en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

De acuerdo a lo señalado, esta investigación es de tipo no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se produjeron en su contexto natural, no se construyó una situación provocada por el investigador ni se manipularon las variables.

### **3. Unidad de análisis, población y muestra:**

#### **3.1 Unidad de análisis**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la unidad de análisis está compuesta por las personas elegidas para el estudio. A efectos de este estudio, la unidad de análisis está conformada por 57 trabajadoras de la empresa "Taurel" ubicada en Caracas.

#### **3.2 Población**

La población es entendida como el "Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p. 204)". En este estudio la población está representada por 57 trabajadoras de la empresa "Taurel" ubicada en Caracas con antigüedad igual o mayor a dos años.

#### **3.3 Muestra**

La muestra se puede definir como el número elegido de tamaño reducido de la población en el que se pueden aplicar unos criterios (Corbetta, 2003).

La selección intencional de trabajadoras con una antigüedad igual o mayor a dos años tuvo como propósito incluir en la muestra a quienes mantuvieron una estabilidad laboral, como fue indicado en la revisión teórica, así como un periodo adecuado de análisis.

Una muestra de tipo no probabilístico implica un procedimiento de selección informal y arbitraria. En este tipo de muestras, la selección de los sujetos depende de la decisión del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), ya que como se mencionó anteriormente, el criterio de selección para este estudio fueron 57 trabajadoras con dos años o más de antigüedad en la empresa "Taurel, C.A".

#### 4. Variable de estudio: definición conceptual y operacional

Hernández Fernández y Baptista (1991), definen como variable “Una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 75), en este caso, las variables a medir son las siguientes:

##### 4.1 Satisfacción Laboral:

La Satisfacción Laboral es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Feris y Castro, 2006 p.2).

Ésta variable fue medida a través del cuestionario S20/23, el cual consta de 23 afirmaciones para ser respondidas por la entrevistada de acuerdo a la calificación según la opción que más se aproxime, las opciones presentadas son: Muy Insatisfecho (1), Bastante Insatisfecho (2), Algo Insatisfecho (3), Indiferente (4), Algo satisfecho (5), Bastante Satisfecho (6), Muy Satisfecho (7) (Meliá y Peiró, 1989).

##### 4.1.1 Dimensiones de la variable satisfacción laboral:

1. **Satisfacción de la supervisión;** Esta dimensión cuenta con indicadores como lo son: relaciones personales, nivel ejercido, proximidad y frecuencia, forma en que son juzgados y apoyo; dentro de esta dimensión saturan los Ítems siguientes: 13, 14, 15, 16, 18 Relativos a las relaciones personales con sus superiores, La supervisión que ejercen sobre usted, La proximidad y frecuencia con que es supervisado, La forma en que sus supervisores juzgan su tarea, el apoyo que recibe de sus superiores.
2. **Satisfacciones intrínseca:** Consta de indicadores como el trabajo por sí mismo, oportunidades de destacarse, realizar las cosas que agradan, objetivos a alcanzar, formación, promoción e igualdad y justicia. En ella saturan los Ítems 1, 2, 3, 5, 11, 12, 17 los cuales establecen las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, el salario que usted recibe; los objetivos, metas y tasa de producción que debe alcanzar; Las oportunidades de formación que le

ofrece la empresa; Las oportunidades de producción que tiene; la “Igualdad” y “Justicia” de trato que recibe de su empresa.

3. **Satisfacción con la participación:** Reúne tres Ítems el 19, 20 y 21, estos Ítems se refieren a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo; Su participación en las decisiones de su departamento o sección; Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
4. **Satisfacción del ambiente físico:** Agrupa seis Ítems (6, 7, 8, 9, y 10), referidos a La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo; El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo; La iluminación de su lugar de trabajo, La ventilación de su lugar de trabajo; La temperatura de su local de trabajo.
5. **Satisfacción de prestaciones:** ésta dimensión reúne tres Ítems (4, 22, 23) que se refieren a el salario que usted recibe; El grado en que su empresa cumple el convenio; Las disposiciones y leyes laborales; La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

#### **4.2 Ausentismo laboral:**

Según las definiciones establecidas con anterioridad, puede coincidir con que el Ausentismo Laboral está referido a la ausencia del trabajador en su puesto de trabajo, en el marco de la jornada regular establecida por contrato en la organización a la que presta sus servicios.

Para llevar a cabo la medición de esta variable, se verificaron los registros de asistencia de las trabajadoras de todas aquellas que cuenten con antigüedad igual o mayor a dos años, en función de las horas o días laborales.

##### **4.2.1 Dimensiones de la variable ausentismo laboral:**

Para la operacionalización de esta variable se tomó en cuenta la dimensión denominada ausentismo, la cual tiene como indicadores los registros de Inasistencias diarias y mensuales de las trabajadoras.

### 4.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Feris y Castro, 2006 p.2).	Satisfacción de la Supervisión	Relaciones personales, nivel ejercido, proximidad y frecuencia, forma en que son juzgados y apoyo	13, 14, 15, 16 y 18
		Satisfacción intrínseca	Trabajo por sí mismo, oportunidades de destacarse, realizar las cosas que agradan, objetivos a alcanzar, formación, promoción e igualdad y justicia	1, 2, 3, 5, 11, 12, 17
		Satisfacciones con la participación	Autonomía, participación en decisiones del departamento.	19, 20 y 21
		Satisfacción del ambiente físico	Limpieza, entorno físico, iluminación, ventilación, temperatura.	6, 7, 8, 9 y 10
		Satisfacción de prestaciones	Salario, cumplimiento de aspectos laborales, negociación de aspectos laborales	4, 22 y 23

**Figura 5: Operacionalización y definición de la variable satisfacción laboral.**

**Fuente:** Meliá y Peiró (1989)

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Ausentismo Laboral	Ausencia del trabajador en su puesto de trabajo, en el marco de la jornada regular establecida por contrato en la organización a la que presta sus servicios.	Ausentismo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inasistencias diarias.</li> <li>2. Inasistencias mensual.</li> </ol>	Fichas de registro

**Figura 6: Operacionalización y definición de la variable ausentismo laboral.**

**Fuente:** Elaboración propia.

## 5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para el logro exitoso de los objetivos planteados con anterioridad se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de análisis el cuestionario, aplicado a las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la organización. Pudiendo entenderse instrumento de recolección de datos de la siguiente manera:

“...los instrumentos de recolección de datos hacen referencia a los soportes donde los investigadores o sujetos de investigación, dependiendo de la metodología empleada,

asientan los datos referidos a la variables objeto de estudio” (Butrón y Caballero, 2005. p.59).

Asimismo, el cuestionario consiste en una serie de preguntas en relación a una o más variables a medir. Las preguntas serán abiertas o cerradas. Las preguntas cerradas contienen categorías de respuestas que han sido delimitadas para cual pueden incluir dos o más alternativas de respuesta. Por su parte, las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta, por lo que el número de categorías de respuestas es mayor (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El cuestionario aplicado consta de una hoja compuesta por la identificación del encuestado y el instrumento de satisfacción laboral (Ver anexo B).

Asimismo, se incluyeron datos socio-demográficos, el cual están incluidos en el área de identificación de la trabajadora, estos serán los siguientes:

- Edad escrita en años.
- Nivel de estudio con sus cuatro opciones: Bachiller (1), Técnico superior (2); Universitario (3), y Postgrado (4).
- Nivel de cargo con dos opciones: Supervisorio (1) y no supervisorio (2)
- Antigüedad escrita en años de servicio a la organización.

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 como instrumento de recolección de información en la empresa Taurel C.A, el cual está compuesto por 23 items, mantiene una consistencia interna excelente (Alfa 0,944) y presenta unos niveles de validez satisfactorios con criterios externos. Además, el cuestionario presenta una validez de contenido bien fundamentada, permitiendo un diagnóstico diferencial en un conjunto de dimensiones principales de la satisfacción laboral. La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica, con la consiguiente economía de tiempo en la medición, cuestión siempre de interés práctico en los contextos organizacionales salvaguardando la calidad de la medición (Meliá y peiró, 1989).

De igual modo, cabe destacar que las preguntas cerradas a través del cuestionario mencionado anteriormente (S20/23) fueron procesadas por medio de estadísticas descriptivas la cual buscan describir los datos para llevar a cabo un análisis estadístico que le permita relacionar las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Es importante señalar que para la recolección de los datos de la variable ausentismo laboral se hizo una revisión detallada de los registros de asistencia, y estos se apuntaron en fichas de registros diseñadas para este fin (Ver anexo C).

Para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva la cual se basa en la composición de matrices y distribución de frecuencias, que se refiere a un conjunto de puntuaciones ordenadas en categorías. La distribución de frecuencias se puede perfeccionar con frecuencias relativas, que son los porcentajes para cada una de las categorías, y con frecuencia acumuladas, que es lo que se va acumulando en cada categoría (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Una vez tomadas las decisiones en relación a las pruebas estadísticas se realizó un análisis de los datos a través del programa en computadora llamado SPSS, que facilita el procesamiento de los mismos para continuar con la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Asimismo, cabe destacar que para establecer la relación existente entre satisfacción y ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A.”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se siguió la metodología de correlación establecida por Pearson, citado por González 1992, el cual establece que la correlación es:

... una medida estadística de asociación de variables que representan características determinadas de una muestra o una población en estudio. Esta medida es de gran importancia y múltiple aplicación en el análisis de problemas sociales, ya que nos permite conocer la influencia de algunos factores con respecto a otro u otros lo cual nos da una idea de la interacción que presentan los diferentes

elementos que condicionan la dinámica de procesos sociales y la obtención de valores de esta relación... (p. 74).

En este sentido, el modelo estadístico presentado por Pearson facilita determinar la influencia que ejerce la variable “satisfacción laboral” sobre el “ausentismo”; es decir, permite develar cómo se relaciona la satisfacción que produce el empleo en su manifestación con el ausentismo en el trabajo en la empresa “Taurel, C.A.”

En esta dirección, el modelo estadístico de Pearson, establece que la correlación se mide a través de un coeficiente que suele denotarse por  $R$ ,  $r$ ,  $\rho$ , etc., y puede estar comprendido entre los valores  $-1$  y  $1$ , dependiendo del sentido e intensidad de la relación existente entre las variables consideradas. Además, esta relación puede expresarse mediante tres (3) tipos de correlación representado en valores de medida de las variables que se someten a estudio: correlación positiva, negativa y nula.

De acuerdo con González 1992, la **correlación es positiva** cuando se da una correspondencia directa entre las magnitudes de los valores que ellas toman, es decir, que para valores altos de una variable se tienen valores altos de la otra y dados valores bajos para una de ellas se observan valores bajos para la otra. En este caso, en el que la correlación sea perfecta positiva, el coeficiente de correlación es  $1$  ( $r = 1$ ).

En palabras de este mismo autor, la **correlación es negativa** cuando se da la existencia de una correspondencia inversa entre ellas, significando que la obtención de valores altos para una de ellas implica valores bajos para la otra y dados valores bajos se corresponden con valores altos en la otra variable. Ello implica un comportamiento de relación inversa entre las características representadas por estas variables a través de las mediciones realizadas de ellas. En el caso de que la correlación se presenta perfecta negativa, el coeficiente de correlación es  $-1$  ( $r = -1$ ).

En línea con este mismo autor, la correlación es nula cuando no existe ningún tipo de correlación entre las variables, es decir, que las características que se están midiendo son completamente independientes, y se considera la “no correlación” o correlación nula entre las variables, esto quiere decir que no existe correspondencia en ningún sentido entre las variables consideradas. Cuando la correlación es nula (no correlación) el coeficiente de correlación vale “0” ( $r = 0$ ).

En los casos de correlación considerados por el autor, se consideran los casos extremos que ejemplifican los tres casos. En la práctica es muy difícil la obtención de estos valores extremos en la medición de los coeficientes de la correlación, presentándose valores intermedios, es decir, niveles de correlación en grados inferiores a los valores extremos considerados.

### **Reglas aproximadas de interpretación de los valores del coeficiente de correlación**

De acuerdo con el modelo estadístico de Pearson, el grado de correlación que se obtenga, bien sea en sentido positivo o negativo, se suelen utilizar algunos límites convencionales a fin de interpretar el grado de asociación de las variables que se correlacionan, a partir del valor numérico obtenido al calcular el correspondiente coeficiente.

En este sentido, se pueden establecer diferentes niveles de correlación de acuerdo con las categorías que se establecieron (Ver anexo D), lo cual servirá como marco de referencia y orientaciones para la interpretación del coeficiente de correlación en la medida de las variables de la influencia que ejerce la “satisfacción laboral” sobre el “ausentismo” en la empresa “Taurel C.A.”

### **Formulación para el cálculo del coeficiente de correlación lineal de Pearson**

De acuerdo con González 1992, el coeficiente de correlación lineal de Pearson es una de las medidas de asociación o relación de variables más comúnmente utilizada y se basa en el supuesto de que la relación de las dos series de valores de las variables consideradas se establece a través de un argumento lineal, es decir que dicha relación puede ser representada en un sistema de coordenadas mediante líneas.

**Tabla N° 1: Grados de interpretación del coeficiente de correlación.**

Grados de interpretación del coeficiente de correlación	
Valores del coeficiente	Nivel de correlación
< 0,19	Correlación insignificante (muy poca relación)
0,20 a 0,39	Correlación baja (relación muy débil)
0,40 a 0,69	Correlación moderada (relación significativa)
0,70 a 0,89	Correlación alta (relación fuerte)
0,90 a 0,99	Correlación muy alta (relación casi perfecta)

Fuente: González, N. 1992: *Métodos estadísticos en educación*. Editorial Marca, Bogotá. Colombia

Este coeficiente se conoce también como “producto-momentos” cuando suele ser representado en una de sus formulaciones a partir de los desvíos de los datos originales respecto a sus medias y representa una proporción en que los cambios de una variable determinada reflejan un nivel de cambio en otra considerada.

La formulación para el cálculo, de acuerdo a este modelo, puede calcularse mediante diferentes fórmulas. La mas utilizada es a partir del cálculo de los desvíos de las variables con respecto a los valores de sus median mediante la fórmula:

$$R = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Donde:

R: Coeficiente de correlación.

$x = X - x/n$  : desvíos de los valores de la variable X respecto a su media aritmética.

$y = Y - y/n$  : desvíos de los valores de la variable Y respecto a su media aritmética.

## 6 Validez y Confiabilidad del instrumento

Para lograr definir la consistencia o estabilidad del instrumento aplicado a las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa Taurel, se tomó como criterio el método de coeficiente de Alpha Crombach, ya que éste requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce, a su vez valores que oscilan entre cero y uno (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) logrando que al momento del análisis de los datos obtenidos el proceso se lleve a cabo de manera más sencilla y rápida.

El cuestionario de satisfacción laboral demostró tener un Alpha Crombach de 0.929, lo que indica que el instrumento cuenta con una consistencia interna excelente (ver cuadro 1), en función de ese resultado obtenido se puede inferir que se cuenta con una validez aparente para dar respuesta a la formulación de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos, entendiendo entonces que el cuestionario se puede catalogar como altamente confiable dado que los ítems que lo componen miden lo que realmente se necesita para dar respuesta a dicha pregunta.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,929	,932	23

## **7 Factibilidad del estudio**

Para esta investigación no se requirió de una gran inversión económica. La organización se encuentra en Caracas y se contó con los recursos económicos necesarios para su desarrollo. La dificultad radicaba en el acceso a la empresa, y ello se pudo solucionar por medio de contactos con personas conocidas que trabajan en ella y con el apoyo de la Universidad Católica Andrés Bello.

## **8 Consideraciones éticas**

Durante el desarrollo de este estudio fue importante mantener presente elementos de índole ético durante la investigación, especialmente la integridad y la confidencialidad, además del debido respeto al contenido teórico presentado, referenciando debidamente a sus autores. Los resultados obtenidos en este estudio serán utilizados únicamente con fines académicos.

## **CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos luego del procesamiento de información y del trabajo de campo realizado en la empresa “Taurel C.A.”, ubicada en Caracas, que permitieron identificar la satisfacción laboral mediante la aplicación del instrumento diseñado por Meliá y Peiró (1989): “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”, así como determinar el ausentismo por medio del análisis de contenido y el estudio documental, y por último, establecer la correlación de variables “satisfacción laboral” Vs. “ausentismo”, por medio del modelo estadístico proporcionado por Pearson.

Estos resultados se encuentran expuestos mediante interpretaciones fundadas en perspectivas teóricas y representadas mediante datos estadísticos agrupados en tablas y gráficas que muestran los hallazgos y facilitan su comprensión a la luz de los objetivos de investigación planteados.

### **1. Satisfacción laboral**

Para identificar los niveles de satisfacción laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se siguió una metodología de campo que consistió en la aplicación del instrumento diseñado por Meliá y Peiró (1989): “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”, el cual permitió recolectar la información contentiva de las dimensiones e indicadores que miden el grado de satisfacción laboral de una población determinada de trabajadores.

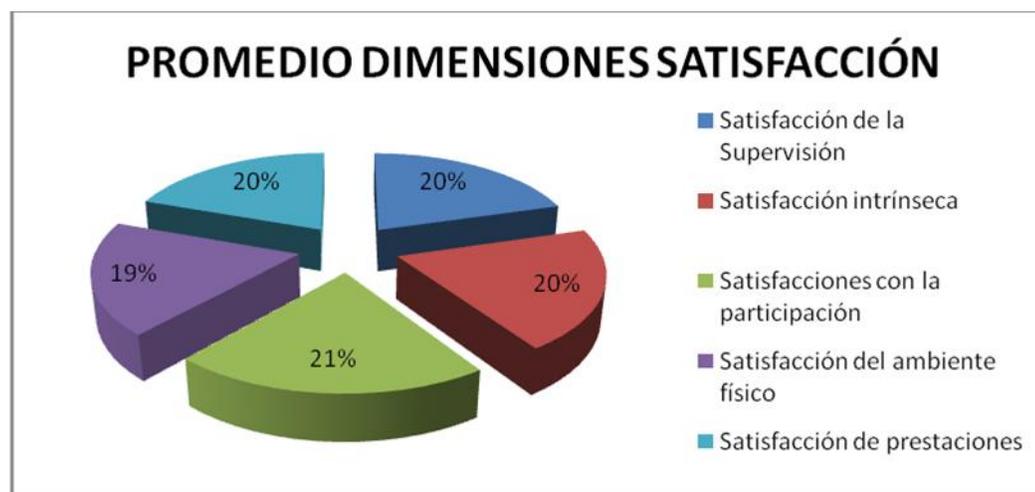
Como ya se mencionó anteriormente, la satisfacción laboral es el sentimiento de complacencia que experimenta un trabajador por su labor en una organización y está influido por otros factores clasificados como psicológicos, económicos y ambientales que determinan una disposición positiva hacia su oficio, representado por una conducta proactiva, productiva y armoniosa en la organización.

En este sentido, la variable satisfacción laboral, los autores Meliá y Peiró (1989), la agrupan en cinco (5) dimensiones principales: satisfacción con la supervisión, intrínseca, la participación, ambiente físico y las prestaciones. Cada una de ellas a su vez, contienen indicadores de conductas claves que permiten evaluar o valorar los diferentes grados de

satisfacción en que los sujetos de la población en estudio se identifican con cada uno de estos aspectos, lo cual permite obtener el valor de esta variable.

El estudio permitió identificar el grado de satisfacción laboral de las trabajadoras de la empresa “Taurel C.A”, como se muestra en la gráfica Nro. 1, el cual se ubicó en la categoría “algo satisfecho” donde un porcentaje aproximado de más del 80% de la población en estudio, manifestó diferentes grados de satisfacción distribuidos de la forma como se expone.

En función de las dimensiones establecidas se puede observar que las de mayor apreciación son las que miden “satisfacción con la participación” con un promedio de 5.45, equivalente a un 21% de las trabajadoras encuestadas y las de “satisfacción de la supervisión” con un 20% igual a 5.33. Con respecto a la dimensión “satisfacción intrínseca” se obtuvo 5.24 representativo del 20%, la “satisfacción de prestaciones” un 5.09 con un 20%, mientras que la “satisfacción del ambiente físico” obtuvo el promedio menos significativo de 4.01 con un 19% de la población.



	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción intrínseca	Satisfacciones con la participación	Satisfacción del ambiente físico	Satisfacción de prestaciones
PROMEDIO	5,33	5,24	5,45	4,91	5,91

**Gráfico N° 1:** Promedio de variable satisfacción según dimensiones.

De acuerdo con los resultados obtenidos, es importante hacer énfasis en que las trabajadoras presentan mayor satisfacción en cuestiones relativas a la participación con las decisiones del grupo de trabajo, departamento, sección o de la propia tarea siendo un factor relevante para el logro de los objetivos que se le planteen ya que, permite que los individuos tengan la oportunidad de conocer sus potencialidades y demostrarse que pueden solucionar las problemáticas existentes en su entorno mediante la cooperación y la ayuda mutua; mientras que la “satisfacción del ambiente físico” fue la que obtuvo menor promedio, siendo una dimensión a la que se le debe prestar atención dado que es la que fomenta la calidad de vida de los trabajadores en su lugar de trabajo, los ayuda a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de la organización y contribuyendo al desarrollo económico y social.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de estas dimensiones después del procesamiento de datos mediante una metodología cuantitativa sustentada por modelos estadísticos de medida de tendencia central principalmente.

### **1.1 Satisfacción con la supervisión**

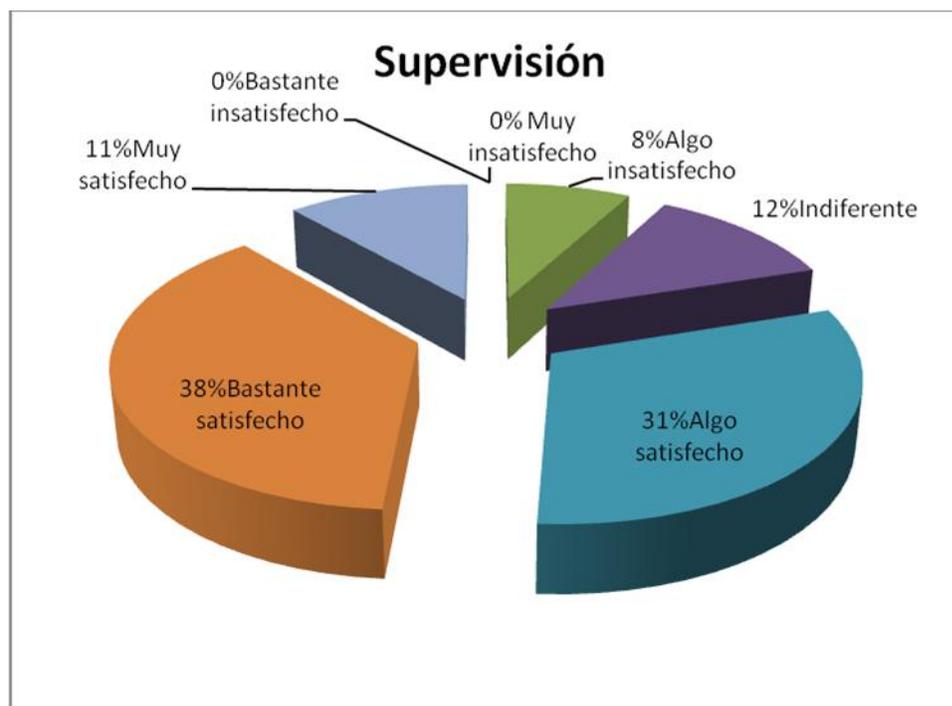
La dimensión “satisfacción con la supervisión” intenta medir el grado de complacencia del grupo en estudio en relación con su interacción y valoración de su desempeño laboral y la forma como los superiores juzgan la tarea. Esto se logra mediante la valoración que la población en estudio realiza sobre los aspectos de sus relaciones personales con el supervisor, nivel ejercido, proximidad y frecuencia de la supervisión, la forma en que son juzgados y el apoyo que reciben para la realización de las tareas.

De acuerdo a la opinión de la población en estudio, en relación a esta dimensión, como se puede observar en el gráfico N° 2, el 37,5% de la población opinó que se siente “bastante satisfecho” con los procesos de supervisión. El 31,07% manifestó que se siente “algo satisfecho”, además, el 11,43% de las consultadas lo valora como “muy satisfecho”; es decir, que aproximadamente el 80% de las trabajadoras se siente satisfechas con la supervisión. Sin embargo, se observa que un porcentaje menor, es decir, del 20% se sienten indiferente o algo insatisfechas con el proceso de supervisión.

**Tabla N° 2: “satisfacción con la Supervisión”**

SUPERVISIÓN						
ITEMS						
CATEGORÍA	Relaciones personales	Nivel ejercido	Proximidad y frecuencia	Forma en que son juzgados	Apoyo	TOTAL
Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bastante insatisfecho	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Algo insatisfecho	7,14	7,14	7,14	7,14	10,71	7,86
Indiferente	16,07	19,64	16,07	3,57	5,36	12,14
Algo satisfecho	26,79	23,21	26,79	42,86	35,71	31,07
Bastante satisfecho	39,29	33,93	41,07	35,71	37,50	37,50
Muy satisfecho	10,71	16,07	8,93	10,71	10,71	11,43
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



**Gráfico N° 2: “satisfacción con la Supervisión”**

**Fuente:** Elaboración propia.

En esta dirección, los resultados obtenidos muestran una tendencia hacia la satisfacción de sus necesidades en cuanto a la supervisión, revelándose congruente con lo planteado por Jablin (1979), quien sostiene que los empleados tienden a estar más satisfechos con su trabajo cuando existe una mayor apertura y accesibilidad con la comunicación con su jefe inmediato; de igual manera, en el estudio realizado por Green, Blank & Liden (1983) realizado a empleados bancarios, se obtuvo una asociación positiva entre la satisfacción laboral y la satisfacción con el supervisor y los compañeros de trabajo. Lo que se puede inferir que si los supervisores le brindan retroalimentación y elogio al buen desempeño la satisfacción da un salto positivo para poder lograr eficazmente los objetivos organizacionales.

Además, resulta importante añadir que en la medida en que los trabajadores se sienten satisfechos en su proceso supervisorio, ello refuerza y promueve el desarrollo de confianza, aspecto fundamental para aumentar y mantener la productividad y armonía en las organizaciones, hecho que confirma lo planteado en investigaciones realizadas por Yañez R, Arenas M y Ripoll M., (2010), quienes estudiaron el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, obteniendo una correlación alta entre confianza y satisfacción laboral, donde concluyen que la confianza viene dada en función de la toma de decisiones asertivas de sus superiores o en la forma en que le es mostrando interés por el bienestar de los trabajadores resultando un impacto positivo para la productividad en la organización.

## **1.2 Satisfacción intrínseca**

La dimensión “satisfacción intrínseca” busca medir los aspectos motivacionales que impulsan la conducta de las trabajadoras, es decir, los sentimientos que tienen con respecto a las satisfacción que le produce el trabajo que realizan, en cuanto a las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer aquello que les gusta, actividades en que pueden destacarse, oportunidades de formación, en lo que pueden destacarse y los objetivos, metas a alcanzar, igualdad y justicia con que son tratados en la organización.

En este sentido, con respecto a la satisfacción intrínseca se determinó, en base a los resultados arrojados como se muestra en el gráfico N°3, que un 33.16% de las trabajadoras se sienten “algo satisfechas”, otro porcentaje representado por un 33.16% piensan que se

sienten “bastante satisfecha”. Otro porcentaje de un 11.22% se valoran “muy satisfecha” y otro grupo no menos importante de 11,48% de los consultados expresaron que se sienten “algo satisfecho”. Sin embargo, un grupo de poco más del 22,45% se ubicaron en el límite de la insatisfacción en diferentes niveles.

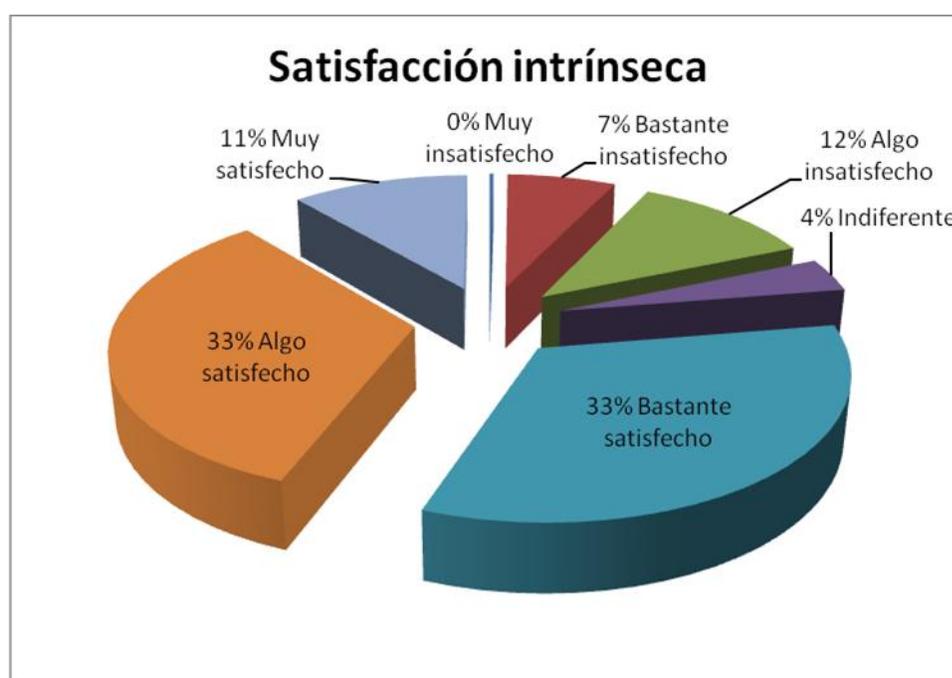
Los porcentajes antes descritos conllevan a decir que un grupo representativo y muy significativo sobre el 78% de las empleadas encuestadas opinaron que se sienten de alguna manera satisfechas en cuanto a los indicadores intrínsecos.

**Tabla N° 3: “Satisfacción intrínseca”**

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA								
Categoría	Trabajo por sí mismo	Oportunidades de destacarse	Realizar las cosas que agradan	Objetivos a alcanzar	Oportunidades de formación	Oportunidades de promoción	Igualdad y justicia ofrecida	TOTAL
Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,79	0,00	0,26
Bastante insatisfecho	3,57	3,57	30,36	0,00	3,57	3,57	3,57	6,89
Algo insatisfecho	12,50	8,93	19,64	7,14	10,71	10,71	10,71	11,48
Indiferente	1,79	3,57	0,00	8,93	5,36	3,57	3,57	3,83
Algo satisfecho	28,57	41,07	33,93	23,21	37,50	39,29	28,57	33,16
Bastante satisfecho	39,29	37,50	1,79	48,21	32,14	30,36	42,86	33,16
Muy satisfecho	14,29	5,36	14,29	12,50	10,71	10,71	10,71	11,22
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados obtenidos anteriormente son consistentes con la teoría de la auto determinación de Deci y Ryan (2000) que plantea que al satisfacer la necesidad humana universal de tener relaciones sociales positivas, las personas tienen una importante experiencia emocional significativa que les produce satisfacción, en este sentido, cuando se satisfacen este tipo de necesidades las trabajadoras tenderán a sentirse más a gusto con los objetivos que se deseen alcanzar, o bien, consigo mismas, para así estar íntimamente involucradas o alineadas con las actividades o metas asignadas a lo largo de su vida, lo que en esta investigación se traduce en que la satisfacción intrínseca contribuye al bienestar del empleado que traerá como consecuencia un desempeño laboral adecuado, oportuno y eficaz.



**Gráfico N° 3:** "Satisfacción intrínseca"

**Fuente:** Elaboración propia

Uno de los aspectos que llama la atención en opinión de las encuestadas está referido al indicador sobre la realización de las cosas que le agradan, donde un porcentaje, el más alto en los grados de insatisfacción, de un 50% aproximadamente, desestimó este indicador, por lo que debe llamar la atención del cuerpo gerencial para realizar estudios más al detalle que permitan tomar decisiones para promover, promocionar y ubicar al personal en las áreas de

su mejor desempeño y de esta manera potenciar la satisfacción personal de sus trabajadoras y obtener un rendimiento óptimo en las áreas operativas de trabajo en la empresa.

En este sentido y de acuerdo a lo planteado por Robbins (2005), este aspecto requiere de ocupación, dado que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical es sumamente importante, ya que incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación trayendo como consecuencia mayores niveles de satisfacción y rendimiento laboral.

### **1.3 Satisfacción con la participación**

La tercera dimensión denominada “satisfacción con la participación” mide las capacidades que tienen las trabajadoras de sentirse autónomas para tomar decisiones por sí mismas y dentro de sus equipos de trabajo. Esta dimensión está relacionada con la dimensión “satisfacción intrínseca” dado que forman parte de los llamados “factores intrínsecos” los cuales agregan valor motivacional a la persona, ya que genera interés de hacer lo que debe hacerse y se pueden obtener resultados de mayor calidad y en menor tiempo (Robbins, 2005).

La tabla N° 4 y el gráfico N° 4 muestran que la categoría mejor puntuada entre todos los indicadores proporcionados resultó “algo satisfecho” con un 41,67%, lo cual hace suponer que la personas se sienten con autonomía de participación y toma de decisiones en su grupo o equipo de trabajo. Otro 35.71% valoran “bastante satisfecho” la participación, también se puede observar que 14.29% de las encuestadas se sienten “muy satisfechas”, pudiendo comentar que un 90% aproximadamente manifestaron en diferentes grados de satisfacción con la forma como se desenvuelven en sus labores cotidianas de participación y tan solo un 10% aproximadamente, poco significativo, se sienten en diferentes grado de insatisfacción en cuanto a su participación en la toma de decisiones en su grupo de trabajo.

**Tabla N° 4: “Satisfacción con la participación”.**

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN				
ITEMS				
Categoría	Autonomía	Participación en las decisiones del departamento	Participación en las decisiones del grupo	TOTAL
Muy insatisfecho	0,00	0,00	3,57	1,19
Bastante insatisfecho	0,00	0,00	0,00	0,00
Algo insatisfecho	3,57	12,50	0,00	5,36
Indiferente	1,79	0,00	3,57	1,79
Algo satisfecho	42,86	39,29	42,86	41,67
Bastante satisfecho	37,50	33,93	35,71	35,71
Muy satisfecho	14,29	14,29	14,29	14,29
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico N° 4: “Satisfacción con la participación”.**

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en esta dimensión se muestran congruentes con las conclusiones de un estudio realizado en la universidad de Murcia, donde evalúan la participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales y reportan que las posibilidades de participación de las Unidades de Gestión, los licenciados consideran que la variable más motivadora es participar en el diseño de una propuesta de Unidad de Gestión clínica (Arriaga, E., De la torre, J., Alberdi, R. M., Artiga, B., Moreno, J., García, J, 2003).

En función de lo anterior se puede inferir la importancia que adquiere brindarle autonomía y participación a las personas en las decisiones que se deban tomar en el departamento o grupo de trabajo, dado que forma parte de uno de los indicadores de la satisfacción que perciben los empleados. De igual manera, y en línea con lo expuesto por Deci & Ryan (2000), éstos resultados arrojados en la dimensión nos invitan a pensar que la media del capital humano coincide en percibir un ambiente de confianza, respeto y empatía, haciendo trabajadores autónomos, que se sienten dueños de sus objetivos y seguros de tomar decisiones, valorando sus acciones propias porque saben que estas son tomadas en cuenta por la compañía.

#### **1.4 Satisfacción con el ambiente físico**

La dimensión “satisfacción con el ambiente físico” pretende evaluar la forma en que las trabajadoras de la empresa Taurel perciben el entorno físico que las rodea y el espacio con el que cuentan para llevar a cabo sus labores; si consideran que éste se encuentra limpio, con niveles positivos de higiene y salubridad, que cuentan con grados de temperaturas, ventilación e iluminación adecuados para poder desenvolverse y lograr efectivamente los objetivos planteados, de manera tal que se les brinde la comodidad que ellos merecen para poder lograr los niveles de productividad que la empresa pretende lograr.

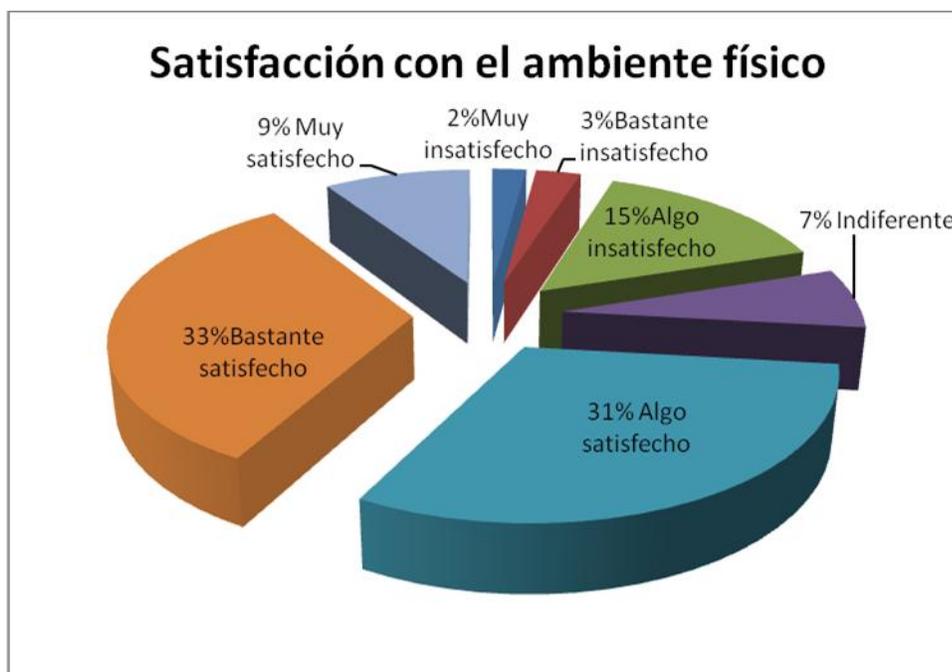
En función de los resultados arrojados, presentados en la tabla N° 5 y el gráfico N° 5, es importante señalar que la media de respuestas mostradas en dicho gráfico se ubican en 33% con la categoría “bastante satisfecho”; el 31% respondió que se sienten “algo satisfechas” con el ambiente físico de la empresa y sólo 9,29% lograron responder la máxima categoría denominada “muy satisfecho”. En función de estos valores se puede observar que aproximadamente el 70% de las trabajadoras están satisfechas con el

ambiente físico que les proporciona la organización; por el contrario 30% aproximadamente se consideran insatisfechas e indiferentes ante esta situación, donde un aproximado de 20% se cataloga como insatisfecho y el 7% como indiferente ante el ambiente que los rodea o el lugar en donde llevan a cabo sus funciones como empleadas de la organización.

**Tabla N° 5: “Satisfacción con el ambiente físico”.**

<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>						
<b>ITEMS</b>						
<b>Categoría</b>	<b>Limpieza, higiene y salubridad</b>	<b>Entorno físico y espacio</b>	<b>Iluminación</b>	<b>Ventilación</b>	<b>Temperatura</b>	<b>TOTAL</b>
Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00	3,57	7,14	<b>2,14</b>
Bastante insatisfecho	0,00	3,57	3,57	3,57	3,57	<b>2,86</b>
Algo insatisfecho	3,57	17,86	16,07	17,86	19,64	<b>15,00</b>
Indiferente	5,36	7,14	8,93	10,71	1,79	<b>6,79</b>
Algo satisfecho	32,14	32,14	28,57	25,00	37,50	<b>31,07</b>
Bastante satisfecho	50,00	26,79	30,36	32,14	25,00	<b>32,86</b>
Muy satisfecho	8,93	12,50	12,50	7,14	5,36	<b>9,29</b>
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N° 5:** “Satisfacción con el ambiente físico”.

**Fuente:** Elaboración propia

Dada la premisa, es importante señalar que los resultados hallados por Olivares *et al*, (2006) en cuanto a satisfacción laboral concuerdan con este estudio, dado que los empleados prefieren entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracción.

Con respecto a los resultados antes expuestos se puede inferir que los empleados que cuentan con un adecuado diseño del lugar de trabajo, sienten que se desenvuelven en un ambiente físico limpio y cómodo, favoreciendo la satisfacción del empleado para así poder lograr de manera efectiva y eficaz los objetivos organizacionales planteados.

### **1.5 Satisfacción de prestaciones**

Por último, la dimensión “satisfacción con las prestaciones”, está referida al grado en que la empresa cumple el convenio laboral y los incentivos de compensación por el trabajo realizado; la forma en que se da la negociación y el salario recibido.

En la tabla N°6 y el gráfico N° 6 expuesto a continuación se pueden observar los valores tales como que la mayor incidencia de respuestas está catalogada como “algo satisfecho” y “bastante satisfecho” con 37% y 30% respectivamente. El 14% de las encuestadas respondieron que se siente “muy satisfechas” con las prestaciones que les ofrece la empresa. En función de los valores mencionados es importante comentar que el 80% aproximadamente están satisfechas en cuanto a esta dimensión estudiada y solo el 19% se perciben como insatisfechos e indiferentes ante los beneficios laborales ofrecidos.

En función de los tres aspectos medidos en esta dimensión, el indicador “salario recibido”, es el que genera menor satisfacción, mientras que el ítem relacionado con el cumplimiento por parte de la empresa de los aspectos laborales obtuvo la mejor puntuación, pudiéndose relacionar el mismo con todos aquellos pagos que determina la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores como obligatorios para cualquier empresa para con el trabajador, tales como las utilidades, bono vacacional, pago de bono de alimentación, así como también los descuentos que se deben hacer de lo recibido por el trabajador también estipulados por ley como lo son el seguro social, el fondo de ahorro para vivienda, entre otros.

**Tabla N° 6: “Satisfacción de prestaciones”.**

SATISFACCIÓN DE PRESTACIONES				
ITEM				
Categoría	Salario	Convenio y negociaciones legales	Negociación sobre aspectos laborales	TOTAL
Muy insatisfecho	3,57	0,00	3,57	2,38
Bastante insatisfecho	0,00	0,00	3,57	1,19
Algo insatisfecho	25,00	8,93	8,93	14,29
Indiferente	1,79	1,79	1,79	1,79
Algo satisfecho	51,79	26,79	32,14	36,90
Bastante satisfecho	16,07	44,64	28,57	29,76
Muy satisfecho	1,79	17,86	21,43	13,69
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



**Gráfico N° 6: “Satisfacción de prestaciones”.**

**Fuente:** Elaboración propia.

En definitiva, en cuanto a la dimensión de prestaciones, puede decirse que el salario y la compensación, así como el reconocimiento organizacional constituyen los aspectos más incentivadores que promueven la participación, la productividad y la satisfacción que produce el trabajo. Tomando en cuenta los aportes de la teoría en este aspecto, trabajos como los de Martínez (2012) comprueban la tesis de que de un modo u otro la satisfacción en el empleo es de interés en la economía porque se asoció con aumento de la eficacia en un nivel personal y organizacional. También se menciona que el dinero no es el único motivador ya que hay otros incentivos que también pueden servir como motivadores. Las actitudes específicas de los empleados relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo de comportamiento organizacional y la práctica de la gestión de los recursos humanos, la actitud tiene un impacto directo en la satisfacción en el trabajo.

## **2. Ausentismo laboral**

Para determinar los niveles de ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa "Taurel C.A", ubicada en Caracas, para el año 2014, se procedió a analizar los registros de asistencias de los trabajadores de la empresa tomando en cuenta las inasistencias de las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años. Una vez levantada la data, se procedió a compilar la información en tablas (Ver anexo C) de tal manera de poder comprender la situación y poder alcanzar el objetivo de investigación planteado.

De acuerdo con Navarro (2012) el ausentismo laboral se da en el momento en que la empresa suponía que la persona iba a asistir a su jornada laboral completa y la misma no asiste, independientemente de la causa por la cual se produce la ausencia.

En este sentido, al observar los hallazgos, como se muestra en la tabla N°7, se puede notar que en función de los seis meses estudiados, las trabajadoras obtuvieron una media de inasistencia equivalente a 2,83 3, es decir (3) días de faltas, donde el mes de "marzo" fue el que obtuvo el promedio más bajo, equivalente a 1,98 2 faltas por mes; en los meses restantes (enero, febrero, abril, mayo y junio) las trabajadoras faltaron en promedio 3 días por mes.

**Tabla N° 7: Media de ausentismo por mes.**

MESES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEDIA
MEDIA	2,55	3,43	1,98	2,75	2,89	3,46	2,85

**Fuente:** Elaboración propia.

En este sentido y de acuerdo a los hallazgos encontrados en la empresa se puede interpretar que las empleadas faltaron al menos 3 días por mes, independientemente de la causa por la cual se produjo la ausencia. Es importante señalar que estas faltas se produjeron durante la totalidad de 6 meses de estudio, pudiendo entenderse que existe ausentismo laboral, dado que esta aludiendo sus obligaciones de estar en su puesto de trabajo o realizando las actividades asignadas.

En esta dirección, una situación general que presentan algunas empresas, según Valencia (2012) indica que las organizaciones no conservan las cifras referidas al ausentismo y enfatiza en que existen ausencias evitables, donde se establece su control mediante el cálculo de las cifras del mismo.

De acuerdo con lo anterior, con el procesamiento de los datos que se mostraron con anterioridad se puede comentar que son de valiosa utilidad para la empresa Taurel, dado que son indicadores con los que ellos no contaban y traen como consecuencia poder evaluar la efectividad de diversos procesos. Llevar este control de las faltas de sus trabajadores reduce grandes costos operativos y coadyuva a que los procedimientos legales tal y como lo expone la LOTTT en sus artículos 77 y 79 respectivamente sean mucho más efectivos y que la empresa este informada para así tomar ciertas medidas que beneficien tanto al capital humano con el que cuentan como a la organización.

En este mismo orden, en cuanto al problema del ausentismo laboral, Navarro (2012) señala que este fenómeno presenta problemas tanto para el trabajador como para la empresa. En el primer caso porque esto afecta la evaluación de su rendimiento y productividad, así como su responsabilidad y compromiso organizacional, factores personales que pudieran incidir también en su desarrollo profesional y la compensación

laboral. En el segundo caso, el de la empresa, esta situación afecta la productividad, la calidad de sus servicios, así como también en la competitividad en el mercado externo, que cada día se hace más cambiante, competitivo y complejo.

Por otro lado, Aquino, Vola y Arecco (1996) establecen que una de las causales del ausentismo están reflejando situaciones que se presentan en la organización, invitándonos a pensar si estas ausencias se deben a factores motivacionales, que la misma empresa debería tener.

Siguiendo con los hallazgos reportados se pueden formular ciertos análisis relacionándolo con otras variables que podrían ubicar hallazgos interesantes para la gestión de recursos humanos de la empresa.

## **2.1 Ausentismo laboral y antigüedad**

El análisis de antigüedad de la empresa cruzado a su vez con las medias de ausencias de las trabajadoras se realizó por grupos. La muestra presenta un máximo de 20 años de antigüedad y un mínimo de dos años; tal y como se puede apreciar en la tabla N° 8; es importante destacar que los grupos que se crearon para dicho análisis son los siguientes:

- El primer grupo está conformado por las personas que tienen entre 2 y 5 años en la empresa, en éste grupo se encuentran 35 trabajadoras las cuales conforman la mayoría de las personas encuestadas, con un 62,50% del total, en ese grupo, en el cual se evidenció una media de ausencias equivalente a (3) tres días por mes.
- Por otro lado, el segundo grupo cuenta con 15 encuestadas, las cuales conforman el 27% de la muestra. En éste grupo se encuentran las trabajadoras con una antigüedad entre 8 y 13 años en la organización, donde se puede observar que el número de ausencias promedio se ubica en tres días (3) por mes.
- Los últimos dos grupos son todas aquellas trabajadoras que cuentan con una antigüedad de 14 a 19 y 20 años en adelante de servicio para la empresa, en dichos grupos se cuentan con 5 personas (8.93% de la muestra) y 1 persona (1.79%) respectivamente. Donde las faltas representan un total de 3 días por

mes para el primer rango y 0 días para la persona que se ha mantenido por 20 años consecutivos en la organización.

**Tabla N° 8: Ausentismo laboral y antigüedad**

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	MEDIA DE AUSENCIAS
De 2 a 7 años	35	62,50%	3 días
De 8 a 13 años	15	26,79%	3 días
De 14 a 19 años	5	8,93%	3 días
De 20 años en adelante	1	1,79%	0 días
<b>Media total</b>	56	100,0%	3

**Fuente:** Elaboración propia.

Con respecto a dichos hallazgos se puede inferir que el número de ausencias laborales de las trabajadoras no se encuentran diferenciadas en función de los años de antigüedad o de estabilidad en la organización, pudiendo entenderse que indiferentemente de la seguridad que mantengan en la empresa su patrón de ausencias no variará.

En este orden del análisis, los resultados obtenidos en la empresa Taurel C.A desmitifican la teoría publicada en el artículo por GESTION.ar en su 15° Edición en el año 2012, donde se señala que durante el primer año de antigüedad los valores de ausentismo son más bajos que al superar el año y que a partir del tercer año de antigüedad del empleado la tendencia de la curva es descendente, indican también que al haber superado la etapa de inserción laboral hay mayor probabilidad de ausentarse, coincidiendo en muchas oportunidades con el rango de antigüedad con mayor rotación de la empresa.

## **2.2 Ausentismo laboral y Nivel de cargo**

En la tabla N°9 se puede observar que la descripción de la muestra según el nivel de cargo de las 56 trabajadoras encuestadas, 24 de ellas se ubican en cargos supervisorios, es

decir, el 43% de la muestra y 32 se encuentran en cargos no supervisorios representando el 57% de las trabajadoras encuestadas.

Asimismo, se puede observar que para ambos niveles de cargo la media de ausencias mensuales se encuentra en 3, es decir 3 faltas por mes, donde no hubo diferenciación alguna entre ambos niveles.

**Tabla N° 9: Ausentismo laboral y Nivel de cargo.**

<b>Nivel de cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Media de ausencias</b>
No supervisorio	24	43%	3
Supervisorio	32	57%	3
<b>Media total</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

### **2.3 Ausentismo laboral y nivel de estudio**

En cuanto al ausentismo laboral vinculado con el nivel de instrucción que poseen las trabajadoras de la empresa Taurel, se puede observar en la tabla N° 10, que la mayoría de la muestra se encuentran distribuidas en el nivel universitario con un total de 32 trabajadoras que representan el 57% de la muestra, el niveles de estudio TSU cuenta con 11 personas al igual que el nivel Postgrado, valor significativo dado que representan un 40% de la muestra estudiada. Es importante señalar que el número de personas con un grado de instrucción superior a bachiller es bastante revelador, dado que se puede inferir que el 97% de la muestra ha recibido como mínimo formación universitaria. Es importante señalar que de acuerdo a la clasificación que se le dio al nivel de estudio la media de ausencias por trabajadora no varía, ella se ubica de manera constante en 3 ausencias en días por mes, independientemente si éstas son justificadas o no justificadas y se evaluaron en función de los días hábiles laborables durante los seis meses de estudio.

**Tabla N° 10: Ausentismo laboral y nivel de estudio.**

<b>Nivel de estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Media de ausencia</b>
Bachiller	2	3%	3
TSU	11	20%	3
Universitario	32	57%	3
postgrado	11	20%	3
<b>TOTAL</b>	56	100%	3

**Fuente:** Elaboración propia.

## 2.4 Ausentismo laboral y edad

En la tabla N°11 se muestra un contraste entre el promedio de ausencias de las trabajadoras y la distribución según edades, donde la media de ausencias de las encuestadas se encuentra en 3 días y el promedio de edades se ubica en 35 años, valor mínimo es de 21 años mientras que el valor máximo logra alcanzar los 60 años de edad, sin embargo, para mayor comprensión y análisis, se agruparon de la siguiente manera:

- El grupo 1, contiene a las edades comprendidas entre 21 y 28 años, el cual está conformado por 17 personas de las 56 encuestadas, el cual representa un 30% de la muestra total, en este grupo también se puede apreciar que la media de ausencias se encuentra ubicada en 3 días en función del mes laborable.
- El segundo grupo está compuesto por las trabajadoras que tienen edades comprendidas entre 29 y 36 años, las cuales 19 personas conforman el 34% del total, reflejándose en este grupo el mayor porcentaje de ocupación, otro punto importante a tomar en cuenta es que en este grupo el número de ausencias promedio por mes es de 3 días, al igual que el grupo antes mencionado.
- El tercer grupo es el perteneciente a las personas con edades comprendidas entre 37 y 44 años, donde 12 individuos tienen edades correspondientes a ese rango el cual representan un 21% del total de las 56 encuestadas y

cuentan con 3 días promedio de inasistencias a sus labores diarias en el trabajo.

- El siguiente grupo está conformado por las trabajadoras que tienen edades comprendidas entre 45 y 52 años de edad, conformándolo 5 personas que representan el 9% de la población, en este grupo se puede apreciar que se obtuvo un promedio de ausencias inferior al resto, ubicándose así en 2 días.
- El resto de la población encuestada está distribuida en el grupo 5, el cual está conformado por 3 personas que representan el 5% del total, en este grupo el ausentismo se ve evidenciado con 3 faltas en el total de sus jornadas laborales.

**Tabla N° 11: Ausentismo laboral y edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Media de ausencia</b>
21 a 28	17	30%	3
29 a 36	19	34%	3
37 a 44	12	21%	3
45 a 52	5	9%	2
53 a 60	3	5%	3
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Tomando como referencia el estudio llevado a cabo por el Dr Bastide, P (2012) publicado en la revista Benchmarking de Indicadores de Gestión, el cual arrojó que en la medida que aumenta la edad del empleado disminuye la probabilidad de ausentarse, siendo mucho más marcado a partir de los 35 años de edad, también expone que es necesario analizar la toma de medidas correctivas en la población más joven de la empresa. Aunado a ello y vinculándolo a los resultados obtenidos en la presente investigación se puede inferir que las trabajadoras incluidas en este estudio no presentan la misma tendencia, dado que el ausentismo no muestra fluctuaciones significativas en los diferentes grupos etarios.

### 3. Relación entre satisfacción laboral y ausentismo

Para establecer la relación existente entre satisfacción y ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A.”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se siguió la metodología de correlación establecida por Pearson, citado por González 1992.

#### 3.1 Satisfacción y ausentismo laboral

A continuación se muestran el resultado arrojado al correlacionar ambas variables, donde, el eje “x” está representado por la variable satisfacción laboral (variable independiente) y el eje “y” por la variable “ausentismo laboral” (variable dependiente). Como se puede observar y de acuerdo al modelo de Pearson el coeficiente de correlación resultante fue una correlación inversa de  $R = -0,40$ , correspondiente a un nivel de correlación moderada y significativa al 0.01%, de acuerdo con los grados de interpretación que utiliza el modelo.

**Tabla N° 12: Correlación entre la satisfacción y el ausentismo laboral**

		Media X	Media Y
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	-,402**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,402**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

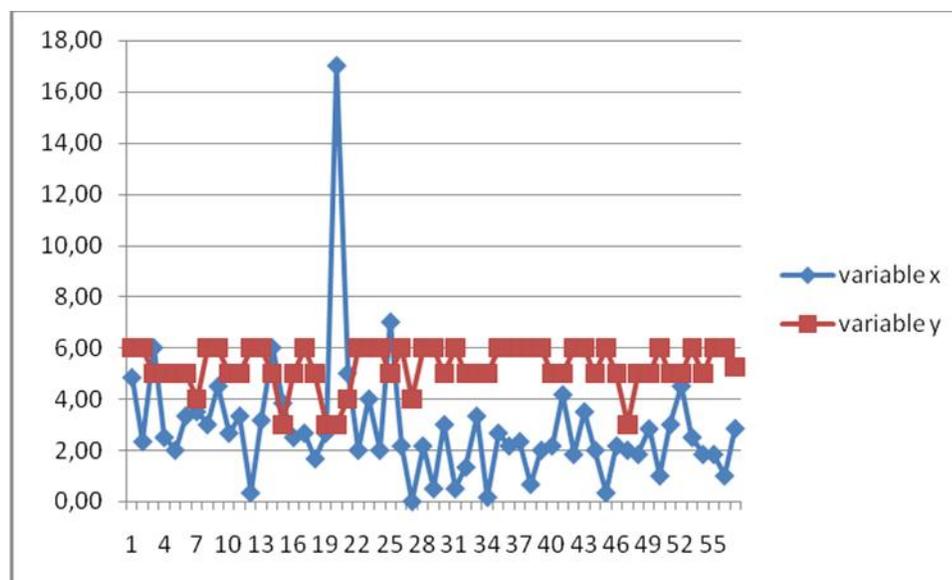
Para una mayor comprensión del modelo a continuación se expone la fórmula por medio de la cual se realizó el cálculo:

$$R = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$R = - 46,18 / 115,09$$

$$R = - 0,40$$

Gráficamente esta correlación se representa de la siguiente manera:



**Gráfico N° 7: Representación gráfica del valor de la correlación.**

**Fuente:** Elaboración propia.

Esto significa que en la determinación de la influencia que ejerce la variable X: “satisfacción laboral” en relación con la variable Y: “ausentismo”; se pudo develar que ausentismo en el trabajo en la empresa “Taurel C.A.”, está influenciado en un nivel correlación moderada, significativa, con la satisfacción que produce el empleo, resultando una correlación inversa, negativa, lo que equivale a decir que la obtención de valores bajos en “ausentismo” en una media de 2,85 (3 días de ausencia por mes) implica valores altos para la “satisfacción laboral” de 5,27 (algo satisfecho).

En términos generales se puede inferir que el ausentismo laboral (aunque se presenta en forma constante en 3 días de falta por mes), está influenciado en un grado significativo por la satisfacción que tienen las trabajadoras hacia su trabajo.

En definitiva, puede añadirse que se confirma la tesis que a mayor satisfacción que produce el trabajo, menor es la manifestación de ausentismo de las personas en su puesto de trabajo.

En concordancia con el ausentismo, en la población estudiada, se puede precisar que éste se presentan como una situación normal, que si bien es afectada por la variable “satisfacción laboral” en forma positiva, el ausentismo se presenta en un estándar “normal”. Se hace interesante realizar futuras investigaciones con sujetos de ambos géneros (masculino/femenino) para determinar cómo se comporta la correlación en ambas poblaciones, ya que en esta investigación se realizó el estudio en la población femenina y sabemos que otros factores exclusivos del género pueden afectar la variable “ausentismo laboral”.

### 3.2 Satisfacción con la supervisión y ausentismo laboral

En la tabla N° 14 mostrada a continuación se puede observar que al momento de correlacionar la dimensión “satisfacción con la supervisión” representada por el eje “x” y la variable “ausentismo laboral” (variable dependiente) representada a su vez por el eje “y”, el coeficiente de correlación resultante de acuerdo al modelo de Pearson fue inversa de  $R = -0.58$ , significativa al 0.01%, la cual corresponde a un nivel de correlación moderada en línea con los grados de interpretación que utiliza dicho modelo.

**Tabla N° 14: Correlación entre la satisfacción con la supervisión y el ausentismo laboral.**

		Media X	Media Y
Satisfacción con la supervisión	Correlación de Pearson	1	-,578**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,578**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.3 Satisfacción intrínseca y ausentismo laboral

Una vez correlacionada la dimensión satisfacción intrínseca en el eje “x” con la variable dependiente del estudio (Ausentismo laboral) en el eje “y”, en la tabla N°15 se puede observar que de acuerdo al modelo de Pearson el coeficiente de correlación arrojó un valor de  $R = - 0.49$ , con una significación de 0.01%, el valor resultante de R corresponde a un nivel de correlación moderada, estos grados de interpretación están en línea con la interpretación expuesta por el autor del modelo.

**Tabla N°15: Correlación entre la satisfacción intrínseca y el ausentismo laboral.**

		Media X	Media Y
Satisfacción intrínseca	Correlación de Pearson	1	-,490**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,490**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.4 Satisfacción con la participación y ausentismo laboral

A continuación se expondrá el resultado arrojado al correlacionar la dimensión “satisfacción con la participación” con la variable “ausentismo laboral”, donde, en el eje “x” se encuentra la dimensión mencionada y en el eje “y” la variable “ausentismo laboral” (variable dependiente). De acuerdo al modelo de Pearson y observando los resultados arrojados mediante la relación entre ellas, el coeficiente resultante fue inverso, es decir, obtuvo un valor negativo,  $R = - 0.52$ , este valor corresponde a un nivel de correlación significativa al 0.01%, de acuerdo con los grados de interpretación que utiliza el modelo.

**Tabla N° 16: Correlación entre la satisfacción con la participación y el ausentismo laboral.**

		Media X	Media Y
Satisfacción con la participación	Correlación de Pearson	1	-,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.5 Satisfacción con el ambiente físico y ausentismo laboral.

La tabla N° 17 representa los resultados al correlacionar la dimensión “satisfacción con el ambiente físico” (eje x) con la variable dependiente “ausentismo laboral” (eje y), de acuerdo al modelo de Pearson y observando los resultados arrojados mediante su relación, el coeficiente resultante fue inverso, con  $R = -0.24$ , este valor corresponde a un nivel de correlación baja, es decir la relación entre ellas es débil, ésta interpretación se da de acuerdo al modelo planteado anteriormente.

**Tabla N° 17: Correlación entre la satisfacción con el ambiente físico y el ausentismo laboral**

		Media X	Media Y
Satisfacción con el ambiente físico	Correlación de Pearson	1	-,237
	Sig. (bilateral)		,079
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,237	1
	Sig. (bilateral)	,079	
	N	56	56

**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.6 Satisfacción de prestaciones y ausentismo laboral

La última correlación viene determinada por la relación, valga la redundancia, entre la dimensión “Satisfacción de prestación” ubicada en la ordenada y la variable “ausentismo laboral”, ubicada a su vez en la abscisa. Los resultados de la misma se pueden observar en la tabla N° 18 la cual arrojó una correlación inversa, donde el valor de R es igual a -0.42, éste valor de acuerdo a Pearson se puede interpretar como una relación significativa al 0.01%.

**Tabla N° 18: Correlación entre la satisfacción de prestaciones y el ausentismo laboral.**

		Media X	Media Y
Satisfacción de prestaciones	Correlación de Pearson	1	-,413**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	56	56
Ausentismo laboral	Correlación de Pearson	-,413**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	56	56

**Fuente:** Elaboración propia.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Los hallazgos de la investigación permiten presentar las siguientes conclusiones:

1. En cuanto a la **variable satisfacción laboral** en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se pudo determinar que la población de estudio se ubicó en la categoría de satisfacción (5) “algo satisfecho”, de acuerdo a las clasificaciones que se establecieron: (1) Muy insatisfecho, (2) Bastante insatisfecho, (3) Algo insatisfecho, (4) Indiferente, (5) Algo satisfecho, (6) Bastante satisfecho, (7) Muy satisfecho; donde un porcentaje aproximado de más del 80% de la población manifestó diferentes grados de satisfacción laboral, lo cual quiere decir que más del 80% de las trabajadoras se encuentran algo complacidas con los procesos de supervisión, motivación al trabajo que realizan (lo personal, intrínseco), la participación e interacción con el grupo de trabajo, con el ambiente físico y con la compensación que reciben (prestaciones).

En lo relativo a la **dimensión supervisión** se pudo hallar que aproximadamente el 80% de las trabajadoras se sienten en un grado de satisfacción de (5,33) “algo satisfecha” con la supervisión, es decir, que los resultados obtenidos muestran una tendencia hacia la satisfacción de sus necesidades en cuanto a la supervisión, pudiéndose inferir que las empleadas en estudio tienden a estar más satisfechas con su trabajo cuando existe una mayor apertura y accesibilidad con la comunicación con su jefe inmediato, así como que la retroalimentación y elogio al buen desempeño, la satisfacción da un salto positivo para poder lograr eficazmente los objetivos organizacionales.

De acuerdo con la **dimensión “satisfacción intrínseca”** su pudo constatar que un grupo representativo y muy significativo del 78% de las empleadas encuestadas opinaron, que se sienten de alguna manera satisfechas en cuanto a los indicadores intrínsecos, los cuales se ubicaron en un (5,24), es decir “algo satisfecha”, lo que equivale a declarar que la mayoría de la población en estudio se sienten algo complacidas con el trabajo que realizan, en cuanto a las oportunidades que le ofrece

el trabajo de hacer aquello que les gusta, actividades en que pueden destacarse, oportunidades de formación, en lo que pueden destacarse y los objetivos, metas a alcanzar, igualdad y justicia con que son tratados en la organización.

En relación a la dimensión **“satisfacción con la participación”** se pudo determinar que el 90% de la población de trabajadoras encuestadas se manifestaron en diferentes grados de satisfacción con la forma como se desenvuelven en sus labores cotidianas de participación, lo que conlleva a declarar que en la medida a se le da la oportunidad y libertad bajo una gerencia democrática y justa, se promueve la autonomía y actuación positiva a las personas en las decisiones que se deban tomar en el departamento o grupo de trabajo, es decir, que en la medida en que se le brinde al empleado un ambiente de confianza, respeto y empatía, se promueve la autonomía porque se sienten dueños de sus objetivos y seguros de tomar decisiones, valorando sus acciones propias porque saben que estas son tomadas en cuenta por la organización.

En lo relativo a la **dimensión “satisfacción con el ambiente físico”** se pudo encontrar que aproximadamente el 70% de las trabajadoras están satisfechas en un grado de 4,91 que las ubica en la categoría de “algo satisfecha”, lo que conlleva afirmar que las empleadas consultadas se siente un poco a gusto con su entorno físico de trabajo, adecuado diseño del lugar de operaciones, sienten que se desenvuelven en un ambiente físico limpio y cómodo, favoreciendo la satisfacción del empleado para así poder lograr de manera efectiva y eficaz los objetivos organizacionales planteados.

De acuerdo con la **dimensión “satisfacción con las prestaciones”**, se pudo encontrar que 80% aproximadamente de las encuestadas están satisfechas en un grado de 5,91 que las ubica en la categoría “algo satisfecha”, lo que implica que la gran mayoría de la población en estudio se encuentran algo complacidas con el salario y la compensación y el reconocimiento social que el trabajo les retribuye, confirmándose la tesis que los aspectos económicos constituyen elementos incentivadores que promueven la participación, la productividad y la satisfacción que produce el trabajo. Es decir, de un modo u otro la satisfacción en el empleo es de interés en la economía porque se asocia con aumento de la eficacia en un nivel personal y de la organización. Sin embargo, se puede reafirmar que el dinero no es el

único motivador ya que hay otros incentivos que también pueden servir como elementos motivadores hacia el desempeño laboral eficaz y productivo.

2. En relación a la **variable “ausentismo laboral”** se pudo determinar que los niveles de ausentismo laboral en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014 se correspondió con una media de inasistencia equivalente a 2,83 3, es decir (3) días de faltas. En este sentido, y de acuerdo a los hallazgos encontrados en la empresa se puede afirmar que las empleadas faltaron al menos 3 días por mes, independientemente de la causa por la cual se produjo la ausencia. El ausentismo laboral presenta problemas tanto para el trabajador como para la empresa. En el primer caso porque esto afecta la evaluación de su rendimiento y productividad, así como su responsabilidad y compromiso organizacional, factores personales que pudieran incidir también en su desarrollo profesional y la compensación laboral. En el segundo caso, el de la empresa, esta situación afecta la productividad, la calidad de sus servicios, así como también en la competitividad en el mercado externo, que cada día se hace más cambiante, competitivo y complejo.

Por otro lado, al triangular el ausentismo con las variables: antigüedad, nivel del cargo, nivel de estudio y edad de la población estudiada, se pudo determinar que no existen diferencias significativas asociadas al ausentismo en ninguna de las variables indicadas, lo que conlleva a conjeturar que el nivel de ausentismo es una variable constante y en un estándar “normal” en la organización “Taurel C.A”.

3. En cuanto a la **correlación de las variables “satisfacción laboral y ausentismo”** en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se pudo determinar un coeficiente de correlación inversa de  $R = - 0,40$ , moderada y significativa al 0.01%, de acuerdo con los grados de interpretación que utiliza el modelo de Person, lo cual equivale a decir que existe una correlación determinada por la variable X: “satisfacción laboral” en relación con la variable Y: “ausentismo”; en un nivel correlación moderada, significativa, con la satisfacción que produce el empleo, resultando una correlación de valores bajos en “ausentismo” en una media de 2,85 (3 días de ausencia por mes) implicando valores altos para la “satisfacción laboral” de 5,27 (algo satisfecho). En definitiva, puede añadirse que a mayor satisfacción producida por el trabajo, menor

es la manifestación de ausentismo de las personas en su puesto de trabajo en la empresa "Taurel C.A". El tal sentido, la frecuencia del ausentismo se considera una variable constante y de estándar "normal" en la población y el contexto donde se realizó el estudio.

De acuerdo a la **correlación entre la dimensión "satisfacción de la supervisión" y "ausentismo laboral"** resultó un coeficiente de  $R = - 0.58$ , inversa y significativa al 0.01%, la cual corresponde a un nivel de correlación moderada.

En conjunción con la **correlación entre la dimensión "satisfacción intrínseca" y "ausentismo laboral"** se pudo determinar un coeficiente de correlación de  $R = - 0.49$ , inversa y con una significación de 0.01%, el cual corresponde a un nivel de correlación moderada.

En cuanto a la **correlación entre las variables "satisfacción con la participación" y "ausentismo laboral"**, se determinó un coeficiente de  $R = - 0.52$ , resultado inverso, correspondiendo a un nivel de correlación significativo al 0.01%, la cual corresponde a un nivel de correlación moderada.

De acuerdo a la **correlación entre la dimensión "satisfacción con el ambiente físico" y "ausentismo laboral"** se halló un coeficiente resultante inverso, de  $R = - 0.24$ , este valor corresponde a un nivel de correlación baja, es decir la relación entre ellas es débil.

En cuanto a la **correlación entre la dimensión "satisfacción de prestación" y "ausentismo laboral"**, arrojó una correlación inversa, de  $R = - 0.42$ , el cual se puede interpretar como una relación significativa y moderada al 0.01%.

## Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se pueden señalar las siguientes sugerencias y recomendaciones.

1. En cuanto a la **variable “satisfacción laboral”** en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se sugiere a la organización revisar los indicadores que dan cuenta de las dimensiones de los procesos de supervisión, motivación al trabajo que realizan (lo personal, intrínseco), la participación e interacción con el grupo de trabajo, con el ambiente físico y con la compensación que reciben (prestaciones), en general, para implementar mecanismos de capacitación, adiestramiento, desarrollo, evaluación, ubicación y compensación que promuevan mayor satisfacción en las empleadas y de esta manera aumentar la calidad de servicio, el rendimiento y la productividad en la empresa.
2. En relación a la **variable “ausentismo”** en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se sugiere a la organización realizar otros estudios de género que permitan determinar cuáles son las causas más comunes del ausentismo en las féminas para realizar planes y programas que permitan reducir al mínimo la ausencia en el trabajo. Por teoría se sabe que la población del género femenino en la actualidad se enfrenta a múltiples variables que afectan su asistencia regular y productividad en el trabajo, tales como responsabilidades en el hogar, son madres activas, muchas veces madres solteras, factores que afectan su desarrollo personal y profesional en las organizaciones, afectando también la productividad y el rendimiento económico empresarial. Además, se hace interesante realizar otras investigaciones relacionadas con el ausentismo y poder determinar si esta variable corresponde a un valor de la cultura organizacional o de alguna manera existe un estándar común para una sociedad, un sector empresarial o por el contrario constituye un estándar general del comportamiento de los empleados en las organizaciones.
3. En cuanto a la **correlación de las variables “satisfacción laboral y ausentismo”** en las trabajadoras con antigüedad igual o mayor a dos años en la empresa “Taurel C.A”, ubicada en Caracas, para el año 2014, se sugiere a la organización revisar con

atención los indicadores con más baja valoración por parte de las trabajadoras encuestadas que dan cuenta de las dimensiones de los procesos de supervisión, motivación al trabajo que realizan (lo personal, intrínseco), la participación e interacción con el grupo de trabajo, con el ambiente físico y con la compensación que reciben (prestaciones), así como las causas de ausencia en la empresa y de esta manera ingeniar planes y programas e implementar mecanismos de capacitación, adiestramiento, desarrollo, evaluación, ubicación y compensación que promuevan mayor satisfacción en las empleadas, y bajar el ausentismo, y de esta manera aumentar la calidad de servicio, el rendimiento y la productividad en la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta. (1996). *El clima organizacional y la satisfacción laboral*. Colombia. Universidad Santo Tomas, Facultad de Psicología.
- Arriaga, E., De la torre, J., Alberdi, R. M., Artiga, B., Moreno, J., García, J, (2003). *Revista enfermería global versión on-line*, 3, 1695-6141.
- Alvira. (1996). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: Cuadernos Metodológicos.
- Aquino J., Vola, R., Arecco, M., Aquino, G. (1996). *Recursos Humanos*. Buenos aires, Argentina: Macchi
- Balderas, M. (2005). *Administración de los servicios de enfermería: para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Barrosa, F. y Salazar, J. (2009). Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad: un estudio de cuatro casos. *Revista electrónica Projectique*, 3(3), pp. 29-39.
- Bastide, P. (2012). Ausentismo: un costo oculto cada vez más significativo. *Revista electrónica Benchmarking de Indicadores de Gestión*, 15(0), pp. 1-8
- Boada, J. de Diego, R., Agulló, E. y Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Revista electrónica Psicothema*, 17(2), pp. 212-218.
- Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *2012–2013 Occupational Outlook Handbook*, (2013). Absences from work of employed full-time wage and salary workers by age, sex, race, and Hispanic or Latino ethnicity. Recuperado el 15 de agosto de 2012, del sitio web <http://www.bls.gov/cps/cpsaat46.htm>
- Burón, C. G. (2005). Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral. *Ministerio del trabajo y asuntos sociales*, 313.

- Butrón, C., y Caballero, R. (Noviembre de 2005). Secuelas del proceso de fusión de la banca en la convención colectiva de sus trabajadores: 1995 – 2004. *Tesis de Relaciones industriales*. UCAB, Caracas.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Correa, F. (Enero de 2004). *Trabajo sobre administración*. Recuperado el 22 de Octubre de 2013 de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/adfercor.htm>
- Cómo las empresas pueden minimizar el ausentismo laboral. (2013). Recuperado el 22 de julio del 2013, del sitio web <http://www.noticias24.com/venezuela/noticia/147011/como-las-empresas-pueden-minimizar-el-ausentismo-laboral-video/>
- Davis, K. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Deci, E. (1975). *Intrinsic Motivation*. New York: Plenum.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar*. Nueva York: University of Rochester.
- Di Nardo, Y. (2005). *Satisfacción laboral, comunicación interna, Sexo, Edad, Nivel educativo, Antigüedad y nivel de cargo: Un análisis de ruta*. Caracas, Venezuela.
- Estudios revelan que el salario y la satisfacción laboral influyen en la salud*. (2012). Recuperado el 22 de julio del 2013, del sitio web <http://www.noticias24.com/salud/noticia/6884/estudios-revelan-que-el-salario-y-la-satisfaccion-laboral-influyen-en-la-salud/>
- Feris, L., Castro, S. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. Chía, Colombia.

- González, N. (1992). *Métodos estadísticos en educación*. Editorial Marca. Bogotá: Colombia
- Gómez L., Balkin, D., Cardy, R. (2005) *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educación
- González, M. (2012). *Habilidades Directivas*. Málaga, España: Innovación y Cualificación.
- Green, S., Blank, W., y Liden, R. (1983). *Market and organizational influences on bank employees work attitudes and behaviors*. *Journal of applied Psychology*, 68, 298-306.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill.
- Inamovilidad laboral de la nueva Ley del Trabajo multiplicó el ausentismo*. (2013). Recuperado el 22 de julio del 2013, del sitio web <http://noticiasvenezuela.org/2013/07/inamovilidad-laboral-de-la-nueva-ley-del-trabajo-multiplico-el-ausentismo/>
- Jablin, F. (1979). *Superior-subordinate communication: The state of de art*. *Psychological Bolletin*, 86, 1202-1222.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum versión on-line*, 23(1), pp. 116-133
- Pinto, I. (2013). Ausentismo Laboral: En promedio un trabajador falta 11 días al año. Recuperado el 22 de julio del 2013, del sitio web <http://alortalaboral.com/2013/03/11/ausentismo-laboral-en-promedio-un-trabajador-falta-11-dias-al-ano/>.
- Rodríguez, V. (2002). *Administración moderna de personal: Fundamentos* (2ª Ed.). México: Thomson.
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), pp. 55-67.

- López, D. M (Septiembre 2009). *La gestión humana orientada a optimizar la satisfacción laboral de los funcionarios de carrera adscritos al nivel operativo de la región capital del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria (SENIAT)*. Tesis de grado de maestría no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Martín, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88(1), pp. 49-63.
- Martínez, M (2012). El impacto de las prestaciones en la satisfacción del personal académico. Caso de la Facultad de Contaduría y Administración, Zona Xalapa, de la Universidad Veracruzana. Recuperado el 02 de septiembre de 2014 de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31832/1/martinezgarciamarveli.pdf>
- Maslow, A. H (2005). *El management según Maslow*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Moreno, J. A., & Martínez, A. (2006). *Importancia de la Teoría de la Autodeterminación en la práctica físico-deportiva: Fundamentos e implicaciones prácticas. Cuadernos de Psicología del Deporte*, 39-54.
- Muchinsky. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Bilbao, España: Descleé de Brouwer.
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Universidad Politécnica de Valencia [Tesis Doctoral].
- Navarro, G. (Enero de 2012). *Ausentismo laboral de los empleados de la gerencia de personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum*. Recuperado el 23 de Octubre de 2013, de <http://www.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/search/ausentismo.html>
- Ortiz, P., y Cruz, L. (Julio 2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Recuperado el 22 de Octubre de 2013 de <http://psicolatina.org/13/clima.html>
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (s.f.). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado el 27 de febrero de 2013 del sitio web

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Pérez, K (2011). *Relación entre los beneficios y satisfacción de los empleados de C.A Editora el Nacional durante el año 2011*. Tesis de Relaciones Industriales. UCAB, Caracas.

Ramió, C., y Ballart, X. (1993). *Lecturas de teoría de la organización Vol. I*. Colecciones lecturas.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson.

República Bolivariana de Venezuela. (2012). Ley orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores. Gaceta oficial extraordinaria N 6.076.

Samaniego, C. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones: Absentismo, Rotación y Productividad*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

Stoner J., A (2001). *Administración*. México: Pearson.

Taurel. (2014). *Taurel*. Recuperado el 15 de septiembre de 2014 de <http://www.taurel.com/>

Yañez R, Arenas M y Ripoll M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Recuperado el 01 de Septiembre de 2014 de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

## ANEXOS

## Anexo A: Absences from work of employed full-time wage and salary workers by age, sex, race, and Hispanic or Latino ethnicity

HOUSEHOLD DATA  
ANNUAL AVERAGES

## 46. Absences from work of employed full-time wage and salary workers by age, sex, race, and Hispanic or Latino ethnicity

[Numbers in thousands]

Characteristic	2013						
	Full-time wage and salary workers <sup>1</sup>	Absence rate <sup>1</sup>			Lost worktime rate <sup>2</sup>		
		Total	Illness or injury	Other reasons	Total	Illness or injury	Other reasons
<b>AGE AND SEX</b>							
Total, 16 years and over.....	104,098	2.9	2.1	0.9	1.5	1.0	0.5
16 to 19 years.....	1,108	2.8	1.9	0.9	0.9	0.7	0.3
20 to 24 years.....	8,136	2.8	2.0	0.8	1.1	0.7	0.4
25 years and over.....	94,853	2.9	2.1	0.9	1.5	1.1	0.5
25 to 54 years.....	74,386	2.8	1.9	0.9	1.4	0.9	0.5
55 years and over.....	20,467	3.4	2.8	0.7	1.8	1.5	0.3
Men, 16 years and over.....	58,016	2.2	1.7	0.5	1.1	0.9	0.2
16 to 19 years.....	651	2.2	1.3	0.9	0.6	0.4	0.1
20 to 24 years.....	4,586	2.0	1.6	0.4	0.7	0.6	0.1
25 years and over.....	52,780	2.3	1.7	0.5	1.2	0.9	0.2
25 to 54 years.....	41,735	2.1	1.5	0.5	1.0	0.8	0.2
55 years and over.....	11,044	3.0	2.5	0.5	1.7	1.4	0.2
Women, 16 years and over.....	46,081	3.8	2.5	1.3	2.0	1.2	0.8
16 to 19 years.....	457	3.8	2.8	1.0	1.5	1.0	0.4
20 to 24 years.....	3,550	3.7	2.4	1.3	1.6	0.8	0.8
25 years and over.....	42,074	3.8	2.5	1.3	2.0	1.2	0.8
25 to 54 years.....	32,651	3.8	2.3	1.5	2.0	1.1	0.9
55 years and over.....	9,423	3.9	3.1	0.9	2.0	1.7	0.4
<b>RACE AND HISPANIC OR LATINO ETHNICITY</b>							
White.....	82,528	2.9	2.1	0.8	1.5	1.0	0.4
Black or African American.....	12,428	3.3	2.3	1.0	1.7	1.2	0.5
Asian.....	6,088	2.2	1.4	0.8	1.0	0.6	0.5
Hispanic or Latino.....	16,805	2.7	1.9	0.9	1.3	0.9	0.4

<sup>1</sup> Absences are defined as instances when persons who usually work 35 or more hours per week (full time) worked less than 35 hours during the reference week for one of the following reasons: own illness, injury, or medical problems; child care problems; other family or personal obligations; civic or military duty; and maternity or paternity leave. Excluded are situations in which work was missed due to vacation or personal days, holiday, labor dispute, and other reasons. For multiple jobholders, absence data refer only to work missed at their main jobs. The absence rate is the ratio of workers with absences to total full-time wage and salary employment.

<sup>2</sup> Hours absent as a percent of hours usually worked.

NOTE: Estimates for the above race groups (white, black or African American, and Asian) do not sum to totals because data are not presented for all races. Persons whose ethnicity is identified as Hispanic or Latino may be of any race. All self-employed workers are excluded, both those with incorporated businesses and those with unincorporated businesses. The estimates of full-time wage and salary employment shown in this table do not match those in other tables because the estimates in this table are based on the full CPS sample and those in the other tables are based on a quarter of the sample only. Updated population controls are introduced annually with

Fuente: Bureau of laboral statistics

<b>Anexo B: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.</b>			
<b>Nombre y Apellido:</b>		<b>Edad:</b>	
<b>Nivel de cargo:</b> Supervisorio ___ No Supervisorio ___		<b>Antigüedad:</b> ___ Años	
<b>Nivel de estudio:</b> Bachiller ___ TSU ___ Universitario ___ Postgrado ___			

**LEA CON ATENCIÓN**

Las siguientes afirmaciones se refieren, a los sentimientos que ha tenido acerca de su trabajo durante el último año. Por favor indique cuan ciertas son cada una de las siguientes afirmaciones para usted, dadas sus experiencias en su trabajo actual. Para responder, lea atentamente cada declaración y señale la opción que mejor represente su opinión individual.

Items	Insatisfecho				Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo	Indiferente	Algo	Bastante	Muy
1.-Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
2.-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3.-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta.							
4.-El salario que usted recibe.							
5.-Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6.-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7.-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8.-La iluminación de su lugar de trabajo.							
9.-La ventilación de su lugar de trabajo.							
10.-La temperatura de su lugar de trabajo.							
11.-Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12.-Las oportunidades de promoción que tiene							
13.-Las relaciones personales con sus superiores.							
14.-La supervisión que ejercen sobre usted.							
15.-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16.-La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17.-La "Igualdad" y "Justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18.-El apoyo que recibe de sus supervisores.							
19.-La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.							
20.-Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21.-Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22.-El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23.-La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

**Anexo B:** Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

**Fuente:** Meliá y Peiró (1989)

**Anexo C: Registro de Inasistencia Laboral.**

<b>Nombre y Apellido:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Nivel de cargo:</b> Supervisorio ___ No Supervisorio___	<b>Antigüedad:</b> ___ Años
<b>Nivel de estudio:</b> Bachiller _____ TSU_____ Universitario_____ Postgrado _____	
<b>Número de inasistencias:</b>	
<b>Nivel de cargo:</b> Supervisorio ___ No Supervisorio___	<b>Antigüedad:</b> ___ Años
<b>Nivel de estudio:</b> Bachiller _____ TSU_____ Universitario_____ Postgrado _____	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo D: Distribución de frecuencias de la variable “Ausentismo laboral”.**

ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEDIA
2	5	2	3	6	11	4,83
0	2	3	0	4	5	2,33
3	5	0	3	22	3	6
5	4	2	1	3	0	2,5
0	3	4	3	1	1	2
3	4	3	3	4	3	3,33
8	0	3	4	6	0	3,5
0	6	8	1	1	2	3
0	5	4	4	7	7	4,5
5	4	0	7	0	0	2,67
5	4	1	5	1	4	3,33
0	0	2	0	0	0	0,33
0	3	1	12	0	3	3,17
5	3	1	0	13	14	6
3	3	1	5	6	5	3,83
3	5	0	2	4	1	2,5
1	4	1	7	0	3	2,67
2	3	0	0	0	5	1,67
4	5	3	2	0	2	2,67
22	18	21	20	2	17	17
9	8	1	3	5	5	5
2	1	0	6	2	2	2
8	4	1	0	2	11	4
0	7	0	1	1	4	2
18	3	0	1	3	14	7
5	0	1	3	0	4	2,17
0	0	0	0	0	0	0
4	4	2	1	2	0	2,17
0	0	0	0	2	1	0,5
0	11	1	2	3	1	3
0	0	1	2	0	0	0,5
0	2	2	0	1	3	1,33
0	4	0	7	5	4	3,33
0	0	1	0	0	0	0,17

2	3	2	3	4	2	2,67	
0	8	0	2	1	2	2,17	
0	2	1	4	7	0	2,33	
2	1	0	0	0	1	0,67	
3	0	3	2	1	3	2	
0	1	0	0	2	10	2,17	
4	4	4	3	2	8	4,17	
0	2	1	2	6	0	1,83	
0	2	1	8	10	0	3,5	
0	1	4	2	1	4	2	
0	2	0	0	0	0	0,33	
0	6	3	1	1	2	2,17	
0	4	0	3	0	5	2	
0	5	3	3	0	0	1,83	
0	6	2	0	4	5	2,83	
2	1	1	0	1	1	1	
2	1	1	1	9	4	3	
0	9	8	3	5	2	4,5	
0	1	1	3	1	9	2,5	
3	2	2	4	0	0	1,83	
7	1	0	2	0	1	1,83	
1	0	4	0	1	0	1	
<b>MEDIA</b>	<b>2,55</b>	<b>3,43</b>	<b>1,98</b>	<b>2,75</b>	<b>2,89</b>	<b>3,46</b>	<b>2,85</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo E: Matriz correlación:"x" absentismo laboral vs. "y" grado de satisfacción  
laboral**

X	Y	x2	y2	xy	x	y	x2	y2	xy
4,83	6,00	23,36	36,00	29,00	1,99	0,73	3,95	0,54	1,46
2,33	6,00	5,44	36,00	14,00	-0,51	0,73	0,26	0,54	-0,37
6,00	5,00	36,00	25,00	30,00	3,15	-0,27	9,95	0,07	-0,85
2,50	5,00	6,25	25,00	12,50	-0,35	-0,27	0,12	0,07	0,09
2,00	5,00	4,00	25,00	10,00	-0,85	-0,27	0,71	0,07	0,23
3,33	5,00	11,11	25,00	16,67	0,49	-0,27	0,24	0,07	-0,13
3,50	4,00	12,25	16,00	14,00	0,65	-1,27	0,43	1,61	-0,83
3,00	6,00	9,00	36,00	18,00	0,15	0,73	0,02	0,54	0,11
4,50	6,00	20,25	36,00	27,00	1,65	0,73	2,74	0,54	1,21
2,67	5,00	7,11	25,00	13,33	-0,18	-0,27	0,03	0,07	0,05
3,33	5,00	11,11	25,00	16,67	0,49	-0,27	0,24	0,07	-0,13
0,33	6,00	0,11	36,00	2,00	-2,51	0,73	6,31	0,54	-1,84
3,17	6,00	10,03	36,00	19,00	0,32	0,73	0,10	0,54	0,24
6,00	5,00	36,00	25,00	30,00	3,15	-0,27	9,95	0,07	-0,85
3,83	3,00	14,69	9,00	11,50	0,99	-2,27	0,98	5,14	-2,24
2,50	5,00	6,25	25,00	12,50	-0,35	-0,27	0,12	0,07	0,09
2,67	6,00	7,11	36,00	16,00	-0,18	0,73	0,03	0,54	-0,13
1,67	5,00	2,78	25,00	8,33	-1,18	-0,27	1,39	0,07	0,32
2,67	3,00	7,11	9,00	8,00	-0,18	-2,27	0,03	5,14	0,40
17,00	3,00	289,00	9,00	51,00	14,15	-2,27	200,36	5,14	-32,10
5,00	4,00	25,00	16,00	20,00	2,15	-1,27	4,64	1,61	-2,73
2,00	6,00	4,00	36,00	12,00	-0,85	0,73	0,71	0,54	-0,62
4,00	6,00	16,00	36,00	24,00	1,15	0,73	1,33	0,54	0,85
2,00	6,00	4,00	36,00	12,00	-0,85	0,73	0,71	0,54	-0,62

7,00	5,00	49,00	25,00	35,00	4,15	-0,27	17,26	0,07	-1,11
2,17	6,00	4,69	36,00	13,00	-0,68	0,73	0,46	0,54	-0,50
0,00	4,00	0,00	16,00	0,00	-2,85	-1,27	8,10	1,61	3,61
2,17	6,00	4,69	36,00	13,00	-0,68	0,73	0,46	0,54	-0,50
0,50	6,00	0,25	36,00	3,00	-2,35	0,73	5,50	0,54	-1,72
3,00	5,00	9,00	25,00	15,00	0,15	-0,27	0,02	0,07	-0,04
0,50	6,00	0,25	36,00	3,00	-2,35	0,73	5,50	0,54	-1,72
1,33	5,00	1,78	25,00	6,67	-1,51	-0,27	2,29	0,07	0,40
3,33	5,00	11,11	25,00	16,67	0,49	-0,27	0,24	0,07	-0,13
0,17	5,00	0,03	25,00	0,83	-2,68	-0,27	7,17	0,07	0,72
2,67	6,00	7,11	36,00	16,00	-0,18	0,73	0,03	0,54	-0,13
2,17	6,00	4,69	36,00	13,00	-0,68	0,73	0,46	0,54	-0,50
2,33	6,00	5,44	36,00	14,00	-0,51	0,73	0,26	0,54	-0,37
0,67	6,00	0,44	36,00	4,00	-2,18	0,73	4,75	0,54	-1,60
2,00	6,00	4,00	36,00	12,00	-0,85	0,73	0,71	0,54	-0,62
2,17	5,00	4,69	25,00	10,83	-0,68	-0,27	0,46	0,07	0,18
4,17	5,00	17,36	25,00	20,83	1,32	-0,27	1,75	0,07	-0,35
1,83	6,00	3,36	36,00	11,00	-1,01	0,73	1,02	0,54	-0,74
3,50	6,00	12,25	36,00	21,00	0,65	0,73	0,43	0,54	0,48
2,00	5,00	4,00	25,00	10,00	-0,85	-0,27	0,71	0,07	0,23
0,33	6,00	0,11	36,00	2,00	-2,51	0,73	6,31	0,54	-1,84
2,17	5,00	4,69	25,00	10,83	-0,68	-0,27	0,46	0,07	0,18
2,00	3,00	4,00	9,00	6,00	-0,85	-2,27	0,71	5,14	1,92
1,83	5,00	3,36	25,00	9,17	-1,01	-0,27	1,02	0,07	0,27
2,83	5,00	8,03	25,00	14,17	-0,01	-0,27	0,00	0,07	0,00
1,00	6,00	1,00	36,00	6,00	-1,85	0,73	3,40	0,54	-1,35
3,00	5,00	9,00	25,00	15,00	0,15	-0,27	0,02	0,07	-0,04
4,50	5,00	20,25	25,00	22,50	1,65	-0,27	2,74	0,07	-0,44

2,50	6,00	6,25	36,00	15,00	-0,35	0,73	0,12	0,54	-0,25
1,83	5,00	3,36	25,00	9,17	-1,01	-0,27	1,02	0,07	0,27
1,83	6,00	3,36	36,00	11,00	-1,01	0,73	1,02	0,54	-0,74
1,00	6,00	1,00	36,00	6,00	-1,85	0,73	3,40	0,54	-1,35
<b>2,85</b>	<b>5,27</b>	<b>776,56</b>	<b>1595,00</b>	<b>793,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>323,21</b>	<b>40,98</b>	<b>-46,18</b>

**Fuente:** Elaboración propia.