

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Administración y Auditoría



“Relación entre satisfacción laboral y
ausentismo laboral. Caso aplicado a la Ilustre
Municipalidad de Coronel”

ALUMNA:

ALEJANDRA DENISSE VÁSQUEZ MONTANER

PROFESOR GUIA

DRA. MARIA MARGARITA CHIANG VEGA.

CONCEPCIÓN, ENERO 2018

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
PARTE I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
CAPITULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.1. Problema de investigación.....	7
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo General.....	7
1.2.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	8
1.4. Justificación de la investigación.....	8
1.4.1. Conveniencia.....	8
1.4.2. Relevancia Social.....	8
1.4.3. Implicaciones prácticas.....	8
1.4.4. Valor teórico.....	9
1.4.5. Utilidad metodológica.....	9
1.5. Viabilidad de la investigación.....	9
PARTE II: MARCO TEORICO.....	10
CAPITULO 2: SATISFACCION LABORAL.....	11
2.1. Definiciones de Satisfacción Laboral.....	11
2.2. Teorías y modelos de Satisfacción Laboral.....	13
2.2.1. Teorías basadas en el contenido.....	14
2.2.2. Teorías basadas en el Proceso.....	19
2.3 Técnicas de medida de la Satisfacción Laboral.....	28
2.3.1. Métodos indirectos.....	28
2.3.2. Métodos directos.....	29
2.4 Instrumento de medida de satisfacción laboral.....	30
2.4.1. Medidas de satisfacción laboral global y de máxima generalidad ocupacional.....	30

2.4.2. Medidas de satisfacción laboral de afectos y de máxima generalidad ocupacional.	31
2.4.3. Medidas de facetas de la satisfacción laboral para muestras ocupacionales específicas.....	32
CAPITULO 3: AUSENTISMO LABORAL.....	33
2.4. Definiciones de ausentismo laboral	33
2.5. Clasificación de ausentismo laboral.....	34
2.6. Características de ausentismo laboral	35
2.7. Causas de ausentismo laboral	36
2.7.1. Según Ribaya (2002):	36
2.7.2. Según Gil Mendoza (2004).....	37
2.7.3. Según Klaric (1990)	37
2.8. Cálculo del índice de ausentismo laboral.....	38
PARTE III: MARCO EMPÍRICO.....	41
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA.....	42
4.1. Tipo de investigación.....	42
4.2. Hipótesis de investigación	43
4.3. Diseño de la investigación.	43
4.4. Variables de Estudio	43
4.5. Instrumento de medida.....	44
4.6. Universo de Estudio.....	44
4.7. Reseña Histórica de la Ilustre Municipalidad de Coronel.	44
4.8. Organigrama de la Ilustre Municipalidad de Coronel.....	46
4.9. Métodos de Medición, estrategia de recolección de datos.....	47
4.10. Instrumentos de medida	47
CAPITULO 5: RESULTADOS	48
5.1. Información Descriptiva	48
5.1.1. Universo	48
5.1.2. Muestra	48

5.1.3. Descripción de funcionarios	50
5.1.4. Análisis de fiabilidad	52
5.2. Estadística Descriptiva.....	53
5.2.1. Resultados de las variables promedio de Satisfacción Laboral Según tipo de contrato.	53
5.2.2. Resultados de las variables promedio de Ausentismo Laboral Según tipo de Contrato69	
5.3. Correlaciones	77
5.3.1. Correlaciones entre variables de Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral, según tipo de Contrato: Planta.....	77
CAPITULO 6: CONCLUSIONES.....	85
6.1. Conclusiones del Marco Teórico.....	85
6.2 Conclusiones del Marco Empírico	86
BIBLIOGRAFÍA	90

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

Tabla 1	Definiciones de Satisfacción Laboral: Afirmaciones como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.....	12
Tabla 2	Definiciones de Satisfacción Laboral como resultado de una actitud generalizada ante el trabajo.....	13
Cuadro 1	Descripción de los factores según Herzberg.....	17
Cuadro 2	Teoría de las expectativas.....	20
Cuadro 3	Teoría de la equidad simbólicamente.....	21
Tabla 3	Cuestionarios de Satisfacción Laboral Global y de Máxima Generalidad Ocupacional.....	31
Tabla 4	Cuestionarios Satisfacción Laboral de Facetas y de Máxima Generalidad Ocupacional.	32
Tabla 5	Cuestionarios Satisfacción Laboral de facetas para muestras ocupacionales específicas.	33
Tabla 6	Definiciones de Ausentismo Laboral.....	34
Cuadro 4	Índice de ausentismo.....	41
Cuadro 5	Índice de ausentismo modificado.....	42
Tabla 7	Universo.....	50
Tabla 8	Muestra.....	51
Tabla 9	Descripción de variables. Tipo de contrato: planta.....	52
Tabla 10	Descripción de variables. Tipo de contrato: contrata.....	53
Tabla 11	Fiabilidad escalas de Satisfacción Laboral.....	54
Tabla 12	Promedios Satisfacción Laboral, Tipo de contrato: Planta – Femenino....	55
Tabla 13	Promedios Satisfacción Laboral, Tipo De Contrato: Planta – Masculino..	59
Tabla 14	Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Femenino..	63
Tabla 15	Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Masculino.	67
Tabla 16	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta-Femenino.....	71
Tabla 17	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta-Masculino....	73
Tabla 18	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Femenino..	75
Tabla 19	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Masculino.	77
Tabla 20	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta – Femenino.....	79
Tabla 21	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta – Masculino.....	81
Tabla 22	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata – Femenino.....	82
Tabla 23	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata – Masculino.....	85

PARTE I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

CAPITULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Problema de investigación

Un hecho frecuente en el que incurre una persona insatisfecha laboralmente es faltar a su lugar de trabajo, entendiéndose este también como ausentismo laboral. Principalmente por las pocas ganas que posee de adaptarse a lo que considera como un lugar de insatisfacción y estrés.

Es así como satisfacción laboral es el primer paso para entender el ausentismo, especialmente porque una persona que se siente satisfecha laboralmente, relación entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, incurre en menos ausentismo laboral que otra que es más bien insatisfecha.

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

- Analizar la relación existente entre satisfacción laboral y ausentismo en la Ilustre Municipalidad de Coronel

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Definir los conceptos de satisfacción laboral y ausentismo laboral.
- Medir los niveles de satisfacción laboral en la Ilustre Municipalidad de Coronel.
- Medir los niveles de ausentismo laboral en la Ilustre Municipalidad de Coronel.
- Establecer la relación entre satisfacción laboral y ausentismo laboral en la Ilustre Municipalidad de Coronel.

1.3. Preguntas de Investigación.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Coronel?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral en los funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Coronel?
- ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y ausentismo laboral en los funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Coronel?

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Conveniencia

Esta investigación tiene como principal finalidad establecer la relación existente entre satisfacción laboral y ausentismo laboral, dándonos como resultado una serie de datos que podrían ser beneficiosos para la institución en caso de que se requiera modificar la conducta dentro de la organización, además podemos establecer un patrón de comparación inicial en la municipalidad estudiada, el cual podría servir como instrumento para realizar un paralelo en el futuro próximo.

1.4.2. Relevancia Social

La relevancia de este proyecto se enfoca principalmente en los resultados obtenidos, principalmente porque se enfoca en lo primordial de esta, que en este caso es la capacidad de sus colaboradores, de ahí es que en base a los resultados obtenidos se pretenderá establecer métodos de mejora por parte de la municipalidad, considerandos especialmente en beneficio de los trabajadores.

1.4.3. Implicaciones prácticas

Como lo dicho anteriormente, se pretende que, a partir de este informe, principalmente en sus conclusiones y/o sugerencias entregadas al término de la investigación, se realicen modificación orientadas principalmente en el bienestar de quienes integran las distintas plantas. Así como también se considerará un referente para casos futuros.

1.4.4. Valor teórico

A partir de las distintas hipótesis que se explican a continuación es que se pretende establecer la satisfacción laboral con el ausentismo laboral, donde a partir de las conclusiones verificaremos que cada organización posee sus métodos o formas de comportamiento, además de establecer un patrón de estudio para ello, donde los datos obtenidos servirán para futuras comparaciones.

1.4.5. Utilidad metodológica

Para la siguiente investigación no crearemos ningún modelo, sino más bien utilizaremos los ya existentes, donde su principal enfoque se encontrará en el estudio de la satisfacción laboral, donde es a partir de ahí que se produce el aumento o disminución del ausentismo en el trabajo.

1.5. Viabilidad de la investigación.

Esta investigación es viable porque se cuenta con los distintos recursos para ello, como puede ser económicos, humanos y de material. Principalmente porque los recursos económicos necesarios para la realización de esta son relativamente bajos, por lo que no se consideraría un impedimento para el avance de nuestro proyecto.

En cuanto a recursos humanos, se cuenta con la orientación de una profesora guía, la cual señalara y verificara cada parte del proyecto, además de contar con el apoyo de la Ilustre Municipalidad de Coronel, donde además contaremos tanto como conocimientos nuevos como anteriores.

Por otra parte, obtendremos el material, en este caso son los datos de ausentismo laboral a través de la Transparencia Municipal, la cual se encuentra disponible tanto en internet como físicamente en las dependencias de la Municipalidad. Es así como es posible determinar que la investigación es viable, debido a que se poseen los distintos recursos necesarios para su realización.

PARTE II: MARCO TEORICO

CAPITULO 2: SATISFACCION LABORAL¹

2.1. Definiciones de Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral posee una larga tradición en la Psicología, donde a pesar de tener una larga data su definición puede ser expresada de múltiples formas.

A pesar de tener una larga tradición en la Psicología, el concepto de Satisfacción Laboral ha sido definido de múltiples formas. Siendo una de ellos Chiang, Martin, & Ñuñez (2010), en su libro relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

En el concepto se debe señalar que existen variadas definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral. Donde una variedad además lo establece como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, es decir (Ver Tabla N°1):

Tabla 1: Definiciones de Satisfacción Laboral: Afirmaciones como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Año	Autor	Definición de Satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin.	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsly	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: (Chiang, Martin, & Ñuñez, 2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Publicaciones de la Universidad de Comillas. Madrid.*

¹ Chiang, M., Martin, M., & Ñuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid*

De estas definiciones se considera como la más aceptada la propuesta de Locke (1976), el que establece que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto. Esto supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Ver Tabla N°2). (Chiang, Martin, & Ñuñez, 2010).

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que esta tiene en las conductas laborales, además se concibe como una actitud generalizada ante el trabajo (Ver Tabla N°3).

Tabla 2: Definiciones de Satisfacción Laboral como resultado de una actitud generalizada ante el trabajo.

Año	Autor	Definición de Satisfacción.
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son: el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

1993	Newstron y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es una constructiva hipotética que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Fuente: (Chiang, Martin, & Ñuñez, 2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Publicaciones de la Universidad de Comillas. Madrid.

Además el autor Harpaz (1983)² realiza una revisión de las definiciones propuestas para satisfacción laboral y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por los elementos; afectivo, cognitivo y conductual. Donde estos componentes pueden variar en consistencia y magnitud, además que pueden ser obtenidos de distintas fuentes, y se función dependerá de cada individuo. Así también establece que las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.

2.2 Teorías y modelos de Satisfacción Laboral.

Para explicar los factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral han surgido distintos modelos teóricos. Con el objetivo de reglamentar, de alguna forma, tanta diversidad de criterios y obtener una mayor claridad, es que se agruparan los diversos modelos y teorías que fundamentan los estudios sobre la satisfacción laboral en dos orientaciones:

- i. Teorías o modelo de contenido.
- ii. Teorías o modelo de procesos.

² Chiang, M., Martin, M., & Ñuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid

Donde la teoría de contenidos hace referencias a los objetivos, necesidades, aspectos que generan o condicionan la satisfacción laboral. Las de procesos en cambio pretenden una descripción y análisis explicativo de los procesos que activan, rigen y sostienen la actitud de satisfacción laboral sin preocuparse en explicar cuáles sean las variables concretas que determinan cada conducta.

2.2.1. Teorías basadas en el contenido.

En estas teorías encontraremos aquellas que fundamentan sus propias determinantes tanto en las necesidades, intereses y deseos del trabajador, que puede ser en aspectos o facetas derivadas del propio trabajo.

a. Teoría Físico-económica de Taylor (1911)

Taylor (1911), primer teórico que se preocupó por el estudio y racionalización de las organizaciones, se le consideró padre de la administración científica del trabajo. Parte de la tesis dice que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero, donde él es a su vez una prolongación de una máquina, a la cual no le afectan los sentimientos sociales ni reclama recompensa por sus éxitos o realización personal donde su única fuente de satisfacción es la recompensa económica.

b. Modelo de la escuela de las relaciones humanas (1946)

Mayo (1946), fundador de la nueva escuela de relaciones humanas, además de diseñar un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo, donde su principal función, aun cuando se plantea e investiga la satisfacción laboral, sigue siendo la empresa y la productividad.

c. Teoría de las Necesidades

Se le conoce como el papel básico que desempeñan las necesidades en el comportamiento del individuo, así como por los investigadores para establecer taxonomías y jerarquías de distintas necesidades del sujeto humano.

Se incluyen en este, aquellas teorías que fundamentan la motivación laboral en la satisfacción de determinadas necesidades del trabajador:

- Teoría de la jerarquía de las Necesidades
- Teoría Bifactorial
- Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

c.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades (1954)

Maslow (1954-1975) Establece que no son solo las necesidades sociales las responsables de la satisfacción laboral, sino toda una gama de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. Es en este caso que el autor establece la necesidad de crear un ambiente organizativo tal, que el individuo pueda dar satisfacción a todas sus necesidades.

Los cinco niveles identificados por Maslow son:

- i. *Necesidades fisiológicas:* Son necesidades básicas del organismo: alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y exigencias corporales.
- ii. *Necesidades de seguridad:* Son necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedo, u otros.
- iii. *Necesidad de amor y el sentido de la pertenencia:* Son las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
- iv. *Necesidad de estima:* La satisfacción de la necesidad de auto-estima da a lugar a sentimientos como auto-confianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. Son factores internos: auto-estima, el respeto propio, autonomía y logros. Son factores externos: de estimación, el status, reconocimiento y atención.
- v. *Necesidad de auto-realización:* Es la necesidad de crecimiento, alcanzar el potencial de cada uno y la auto-satisfacción; el impulso para llegar a ser lo que cada uno es capaz de ser

De acuerdo con Maslow cuando una necesidad de orden inferior se encuentra suficientemente satisfecha, deja de ser una determinante en su conducta, permitiendo así la activación o escala en la necesidad que le sigue. De aquí se puede señalar también que mientras más necesidades cubran el puesto de trabajos más satisfechos se encontraran ellos.

c.2. Teoría Bifactorial (1959)

Una teoría que se encuentra entrelazada con la teoría de las necesidades de Maslow, y como resultado aparece un modelo de satisfacción en el trabajo, o teoría de higiene y motivación, siendo uno de los modelos con más significado ha tenido en los estudios e investigación científica en el campo de la motivación laboral. Donde se reconsidera la tarea, características, especialidades y analiza, así como también la estructura organizacional. Es en sí mismo un enfoque que integra desde el salario, relaciones sociales, jerarquías, organigramas, tecnología y otros.

Herzberg , Mausner, & Snyderman (1959), descubrieron que las descripciones de los incidentes satisfactorios incluían; ascensos, reconocimiento, logros, responsabilidad y todo lo relacionado con el contenido real del trabajo. Así como los aspectos insatisfactorios incluían; normas de la compañía, estilo de la supervisión, salarios y condiciones de trabajo.

De esto, los autores antes señalados concluyen que existen diferentes factores que controlan la satisfacción laboral de los que controlan la insatisfacción. Afirman que existen factores constantes que determinan la satisfacción, mientras que otros acontecimientos o circunstancias eran habitualmente responsables de los sentimientos de insatisfacción (Ver Cuadro N°1).

Cuadro 1: Descripción de los factores según Herzberg.

Factores Higiénicos	Factores Motivadores
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos. • Salario, sueldo. • Supervisión. • Relación con jefe inmediato. • Condiciones físicas. • Tiempo libre. • Seguridad en el empleo. • Relaciones con los compañeros. • Relaciones con los subordinados. • Políticas de la compañía. • Vida privada. • Estatus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro. • Reconocimiento. • Gusto por el trabajo. • Trabajo en sí mismo. • Responsabilidad. • Promoción, ascensos. • Desarrollo personal, crecimiento.

Fuente: (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Publicaciones de la Universidad de Comillas. Madrid.*

El modelo concluye en que la satisfacción e insatisfacción son dos fenómenos distintos y no son extremos de uno mismo, una persona que no es satisfecha laboralmente no necesariamente se encuentra insatisfecha.

c.3. Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación (1961)

McClelland (1961 - 1968) y Atkinson (1964) afirman que las necesidades son un factor determinante en la satisfacción. Los autores postulan:

- Todo individuo tiene ciertos motivos básicos o necesidades.
- El hecho de que estos motivos queden o no activados depende de la situación o el medio ambiente percibidos por el individuo.
- Los cambios del medio ambiente percibido producen cambios en el patrón de motivación activado.
- El patrón de motivación activado, dirigido a satisfacer una necesidad concreta, determina la conducta de la persona.
- Las personas tienen siempre cierto grado de estas necesidades, pero rara vez se dan en un mismo individuo con la misma intensidad.

Dependerá de la clase de motivación la forma específica y particularidad en el comportamiento. Las personas motivadas por el logro fijan metas elevadas pero realistas. Los motivados por necesidades de afiliación buscan relaciones cálidas y amistosas. Y los motivados por el poder pretenden cargos de poder e influencia.

- i. *Necesidad de Logro.* La necesidad de éxito en relación con una norma de excelencia sumida. Posee el deseo de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo de alcanzar logros superiores a los anteriormente conseguidos es, básicamente, la fuente de satisfacción de todas aquellas personas que se caracterizan por la necesidad de Logro.
- ii. *Necesidad de Poder.* Toda preocupación en torno al control de los medios para influir en una persona. Tiene como objetivo el influir sobre ellos y controlar los medios para poder hacerlo. Hay que distinguir entre la necesidad de poder personal, pretende el engrandecimiento y promoción individual, y la necesidad de poder institucional, donde tiene como consecuencia y objetivo el engrandecimiento de la organización a la que pertenece y sirve el sujeto.
- iii. *Necesidad de Afiliación.* Le preocupa establecer, mantener o renovar una relación afectiva positiva con otra persona. Munduate (1984), recoge una serie de investigaciones en las que se demuestra claramente como las personas con elevada necesidad de afiliación se caracterizan por:
 - a. Buscar la aprobación de los demás y escoger según la opinión de estos y no a unos estímulos naturales en su labor de percepción.
 - b. Tienen a que sus iguales consideren probable su triunfo en la vida, por lo que buscan el reconocimiento público de sus éxitos.
 - c. Tienden a elegir a sus amigos y no a personas expertas para trabajar conjuntamente con ellas en el cumplimiento de una tarea.

- d. La necesidad de afiliación resulta activada con mayor intensidad en circunstancias que impliquen cierto grado de ansiedad para las personas que se hallan sometidas a ella.

2.2.2. Teorías basadas en el Proceso.

Estas teorías consideran la situación en su conjunto; características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores, así como los procesos que van surgiendo de su interacción y que incide en el proceso motivacional.

- a. Teoría de las expectativas.

La presente teoría ha sido formulada por Vroom (1964) como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. La teoría establece que la satisfacción de la conducta humana y la conducta laboral dependen de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados. También propone en su teoría que la satisfacción laboral se basa en tres conceptos básicos, que son: expectativa, valencia e instrumentalidad.

- I. *Concepto de expectativa.* Corresponde a la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado.
- II. *Concepto de valencia.* Las orientaciones de una persona hacia determinados resultados. Es decir, será el valor subjetivo de la recompensa y expresará la fuerza de la atracción individual hacia un determinado resultado.
- III. *Concepto de instrumentalidad.* La percepción del trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados.

Como resultado de la investigación Vroom establece que la satisfacción de un trabajador será alta cuando su grado de desempeño en el trabajo sean proporcional al resultado deseado por

él, o en consecuencia los resultados obtenidos, a juicio del trabajador sean previstos y deseados por el mismo (Ver Cuadro N°2).

Cuadro 2: Teoría de las expectativas

<p>Valencia del resultado j = Ejecución de j para obtener X Valencia del resultado k</p>

Fuente: (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Publicaciones de la Universidad de Comillas. Madrid.*

b. Teoría de la equidad.

Esta teoría de satisfacción en el trabajo enfatiza el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente de su satisfacción o insatisfacción. Se basa principalmente en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conllevan dichas relaciones.

Adams (1963), fue quien con mayor rigor, precisión y amplitud ha descrito la teoría que denominamos de equidad. Para Adams el sujeto estará satisfecho si en su proceso de comparación social o entorno social percibe equidad. En cambio, sentirá insatisfacción cuando la percepción vivenciada por el trabajador es de injusticia o de inequidad.

Adams postula una teoría basada en la equidad o la igualdad, en la cual, se cuestiona que sean las variables las que en sí mismas motiven, dichas variables pueden ser; hechos, factores y otros. Por el contrario, el autor propone que sería el juicio que el sujeto realiza comparando su trabajo y beneficio con el de otros similares a él, que influye en la satisfacción (motivación). El planteamiento antes mencionado es importante ya que quizás objetivamente no existe injusticia, desigualdad, pero la percepción del sujeto en base a esa comparación es lo fundamental.

El estudio y formulación se centra en el proceso de comparación social, existirá equidad o inequidad si existe la oportunidad de compararse con los demás y se percibe que la relación entre contribuciones y resultados coincide o no con la relación de otras personas. Como

resultado de la comparación entre individuos es la sensación de equidad o inequidad, de justicia o injusticia (Ver Cuadro N°3).

Cuadro 3: Teoría de la equidad simbólicamente

$\frac{\text{Contribución de persona A}}{\text{Resultado de persona A}} > \frac{\text{Contribución de persona B}}{\text{Resultado de persona B}} \dots \dots \dots \text{Inequidad}$
$\frac{\text{Contribución de persona A}}{\text{Resultado de persona A}} < \frac{\text{Contribución de persona B}}{\text{Resultado de persona B}} \dots \dots \dots \text{Inequidad}$
$\frac{\text{Contribución de persona A}}{\text{Resultado de persona A}} = \frac{\text{Contribución de persona B}}{\text{Resultado de persona B}} \dots \dots \dots \text{Equidad}$

Fuente: (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Publicaciones de la Universidad de Comillas. Madrid.*

Según este enfoque la percepción de la desigualdad podría ser utilizada como estímulo para que el sujeto modifique su actuación. Para establecer este juicio hay que tener en cuenta lo siguiente:

- i. Las contribuciones del sujeto al trabajo: formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tiempo de dedicación, tareas realizadas y otros.
- ii. Los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtiene del trabajo: salario, reconocimiento, responsabilidad, relaciones sociales, promoción, prestigio y otros.

Es preciso que la persona perciba tanto los resultados como las contribuciones en calidad de tales, lo que permitirá otorgarles su propia valoración subjetiva. De acuerdo a esto él evaluará el nivel de contribuciones y de resultados que aporta o recibe de su trabajo y según esta comparación experimentará una situación de desigualdad o igualdad.

c. Teoría del equilibrio.

La teoría del equilibrio, también llamada modelo de la Satisfacción de Facetas, o teoría de la discrepancia, fue desarrollada por Lawler (1971, 1973), y constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento realizado por Lawler y Porter (1967). Estos autores señalan que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento esta medida por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal.

Lawler desarrollo su modelo de satisfacción laboral partiendo de las diferentes facetas y aspectos del trabajo. La esencia de este modelo se resume en la siguiente propuesta: la satisfacción o insatisfacción labora es producida por la relación que se establece entre la expectativa y la realidad de una recompensa, entendiendo por recompensa todos aquellos reconocimientos que puedan existir en un entorno laboral. Así, en tanto exista una correspondencia entre lo esperado y lo recibido, el autor prevé la aparición de ña satisfacción, mientras que cuando exista una desigualdad, bien por defecto o por exceso, se producirá un sentimiento de insatisfacción.

d. Teoría de Locke

El modelo por Locke (1968), se encuentra publicado en dos partes, siendo la primera parte el modelo de la finalidad, y más tarde, completo su teoría incorporando a la misma el resultado bajo el nombre de la teoría de los valores.

d.1. Teoría de la finalidad

Parte del hecho de que la propia realización y éxito profesional del trabajador puede construir un fin en sí mismo, es decir, las metas y objetivos conscientes del trabajador, constituye un fin en sí mismo. Por lo tanto, constituyen una fuente propia e independiente de satisfacción y motivación para el trabajador. Las ideas conscientes de un individuo regulan sus acciones.

La teoría de la finalidad de Locke parte de que la motivación en el trabajo es una actividad consciente. La persona que trabaja siempre intenta conseguir algo en función de unos objetivos conscientes. Cuando mayor sean los objetivos asumidos conscientemente por una persona, mayor será su nivel de ejecución; y consiguientemente, mayor será su nivel de satisfacción si alcanza los objetivos.

Todo ello implica que las metas y objetivos, para hacerse conscientes y plenamente asumidos por el sujeto, deben ser concretos y claramente especificados. Por lo demás, aquellos sujetos reciben *Feedback* y participación en la planificación y ejecución de las tareas, trabajan mejor e incrementan sus niveles de satisfacción.

Ingredientes básicos en la formulación de Locke son:

- i. Las metas o intenciones juegan un papel crucial como determinantes motivacionales inmediatos del esfuerzo y/o la elección realizados por el sujeto.
- ii. El cambio en el valor de los incentivos solo afectara a la conducta, si dicho cambio va acompañado de un cambio en las metas del sujeto.
- iii. Un individuo se hallará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzado, en la medida en que dicho nivel iguale el nivel de ejecución de sus metas.

Como conclusión se establece que:

- En igualdad de condiciones, cuanto más elevados sean los fines, mayor será el nivel de ejecución.
- El fin o los fines deben estar claramente definidos.
- Las intenciones del sujeto regulan las elecciones de su conducta en la tarea a realizar.
- Las metas ejercen un papel mediador que hacen eficaces los estímulos externos sobre el nivel de ejecución.
- Los incentivos externos influyen sobre el nivel de ejecución a través de su impacto en las metas e intenciones del sujeto.

d.2. Teoría de los Valores.

La teoría de los valores, parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales importantes para la persona, lo que puede ser obtenido a través del propio trabajo, dichos valores deben ser congruentes con las necesidades del individuo. Es decir, ha de existir una congruencia de los valores laborales que ofrece el propio trabajo y las necesidades de esa persona.

e. Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores, la que se encuentra centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, los autores Dawis y Lofquist (1984), señalan que la base de la misma teoría es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral.

A si también los autores señalan que la teoría de la asunción de que cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral; el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores de la teoría *ajuste en el trabajo*.

Según dicha teoría, el grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia. Siendo la primera el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cumplir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos denominar como el resultado satisfactorio desde el punto de vista laboral. En segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como resultado se puede observar que la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores sino el grado en que el contacto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

Dawis (1994) señala que en la teoría hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

- i. Las destrezas y habilidades personales.
- ii. Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- iii. La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- iv. Las necesidades y los valores de la persona.
- v. Los refuerzos ocupacionales.
- vi. La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

Además, Dawis y Lofquist desarrollan las siguientes proposiciones:

- El ajuste de un individuo en el trabajo viene determinado por la concurrencia de los niveles de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral de la persona.
- Los resultados satisfactorios vienen determinados por la correspondencia entre las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades individuales, lo que implica la correspondencia entre el sistema de recompensas y las necesidades de la persona.
- La satisfacción laboral resulta de la correspondencia entre las necesidades personales y el sistema de recompensas del trabajo, lo cual implica la correspondencia entre habilidades requeridas y habilidades poseídas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están moduladas por la satisfacción laboral.
- Las relaciones entre satisfacción laboral y las necesidades reforzadas están moduladas por los resultados satisfactorios.
- Niveles inadecuados tanto de satisfacción como de resultado satisfactorios pueden dar lugar a una reducción de la antigüedad del empleado, bien porque se produzca el despido, bien porque el empleado abandone la organización.

Esta teoría sitúa la satisfacción, o la ausencia de esta, como resultado de una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene.

f. Teorías situacionales.

El grupo de referencia tiene una influencia importante en la vida laboral, puesto que, si está de acuerdo con las condiciones laborales de la persona que lo tiene como tal, esta se mostrara satisfecha. Una serie de autores han defendido frente a la conceptualización tradicional de las actitudes como disposiciones relativamente estables y permanentes para la acción, un punto de vista situacional.

➤ Teoría del grupo de referencia

La teoría antes mencionada mantiene que el balance que realiza la persona para determinar la satisfacción laboral tiene como punto de referencia el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. La idea central es que el individuo tiende a evaluar las características de su situación laboral en términos de su marco de referencia. De este modo, la satisfacción laboral esta positivamente relacionada con el grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y, para su definición de la realidad social. (Korman, 1978)

Además, propone como elemento principal de la satisfacción laboral al grupo de referencia, que puede ser uno en concreto o el entorno social en general: todo depende de donde ponga el punto de mira la persona que compara.

➤ Modelo del procesamiento de la información social (1977)

El modelo de procesamiento de la información social fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978) partiendo de un trabajo anterior en el que analizan las deficiencias de los modelos de satisfacción de necesidades existentes para explicar las actitudes laborales de los trabajadores y, fundamentalmente, la satisfacción laboral. Por otro lado, indican que desde esas

aproximaciones se destacan los factores disposicionales del individuo para explicar su conducta, en base a los daños morales ocurridos por diversos factores situacionales.

➤ Teoría de los eventos situacionales

Quarstein, McAfee y Glassman elaboran esta teoría principalmente para dar respuesta a las siguientes preguntas:

- a. ¿Por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde los aspectos laborales son adecuados (salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo), indican que tienen una satisfacción laboral baja?
- b. ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral?
- c. ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

Esta teoría mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales:

- *Características situacionales*: Son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Son estos aspectos importantes a su vez se comunican antes de ocupar el puesto de trabajo.
- *Eventos situacionales*: Son aspectos laborales que no atienden a ser pre-evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. A menudo no son esperadas por él, siendo una de las positivas, por ejemplo, poder dejar el puesto antes de la hora de salida tras la realización adecuada de una tarea, una negativa, por ejemplo, que la fotocopidora sufra algún desperfecto.

g. Teoría dinámica.

El interés desde esta perspectiva, no solo es la cantidad de satisfacción laboral de la persona, sino también la calidad de la misma. De aquí se establece que la satisfacción laboral debe ser interpretada como el producto de un proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, en el que juegan un papel relevante variables como el control y poder para regular esta interacción, es decir, la posibilidad de ejercer influencia en la situación de trabajo.

➤ Modelo dinámico de la satisfacción laboral

Se centra en la importancia de analizar las diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral y la calidad de su misma. En esta línea Büssing (1991) señala que este modelo supone una concepción dinámica de la satisfacción laboral, tanto a nivel conceptual como a nivel de investigación. Según él la satisfacción laboral es el resultado de un proceso de mayor complejidad que el mostrado por las teorías tradicionales de carácter estático, y que además estas presentan una serie de problemas, siendo uno de ellos el no tener en cuenta la influencia de los factores situacionales.

Para el autor, la satisfacción laboral debe ser interpretada como un proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juega un papel importante variables como el control o el poder para regular dicha intervención.

2.3 Técnicas de medida de la Satisfacción Laboral.

En este ámbito de análisis, satisfacción labora, resulta una ventaja y a su vez un grave problema la gran variedad de instrumentos de medida existentes, siendo una de las ventajas que permitirán seleccionar de mejor manera un instrumento que se adapte a las necesidades de la investigación.

2.3.1. Métodos indirectos

Los métodos indirectos suponen que la estructuración rígida y formal de los métodos directos tiende a esconder las verdaderas actitudes de los empleados. En cambio, con los métodos

indirectos, la persona desconoce la información que está revelando sobre sus actitudes, por lo tanto, no evitara manifestarla.

Las técnicas indirectas son las más utilizadas, siendo los más destacados la interpretación de dibujos, las escalas de caras y el método de completar frases.

Entre las técnicas proyectivas indirectas que pueden utilizarse para medir la satisfacción laboral se describirán muy brevemente:

- *Test proyectivo*: T.A.T. (Test de Apercepción Temática) y láminas de Rosenzweig.
- *Elección equivocada*: Se presenta al sujeto una serie de ítem sobre temas que puedan sugerirle determinados sentimientos y actitudes, donde debe elegir una alternativa siendo estas todas erróneas.
- *Asociación de palabras*: Se le presenta una lista de palabras y contesta con la primera que se le ocurre.
- *Completar frases*: Muy parecida a la anterior, se presenta una frase y que el sujeto responda con lo primero que se le viene a la cabeza.

2.3.2. Métodos directos

Son una serie de técnicas y procedimientos diseñados para medir las actitudes laborales, mediante cuestionarios, entrevistas, relatos y otros.

Entre todas las técnicas elaboradas para medir la satisfacción laboral, es el cuestionario quien es el más importante.

Sus características relevantes son:

- Validez
- Fiabilidad
- Tipificación
- Otras propiedades importantes
- Análisis factorial

- Entrevistas personales
- Lista de comprobación
- Incidentes críticos
- Preferencia de incentivos
- Evaluación de observadores

2.4 Instrumento de medida de satisfacción laboral.

El cuestionario ha sido la forma de medición más utilizada. Cada investigación podrá diseñar y construir su propio cuestionario, no obstante, dada la dificultad que esto genera es más frecuente la utilización de cuestionarios estándar, ya probados y validados (Ver Tabla N°3).

2.4.1. Medidas de satisfacción laboral global y de máxima generalidad ocupacional.

Tabla 3: Cuestionarios de Satisfacción Laboral Global y de Máxima Generalidad Ocupacional.

Año	Autor	Nombre y Características
1935	Hoppock	Job Satisfaction 4 Items
1967	Weiss, Dawis, England y Lofquist	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota M.S.Q. 100 Items Version reducida 20 Items
1975	Hackman y Oldham	Escala de Satisfacción Laboral General 5 Items
1979 1982	Camman, Fichman, Jenkins y Klesh	Escala de Satisfacción Laboral Global 7 Items
1955 1975	Kunin, Dunham y Herman	Escala de Caras

Fuente: Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid.

2.4.2. Medidas de satisfacción laboral de afectos y de máxima generalidad ocupacional.

Se expone una relación de cuestionarios diseñados para medir la satisfacción que generan varios referentes específicos del trabajo aplicables a todo tipo de ocupación (Ver Tabla N°4).

Tabla 4: Cuestionarios Satisfacción Laboral de Facetas y de Máxima Generalidad Ocupacional.

Año	Autor	Nombre
1969	Smith, Kendall y Hulin	Job Descriptivo Index 72 Items
1975	Hackman y Oldman	Job Diagnostic Survey 14 Item
1986	Meliá, Peiró y Calatayud	General de Satisfaccion en organizaciones laborales (S4/82) 82 Items
1989 ^a	Meliá y Peiró	Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones laborales (S20/23) 23 Items
1989b	Meliá y Peiró	Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S10/12) 12 Items
1990	Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás	Cuestionario de Satisfacción Laboral (S21/26) 26 Items.
2011	Chiang, Salazar, Ñuñez, y Martin.	Escala para medir el Clima Organizacional, de los investigadores Koys y DeCotis (1991), modificado por Chiang et al, quedando con 7 items; aumentando el cuestionario de clima laboral modificado por Chiang et al (2008) aumentó a 42 items. Para medir la Satisfacción Laboral: “Cuestionario con 39 ítems”, desarrollado y validado por Chiang y Ñuñez (2007) y Chiang et al (2008).

Fuente: Chiang, M., Martin, M., & Ñuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid.

2.4.3. Medidas de facetas de la satisfacción laboral para muestras ocupacionales específicas.

Los cuestionarios multidimensionales han sido elaborados para ser aplicados a colectivos ocupacionales particulares, generalmente contienen ítems referidos a aspectos específicos de los roles y ambientes característicos de los grupos ocupaciones implicados (Ver Tabla N°5).

Tabla 5: Cuestionarios Satisfacción Laboral de facetas para muestras ocupacionales específicas.

Año	Autor	Nombre
1990	Peiró, González-Roma, Zurriaga, Ramos y Bravo	Cuestionario de Satisfacción Laboral de la salud en equipos de atención primaria (CSLPS-EAP). 73 Items
1991	Bravo, Peiró y Zurriaga	Cuestionario modular de satisfacción laboral de profesionales de la salud (BOP)
1992	Lloret, González-Roma, Luna y Peiró.	Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en equipos de atención primaria (CSLPS-EAP/33).

Fuente: Chiang, M., Martin, M., & Ñuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid

CAPITULO 3: AUSENTISMO LABORAL.

2.4. Definiciones de ausentismo laboral

La denominación más usual que se ha utilizado, es el termino de ausentismo, principalmente para referirse a toda ausencia al trabajo, ya sea justificada o no, con multitud de causas y que es medido por la diferencia entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados (Ver Tabla N°6).

Tabla 6: Definiciones de Ausentismo Laboral

Año	Autor	Definición
1959	Behrend	Sinónimo de ausencia voluntaria al trabajo, es decir, la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos baladíes o sin alegar razón alguna.
1980	Orbegozo	Es la ausencia al trabajo, abarcando las no presencias laborales, no protegidas por ley ni por el convenio colectivo de la empresa, caracterizada por estar asociada con la motivación de la persona y con la peculiaridad de aparecer frecuentemente camufladas bajo fórmulas que puedan certificarse o enfermedades falsas.
1991	Organización Internacional del Trabajo	La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas y el ausentismo de causa medica; como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha por la derivación del embarazo normal o prisión.
1994	Gillies	Cualquier periodo de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de acudir al trabajo.
2002	Ribaya	El incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral, bien por retrasar su incorporación al trabajo o adelantar su salida diaria, así como no acudir al trabajo en una jornada completa o en varias.
2003	Chiavenato	Faltas o inasistencias de los empleados al trabajo.
2005	Mondy	Para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo, y lo analiza a su vez desde un sentido más amplio, refiriéndose al ausentismo como, la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo de la organización.

2005	Leonett & Méndez	Proviene del vocablo latino <i>ausentis</i> , que significa ausente, lejano, separado, y cuyo sinónimo implica el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral.
2005	Robbins	No presentarse a trabajar, es difícil que el trabajo se lleve a cabo si los empleados no se presentan.
2006	Arias	Está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurre cuando el empleado deberá presentarse a laboral.
2010	Organización Mundial de la Salud	La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.
2011	Chiavenato	Designa las faltas o ausencia de los empleados en el trabajo.

Fuente: *Elaboración Propia, basado en Memoria Para Optar A Título De Ingeniero Comercial "Relación Entre Estrés Laboral Con Desempeño Y Ausentismo: Caso Centro De Salud Familiar San Ramón Nonato De Chillan"*, autoras; M. Fica Contreras K. Garrido Castro (2011).

A pesar de las distintas definiciones que existen para ausentismo laboral, podemos decir que la más aceptada es la definición propuesta por la Organización mundial de la Salud

2.5. Clasificación de ausentismo laboral

Según Cuevas, García, & Villa (1996) el ausentismo se puede clasificar en:

- *Causa Medica Certificada:* Incluye todas las incapacidades producidas por enfermedad común (enfermedad, cirugías, accidentes fuera del trabajo, deportivos), enfermedad profesional, accidente de trabajo y permisos especiales de salud (solo el que requiere el trabajador por su situación de salud)

- *Causa Legal:* Se consideran aquellas ausencias al trabajo que tienen justificación con base en las normas laborales contenidas en el código sustantivo de trabajo: licencias remuneradas incluidas las de maternidad, no remuneradas, suspensiones.

- *Causa Extralegal*: Las pactadas en convenciones y acuerdos extralegales, tiempo pactado con los líderes sindicales para el funcionamiento de la junta directiva y de las diferentes comisiones: otras, compra de casa, matrimonio, nacimiento, defunción, etc.
- *Falta Voluntaria*: Acto voluntario y evitable, específicamente como resultado de la decisión del individuo que siente indiferencia ante las obligaciones diarias en el trabajo. Así como también podría interpretarse como un alivio de las presiones, o incluso un acto agresivo o de revancha hacia el empleador (Ribaya Mallada , 1998).
- *Otras Causas*: Paros, permisos con excusa, remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales.

2.6. Características de ausentismo laboral

Se podría decir que la ausencia es un hecho muy importante para la empresa, dedicándole una atención especial de investigación desde cuatro puntos según Burrola Sánchez (2008).

- I. **Empresarial/Directivo y Económico**: Surge de la adaptación del individuo a la empresa.
- II. **Psicológico**: Se centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto de trabajo. Es clara la importancia que tienen las normas del grupo a descubrir la existencia de una cultura de ausencia en el trabajo abarcando la enfermedad, los motivos certificados o no, y no es comprendida como un acto individual y grupal hacia el sistema inflexible.
- III. **Sociológico**: En este enfoque se incluían los factores individuales que faltaban y hacen referencia a la edad, sexo, estado civil, formación, etc. También tienen en cuenta los factores externos a los trabajadores, como la distancia del domicilio al lugar del trabajo en cadena, las presiones familiares y los factores de organización del trabajo como el tamaño de la unidad de trabajo o la repetitividad de la tarea. El

ausentismo es un síntoma organizacional y representa una acción colectiva, comportamiento o estrategia racional dentro de una lógica de acciones en cadena que forman parte del sistema de interacción de las organizaciones modernas.

- IV. Pedagógico: El ausentismo constituye una de las respuestas a la alta tensión. la baja moral de trabajo, la imposibilidad de promoción, etc. Hay casos en el que el ausentismo opera como ruptura y escape momentáneos para amortiguar las tensiones acumuladas en el trabajo.

2.7. Causas de ausentismo laboral

2.7.1. Según Ribaya (2002):

Establece una clasificación definida en las causas del ausentismo, siendo esta:

I. Ausentismo legal o involuntario

Se caracteriza por ser un coste para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Accidente Laboral
- Enfermedad Profesional
- Licencias Legales
- Enfermedad normal
- Maternidad y adopción de menores de 5 años
- Otros

II. Ausentismo personal o voluntario

Se caracteriza por ser un costo de oportunidad para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Permisos Particulares
- Ausencias no autorizadas
- Conflictos Laborales

El ausentismo es un fenómeno humano que se caracteriza por estar constantemente presente en las empresas de cualquier país. Se da solo en personas en relación de dependencia, o en cualquier caso personas con trabajos dependientes.

2.7.2. Según Gil Mendoza (2004)

Expone dos tipos de ausentismos:

I. Es Ausentismo Justificado cuando:

- Razones afecciones de salud propia o de un familiar inmediato, como pueden ser: los padres, hijos, cónyuge.
- Fallecimiento de un familiar.
- Control en las mujeres embarazadas y durante el periodo de parto y post-parto.
- Citatorios de un tribunal de la justicia o cualquier entidad pública.
- Compromisos académicos del trabajador.

II. Es ausentismo no justificado cuando:

- Ausencia en el puesto de trabajo, sin aviso, para dedicarse a otra actividad laboral.
- Motivada por irresponsabilidad del empleado con su cargo.

También podemos agregar que el ausentismo es la falta imprevista de asistencia al trabajo durante una jornada laboral completa. Si es incompleta se considera retraso (cuyas causas son similares al ausentismo). No se considera correcto considerar el ausentismo como la ausencia al trabajo ni justificada, ya que en la mayoría de los casos se consigue algún tipo de justificación.

2.7.3. Según Klaric (1990)

Además de las causas antes mencionada, la ausencia está completamente relacionada con la motivación de la persona. A pesar de ser el trabajador el que incurre en el acto dealtar al trabajo, cabe decir que existen distintas perspectivas sociológicas que pueden gatillar en el

acto. Las perspectivas sociológicas antes señaladas pueden no ser causadas por el propio empleado, sino la organización puede ser la causa.

Posibles causas:

- Monotonía. Repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo.
- Supervisión deficiente. Generalmente originado a raíz de falta de retroalimentación
- Falta de iniciativa. No crea ninguna oportunidad ni mejora contante sin necesidad de un requerimiento externo.
- Empobrecimiento de las tareas.
- Desmotivación. Generado a través de; Falta de reconocimiento y de objetivos claros, falta de promoción, nivel salarial inferior a los pares.
- Inflexibilidad. Principalmente en horario de trabajo.
- Condiciones degradables de trabajo. Maltrato físico y psicológico.
- Precaria Integración (Cambio de tecnología, procedencia geográfica, medio de origen, etc.)
- Dirección deficiente. Falta de liderazgo en la dirección.

Como resultado de dichas causas, se pueden originar trastornos psíquicos de inadaptación y distintas enfermedades sociales en el trabajo, entre las que se encuentra absentismo, lo que es una manifestación de la tendencia a escapar de un entorno agresivo.

2.8. Cálculo del índice de ausentismo laboral.

Para realizar los cálculos de índice de ausentismo, se considerarán como iguales los términos de ausentismo laboral y absentismo laboral, ya que no existe evidencia empírica que los consideren por separado.

Según Chiavenato I. (2002), tener empleados no siempre significa que están trabajando en todos los momentos de su horario de labores. La ausencia de empleados provoca ciertas distorsiones del volumen y la disponibilidad de la fuerza laboral. Considera las ausencias

como faltas como principal consecuencia al ausentismo. Señala que, el ausentismo es la frecuencia o la duración del tiempo de trabajo cuando los empleados no se presentan al trabajo, constituye el tiempo que dura la ausencia de los empleados, ya sea por falta o algún otro motivo.

Mondy (2005), define el índice de ausentismo como aquel que señala el porcentaje del tiempo no trabajado durante las ausencias, con relación al volumen de actividad esperada o planeada (Ver Cuadro N°4).

Ambos autores calculan el índice de ausentismo en base a la fórmula adoptada por el Bureau of National Affairs (BNA)

Cuadro 4: Índice de ausentismo

$$\text{Índice de Ausentismo} = \frac{\frac{\text{Número de Personas}}{\text{Días de trabajo perdidos por ausencias en el mes}}}{\text{Nro medio de empleados} * \text{Nro de días de trabajo en el mes}}$$

Fuente: Bureau of National Affairs.

Esta fórmula da como resultado el número de días/hombres perdidos en ausencias en relación con los días/hombre de trabajo. En la actualidad las organizaciones buscan afirmar esta variable a tiempos más precisos, como por ejemplo ausencias de medio día y los retardos en horas del personal, por lo cual se modifica la formula quedando de la siguiente forma (Ver Cuadro N°5):

Cuadro 5: Índice de ausentismo modificado

$$\text{Índice de Ausentismo} = \frac{\frac{\text{Total de Personas}}{\text{Horas perdidas}}}{\text{Total de Personas} * \text{Horas de Trabajo}}$$

Fuente: Bureau of National Affairs.

Según Mondy (2005), dependerá de cada organización la frecuencia en que se calcule el índice de ausentismo, aunque muchas veces se calculan constantemente principalmente para la generación de futuras comparaciones. El mismo autor recomienda dos enfoques complementarios para calcular el índice de ausentismo:

I. Índice de Ausentismo Parcial:

Donde se considera solo el personal en actividad normal y toma en cuenta únicamente las faltas y retardos convertidos en horas, pero relacionadas con:

- Faltas justificadas por certificados médicos.
- Faltas por motivos médicos no justificados.
- Retardos por motivos justificados o no justificados.

II. Índice de Ausentismo General (Mixto):

Relacionado con el personal ausente durante un periodo prolongado.

- Vacaciones.
- Licencias de toda clase.
- Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

El índice de ausentismo general incluye ausencias amparadas legalmente. Cabe destacar que la decisión de que utilizar queda determinada por la finalidad para la que se pretenda utilizar.

PARTE III: MARCO EMPÍRICO

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizara en este estudio correlacional, puesto que su principal propósito es medir la relación existente entre dos variables, pero sin realizar un estudio descriptivo (determinar causas-efecto).

La investigación tiene como principal objetivo relacionar la satisfacción laboral y ausentismo laboral en una municipalidad del Biobío, así como también busca identificar como afectara una de las variables en la otra.

Esta investigación presenta los siguientes tipos de estudios:

1. *No experimental*: La presenta investigación se realizará sin manipular las variables, donde se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después ser analizados. Se aplicará una encuesta sin realizar intervención en los individuos encuestados de la Ilustre Municipalidad de Coronel.
2. *Transversal*: El estudio se aplicará en un solo momento de tiempo único. Donde el principal propósito es describir las variables en estudio y analizar su incidencia e interrelación.
3. *Descriptivo*: Donde se analizarán y medirán las variables en estudio.
4. *Correlacionales*: Busca conocer la relacionen existente entre las variables de estudio que son Ausentismo Laboral y Ausentismo Laboral.
5. *Explicativa*: Debido a que una vez que se establezca la relación indicada en el punto anterior, se determinara y explicara como se ve afectada la satisfacción laboral en los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Coronel.

En el presente estudio se utilizarán dos instrumentos de medición, el primero para medir la satisfacción laboral y el segundo para medir el ausentismo laboral en la presente municipalidad.

4.2. Hipótesis de investigación

- A menor nivel de Satisfacción Laboral, mayor nivel de Ausentismo Laboral.

4.3. Diseño de la investigación.

Como lo señalamos anteriormente, esta investigación corresponde a un estudio correlacional, donde se pretende establecer si existe algún grado de correlación entre el ausentismo laboral que poseen los trabajadores de la municipalidad de Coronel con respecto a la satisfacción laboral de los mismos, analizando también el impacto que posee la satisfacción laboral en el ausentismo laboral.

Así como también este estudio es de carácter explicativo, ya que con él se pretende explicar porque ocurren ciertos fenómenos y en qué condiciones se dan, estos eventos se reconocerán a medida que se desarrolla la investigación, por ejemplo, explicar porque se produce tal nivel de ausentismo laboral entre los colaboradores y cuáles son los factores que afectan principalmente.

4.4. Variables de Estudio

Para la realización de este proyecto, se han verificado y considerado dos variables de estudio, siendo estas:

- **Satisfacción Laboral:** *“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.*
- **Ausentismo Laboral:** *“La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas y el ausentismo de causa medica; como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha por la derivación del embarazo normal o prisión”.*

4.5. Instrumento de medida

Los instrumentos de medidas en esta investigación corresponden a dos tipos:

- a. Base de datos de la institución
- b. Encuesta de Satisfacción Laboral.

La base de datos de la institución será entregada a través de transparencia pasiva, siendo un acta de registro anual, especificando; nombre, departamento, días de inasistencia (especificando Reposos mutual, Licencias, permisos, feriados, Descansos complementarios y otras ausencias).

El otro instrumento de medida utilizado para el presente estudio es la encuesta, el cual posee un carácter anónimo, de forma individual y en caso de dudas serán aclaradas por la encuestadora presente, además esta encuesta es sin control de tiempo y su información es totalmente confidencial. Cabe señalar que los funcionarios a aplicar esta encuesta están preparados y son capaces de interpretar la información presentada.

4.6. Universo de Estudio.

Para el estudio se solicitó la colaboración de todos los funcionarios con tipo de contrato indefinido (planta) y plazo fijo (contrata). El número total de funcionarios de la institución disponibles para participar en las encuestas son 248 personas, de esto, solo 62 personas accedieron a responder dicha encuesta. Estas personas contestaron el cuestionario de satisfacción laboral en su totalidad (44 preguntas).

4.7. Reseña Histórica de la Ilustre Municipalidad de Coronel.

Coronel nace como comuna a mediados del Siglo XIX, siendo fundada el 30 de agosto de 1849. Es en 1875 que se le concede el mandato oficial de ciudad a la ya comuna.

Desde 1927 hasta 1976, fue cabecera del Departamento de Coronel, que comprendían las comunas y delegaciones de; Coronel, Lota, Santa Juana, Arauco y Curanilahue, incluyendo

a la actual comuna de San Pedro de la Paz, siendo modificado en 1974, donde se establecen nuevos límites que pasarían a crear una nueva comuna que colindaría con Coronel.

Coronel se encuentra en el borde costero, entre océano pacífico y cordillera de la costa, además posee el territorio insular de la Isla Santa María. Gran parte de la zona urbana se encuentra en un terreno llano, siendo esta la parte norte del territorio, en la zona sur (Coronel Centro), la población se ubica entre cerros. Dentro de la comuna se ubican dos lagunas; Quiñenco y La Posada, además del Humedal Boca Maule y diversos esteros. La isla Santa María está ubicada en el Golfo de Arauco frente a la comuna de Coronel, a unos 32 km. De la costa.

LA Ilustre Municipalidad de Coronel corresponde además al Distrito 20º, denominada a su vez como el “Gran Concepción”. Tiene como administración a un alcalde, Boris Felipe Chamorro Rebolledo (MAS) y 8 concejales:

José Suazo Muñoz (PS)

Gonzalo Osorio Rioseco (Ind)

Rene Lucero Allen (PS)

Oswaldo Campos Torre (PRSD)

Carmen Madinagoitia Chamorro (RN)

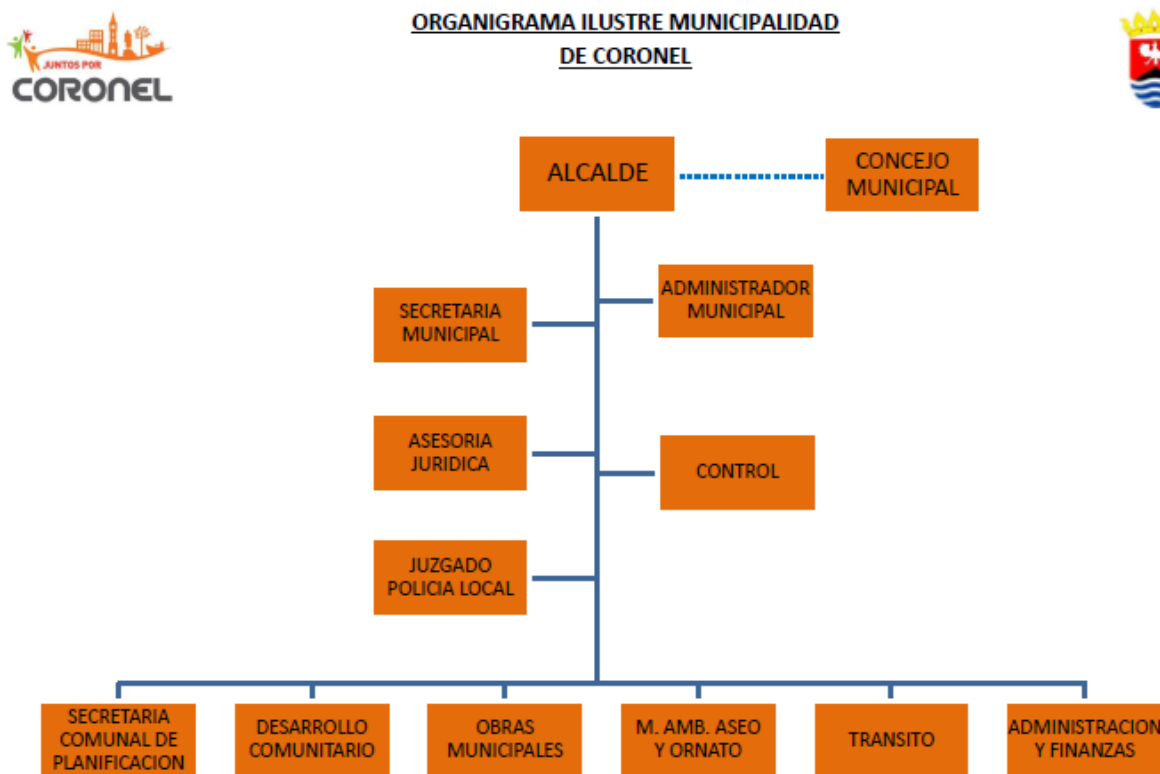
Francisco Reyes Aguayo (PPD)

Ariel Duran Fredes (PS)

Daniel Rosales Salgado (UDI)

4.8. Organigrama de la Ilustre Municipalidad de Coronel

Dibujo N°1: Organigrama Ilustre Municipalidad de Coronel



Fuente: Ilustre Municipalidad de Coronel a través de transparencia activa.

4.9. Métodos de Medición, estrategia de recolección de datos

La solicitud de permiso se tramita a través de la oficina de partes de la Ilustre Municipalidad de Coronel, luego de tramitado el permiso se me deriva a encargado de Control de la Municipalidad, Don Gerardo Riffo.

A través de la solicitud se presentaron los objetivos y procedimientos de la aplicación del instrumento. Una vez conseguida la autorización se nos derivó al encargado de control don Gerardo Riffo, quien fue nuestro enlace directo con la institución en el acceso a información requerida para llevar a cabo nuestra investigación (gestionando horarios, días, disponibilidad, números de empleados, entre otros).

La encuesta fue entregada personalmente a cada funcionario otorgándoles las instrucciones correspondientes. Para responder la encuesta no hubo tiempo máximo siendo la única petición la de responder cada una de las preguntas y con total sinceridad posible. El periodo que se requirió para encuestar a las 62 personas fue desde el 19 de noviembre al 30 de noviembre del presente año. Donde se encuestó por las tardes, momento en el cual los funcionarios poseen mayor tiempo disponible para responder, debido que por las mañanas atienden a público en general.

4.10. Instrumentos de medida

Una vez recogida la información se procedió a la construcción de una base de datos con el Software de Microsoft Windows Excel, posteriormente se llevó a cabo la tabulación de los datos, se identificaron los promedios de las distintas variables de los respectivos grupos y la construcción de gráficos y tablas explicativas para facilitar la descripción de los resultados.

Para el análisis estadístico se utilizó el Paquete Estadístico SPSS, en donde se recurrió a la construcción de distintas matrices de correlación que encierra las variables objeto de este estudio.

CAPITULO 5: RESULTADOS

5.1. Información Descriptiva

5.1.1. Universo

De acuerdo a la información presentada en la Tabla N°7 la Ilustre Municipalidad de Coronel se identifica bajo el uso de 8 estamentos, los cuales son: Directivo, Jefatura, Profesional, Administrativo, Técnico, Asesor, Auxiliar, Otros. Con un total 248 funcionarios que poseen contrato de planta y a contrata, siendo además 102 de género femenino y 146 de género masculino (Ver Tabla N°7).

Tabla 7: Universo

ESTAMENTOS	UNIVERSO		TOTAL UNIVERSO
	FEM	MASC	
Directivo	3	10	13
Jefatura	0	3	3
Profesional	22	20	42
Administrativo	59	44	103
Técnico	8	15	23
Asesor	0	0	0
Auxiliar	10	54	64
Otros	0	0	0
TOTAL	102	146	248

Fuente: Elaboración Propia

5.1.2. Muestra

El presente estudio se llevó a cabo con la participación de 62 personas encuestadas, de un total de 248 funcionarios que poseen contrato de planta y contrata en la Ilustre Municipalidad de Coronel, siendo así un 26% de cooperación de los funcionarios en contestar tales encuestas. Las personas que faltaron por encuestar fueron en su mayoría personas sin disponibilidad de tiempo o dificultad para encontrar su lugar de trabajo, ya que debido a las secuelas del terremoto del año 2010 la municipalidad se encuentra dispersa por toda la comuna, dificultando de sobremanera el estudio en cuestión.

Tabla 8: Muestra

ESTAMENTOS	MUESTRA		TOTAL MUESTRA	% DE RESPUESTA
	FEM	MASC		
Directivo	2	3	5	38%
Jefatura	0	2	2	67%
Profesional	5	6	11	26%
Administrativo	18	7	25	24%
Técnico	4	4	8	35%
Asesor	0	2	2	
Auxiliar	3	3	6	9%
Otros	0	3	3	
TOTAL	32	30	62	26%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla anterior (tabla N°8), podemos observar a su vez que el estamento con mayor participación es Jefatura, ya que obtiene una participación del 67%, así como Directivos y Técnicos, donde se obtiene un 38% y 35% respectivamente.

Además se observa que el estamento con menor participación es Auxiliares, el cual obtiene solo un 9 % de participación.

Cabe señalar a su vez que los estamentos de Asesor y Otros no poseen porcentaje principalmente porque no se encuentran en la nómina municipal del personal, esto debido a que esos estamentos no se encuentran inscritos de esa forma, pero los funcionarios respondieron bajo estos estamentos en la encuesta.

5.1.3. Descripción de funcionarios

La descripción de funcionarios se llevara a cabo según tipo de contrato, género, edad y antigüedad laboral.

5.1.3.1. Departamento según tipo de contrato: Planta

Tabla 9: Descripción de variables. Tipo de contrato: planta

DESCRIPCIÓN DE VARIABLES PLANTA						
	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
ESTAMENTOS	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad
Directivo	58	15	55	26,7	56,5	20,85
Jefatura	0	0	55	15,5	27,5	7,75
Profesional	42	22	53	23	47,5	22,5
Administrativo	45	19,6	31	5	38	12,3
Técnico	55	32	47	17	51	24,5
Asesor	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	46	23	57	35	51,5	29
Otros	0	0	41	6	41	6
Promedio	49,2	22,32	48,43	18,31	44,71	17,56

Fuente: Elaboración Propia

A través de la tabla anterior (Ver Tabla N°9), podemos observar del total de 26 funcionarios de planta encuestados, que la edad promedio del género femenino es de 49,2 años, similar a la del género masculino que es de 48,43 años, si promediamos ambos tenemos 44,71 años como edad promedio de los funcionarios de planta.

Además el estamento que posee menor edad promedio son los administrativos masculinos, que tienen una edad promedio de 31 años, en el caso del género femenino podríamos decir que es el estamento de profesionales que poseen la edad promedio más baja con 42 años.

Sobre el ítem de antigüedad laboral, se obtuvo un promedio de todos los funcionarios de 17,56 años, siendo en este caso el estamento de auxiliar los que tienen un promedio superior a la media, con 29 años de antigüedad laboral, así como los de menor antigüedad laboral se encuentran en los otros con 6 años aproximados.

5.1.3.2. Departamento según tipo de contrato: Contrata

Tabla 10: Descripción de variables. Tipo de contrato: contrata

DESCRIPCIÓN DE VARIABLES CONTRATA						
ESTAMENTOS	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad
Directivo	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	0	0	0	0	0
Profesional	31	2,88	34,3	5,67	32,65	4,27
Administrativo	37,3	5,61	47,3	18,3	42,3	11,95
Técnico	44	20	33,7	4,04	38,85	12,02
Asesor	39,5	1	36	4	37,75	2,5
Auxiliar	36	4	31	0,3	33,5	2,15
Otros	0	0	48,5	12	24,25	6
Promedio	37,56	6,7	38,47	7,39	34,88	6,48

Fuente: Elaboración Propia

A través de la tabla anterior (Ver Tabla N°10), podemos observar del total de 33 funcionarios de planta encuestados, que la edad promedio del género femenino es de 37.56 años, similar a la del género masculino que es de 38,47 años, si promediamos ambos tenemos 34.88 años como edad promedio de los funcionarios de planta.

Además el estamento masculino que posee menor edad promedio son los auxiliares, que tienen una edad promedio de 31 años, en el caso del género femenino podríamos decir que es el estamento de profesionales que poseen la edad promedio más baja con 31 años. Sobre el ítem de antigüedad laboral, se obtuvo un promedio de todos los funcionarios de 6.48 años, siendo en este caso el estamento de Técnico los que tienen un promedio superior a la media, con 12 años de antigüedad laboral, así como los de menor antigüedad laboral se encuentra el asesor con 2.5 años aproximados de antigüedad laboral.

5.1.4. Análisis de fiabilidad

Tabla 11: Fiabilidad escalas de Satisfacción Laboral

FIABILIDAD ESCALAS DE SATISFACCION LABORAL			
ESCALAS	NUMERO DE ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH (Si se elimina un ítem)
Satisfacción por el trabajo en general	8	0,883	No
Satisfacción con el ambiente físico	7	0,834	No
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	6	0,458	Si se elimina el 4 sube a 0,511 Se decide eliminar
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	6	0,851	No
Satisfacción con la relación con jefe	5	0,772	No
Satisfacción con la remuneración	3	0,283	Si se elimina el 7 sube a 0,634 Se decide eliminar
Satisfacción con la autonomía	6	0,789	No
Satisfacción con el reconocimiento	1	-	No se calcula fiabilidad
Satisfacción por la sección o área	1	-	No se calcula fiabilidad
Satisfacción por la empresa	1	-	No se calcula fiabilidad

Fuente: Elaboración Propia

Para el análisis de fiabilidad de la encuesta se obtuvo el coeficiente Alpha de Cron Bach para cada dimensión. Estos coeficientes permiten medir la consistencia interna de dicho instrumento, es decir, indican en qué grado se puede considerar que las respuestas a cada ítem covarían, están relacionadas entre sí y consecuentemente confirman que los ítems miden lo mismo y son sumables en una puntuación total (Ver Tabla N°11).

De acuerdo a la Tabla anterior, si eliminamos dos de los ítems, se puede decir que las escalas de este cuestionario poseen un coeficiente de rango de 0,511 hasta 0,883, lo cual implica que para las escalas son aceptable, lo que es recomendable utilizarla para analizar las variables.

5.2. Estadística Descriptiva

5.2.1. Resultados de las variables promedio de Satisfacción Laboral Según tipo de contrato.

5.2.1.1. Tipo de Contrato: Planta

Tabla 12: Promedios Satisfacción Laboral, Tipo de contrato: Planta - Femenino

PROMEDIOS SATISFACCIÓN LABORAL. TIPO DE CONTRATO: PLANTA – FEMENINO									
ESTAMENTOS	Directivo	Jefatura	Profesional	Administrativo	Técnico	Asesor	Auxiliar	Otros	Rango
ESCALAS									
Satisfacción por el trabajo en general	4,5	0	3,75	3,83	4,17	0	4,31	0	1 - 5
Satisfacción con el ambiente Físico	4	0	3,4	3,59	3,95	0	3,43	0	1 - 5
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	3,7	0	4,4	4,18	4,4	0	4,8	0	1 - 5
Satisfacción con la oportunidad	4,17	0	1,83	3,73	4	0	3,83	0	1 - 5
Satisfacción con la relación con el jefe	4,7	0	4,2	4,03	4,2	0	3,8	0	1 - 5
Satisfacción con la remuneración	4,5	0	2,5	4,13	4,33	0	4	0	1 - 5
Satisfacción con la autonomía	4,58	0	3,17	4,1	4,22	0	4,17	0	1 - 5
Satisfacción con el reconocimiento	5	0	4	3,63	4,67	0	4	0	1 - 5
Satisfacción por la sección o área	4,5	0	4	3,5	4	0	4,5	0	1 - 5
Satisfacción por la empresa	4	0	1	3,63	4	0	4	0	1 - 5

Fuente: Elaboración Propia

➤ **SATISFACCION POR EL TRABAJO EN GENERAL.**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,75 hasta 4,38 y se presentan en los estamentos de “Profesional” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,4 hasta 4 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN CÓMO REALIZA EL TRABAJO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,7 hasta 4,8 y se presentan en los Estamentos de “Directivo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 1,83 hasta 4,17 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON EL JEFE

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,8 hasta 4,7 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,5 hasta 4,5 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA AUTONOMÍA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,17 hasta 4,58 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,63 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA SECCIÓN O ÁREA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,5 hasta 4,5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA EMPRESA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 1 hasta 4 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Directivo”, “Técnico”, “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran nada satisfecho en el ítem en particular.

Tabla 13: Promedios Satisfacción Laboral, Tipo De Contrato: Planta – Masculino

PROMEDIOS SATISFACCIÓN LABORAL.									
TIPO DE CONTRATO: PLANTA – MASCULINO									
ESTAMENTOS	Directivo	Jefatura	Profesional	Administrativo	Técnico	Asesor	Auxiliar	Otros	Rango
ESCALAS									
Satisfacción por el trabajo en general	4,13	4,5	4,25	2	4,38	0	4,88	4,75	1 - 5
Satisfacción con el ambiente Físico	3,62	3,71	3,71	3,57	3,71	0	4,86	3,71	1 - 5
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	4,33	4,5	5	3,2	5	0	4,8	4,6	1 - 5
Satisfacción con la oportunidad	4,22	3,75	3	2	4	0	5	3,67	1 - 5
Satisfacción con la relación con jefe	4,47	4,5	4,4	1,6	4,4	0	5	4,6	1 - 5
Satisfacción con la remuneración	4,17	4,25	2,5	1	4	0	5	3	1 - 5
Satisfacción con la autonomía	4,44	4,67	4,17	3,5	4,33	0	5	4,33	1 - 5
Satisfacción con el reconocimiento	4	5	3	2	5	0	5	3	1 - 5
Satisfacción por la sección o área	4,33	4,5	5	2	4	0	5	5	1 - 5
Satisfacción por la empresa	4,67	4,5	4	2	4	0	5	5	1 - 5

Fuente: Elaboración Propia

➤ SATISFACCION POR EL TRABAJO EN GENERAL.

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2 hasta 4,88 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,57 hasta 4,86 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN CÓMO REALIZA EL TRABAJO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,2 hasta 4,8 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2 hasta 4,22 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Directivo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON JEFE

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 1,6 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que las respuestas se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 1 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran nada satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA AUTONOMÍA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,5 hasta 4,67 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Jefatura” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,63 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Jefatura”, “Técnico”, “Auxiliar” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA SECCIÓN O ÁREA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Auxiliar”, “Otros” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA EMPRESA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Técnico”, “Otros” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

5.2.1.2. Tipo de Contrato: Contrata

Tabla 14: Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata - Femenino

PROMEDIOS SATISFACCIÓN LABORAL									
TIPO DE CONTRATO: CONTRATA - FEMENINO									
ESTAMENTOS	Directivo	Jefatura	Profesional	Administrativo	Técnico	Asesor	Auxiliar	Otros	Rango
ESCALAS									
Satisfacción por el trabajo en general	0	0	3,84	4,13	4,88	0	3,50	0	1 - 5
Satisfacción con el ambiente Físico	0	0	3,39	3,14	3,57	0	2,14	0	1 - 5
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	0	0	3,75	4,33	5	0	4,20	0	1 - 5
Satisfacción con la oportunidad	0	0	2,79	3,74	4,67	0	2,50	0	1 - 5
Satisfacción con la relación con jefe	0	0	3,65	4,27	4,80	0	4	0	1 - 5
Satisfacción con la remuneración	0	0	3,13	3,50	5	0	2	0	1 - 5
Satisfacción con la autonomía	0	0	3,63	4,13	5	0	2,83	0	1 - 5
Satisfacción con el reconocimiento	0	0	3,25	3,78	5	0	4	0	1 - 5
Satisfacción por la sección o área	0	0	4	4,22	5	0	4	0	1 - 5
Satisfacción por la empresa	0	0	3,50	3,89	5	0	3	0	1 - 5

Fuente: Elaboración Propia

➤ **SATISFACCION POR EL TRABAJO EN GENERAL.**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,5 hasta 4,88 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,14 hasta 3,57 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN CÓMO REALIZA EL TRABAJO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,75 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,5 hasta 4,67 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON JEFE

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,65 hasta 4,8 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Media Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2 hasta 3,13 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Profesional” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Bajo” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran poco satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA AUTONOMÍA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,83 hasta 4,13 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Administrativo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,25 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Técnico”, respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA SECCIÓN O ÁREA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 4 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar”, “Profesional” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran altamente satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA EMPRESA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3 hasta 5 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

Tabla 15: Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata - Masculino

PROMEDIOS SATISFACCIÓN LABORAL									
Tipo de contrato: CONTRATA - MASCULINO									
ESTAMENTOS	Directivo	Jefatura	Profesional	Administrativo	Técnico	Asesor	Auxiliar	Otros	Rango
ESCALAS									
Satisfacción por el trabajo en general	0	0	4,21	3,88	4,42	3,69	3,69	4,44	1 - 5
Satisfacción con el ambiente Físico	0	0	2,71	3,76	4,10	2,50	3,71	3,71	1 - 5
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	0	0	4,13	3,97	4,73	4,5	4,3	4,8	1 - 5
Satisfacción con la oportunidad	0	0	3	3,61	4	3,42	3,58	4,17	1 - 5
Satisfacción con la relación con jefe	0	0	3,87	4,20	4,53	4,1	4,3	4,5	1 - 5
Satisfacción con la remuneración	0	0	2,83	3,50	4,17	3,25	3,75	4	1 - 5
Satisfacción con la autonomía	0	0	4,44	3,97	4,39	3,42	3,33	4,42	1 - 5
Satisfacción con el reconocimiento	0	0	3,33	4	3,67	4,5	4	3,5	1 - 5
Satisfacción por la sección o área	0	0	4	4	4,67	4	3,50	4,5	1 - 5
Satisfacción por la empresa	0	0	3,67	4,17	4,67	3,50	3,50	4,5	1 - 5

Fuente: Elaboración Propia

➤ **SATISFACCION POR EL TRABAJO EN GENERAL.**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,69 hasta 4,42 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar”, “Asesor” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,5 hasta 4,1 y se presentan en los Estamentos de “Asesor” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN CÓMO REALIZA EL TRABAJO**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,97 hasta 4,8 y se presentan en los Estamentos de “Administrativo” y “Otros” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ **SATISFACCIÓN CON LA OPORTUNIDAD**

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3 hasta 4,17 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Otros” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Media Alta” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON JEFE

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,87 hasta 4,53 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Media Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 2,87 hasta 4,17 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran medianamente satisfecho en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON LA AUTONOMÍA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,33 hasta 4,44 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar” y “Profesional” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Media Alta” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,33 hasta 4,5 y se presentan en los Estamentos de “Profesional” y “Asesor”, respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA SECCIÓN O ÁREA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,5 hasta 4,67 y se presentan en los Estamentos de “Auxiliar”, y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

➤ SATISFACCIÓN POR LA EMPRESA

Las puntuaciones promedio extremas varían desde 3,5 hasta 4,67 y se presentan en los Estamentos de “Asesor”, “Auxiliar” y “Técnico” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio Alto” en comparación con el rango superior de la encuesta, los funcionarios que se ubican en este nivel se encuentran satisfechos en el ítem en particular.

5.2.2. Resultados de las variables promedio de Ausentismo Laboral Según tipo de Contrato

5.2.2.1. *Tipo de Contrato: Planta*

Tabla 16: Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta - Femenino

PROMEDIOS AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: PLANTA - FEMENINO						
ESTAMENTO	REPOSO MUTUAL	DÍAS LICENCIA	DIAS ADMIN.	PERMISO SIN GOCE	DESCANSO COMPLE.	PROMEDIO
Directivo	0,00	48,00	6,00	0,00	0,00	10,80
Jefatura	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesional	0,00	70,75	6,25	0,00	0,00	15,40
Administrativo	0,16	32,16	6,18	0,00	0,18	7,74
Técnico	0,50	77,50	5,83	0,00	0,17	16,80
Asesor	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar	0,00	22,44	6,06	0,00	0,33	5,77
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio	0,08	31,36	3,79	0,00	0,08	

Fuente: *Elaboración Propia*

➤ **DIRECTIVO**

Los directivos, presentan un total de 10,8 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 6 y 48, se presentan en las causas “Días Administrativos” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” con respecto al promedio del estamento.

➤ **JEFATURA**

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ **PROFESIONAL**

Los Profesionales, presentan un total de 15,4 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 6,25 y 70,75, se presentan en las causas “Días Administrativos” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos

resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” con respecto al promedio del estamento.

➤ ADMINISTRATIVO

Presentan un total de 7,74 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,16 y 32,16, se presentan en las causas “Reposo Mutuo” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ TÉCNICO

Presentan un total de 16,8 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,17 y 77,5, se presentan en las causas “Reposo Mutuo” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ ASESOR

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ AUXILIAR

Presentan un total de 5,77 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,33 y 22,44, se presentan en las causas “Días Administrativos” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ OTROS

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

Tabla 17: Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta - Masculino

PROMEDIOS AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: PLANTA - MASCULINO						
ESTAMENTO	REPOSO MUTUAL	DÍAS LICENCIA	DIAS ADMIN.	PERMISO SIN GOCE	DESCANSO COMPLE.	PROMEDIO
Directivo	2,50	6,10	5,50	0,40	0,25	2,95
Jefatura	0,00	4,00	5,50	0,00	0,00	1,90
Profesional	0,00	30,40	5,10	0,00	3,00	7,70
Administrativo	8,08	9,88	5,94	0,50	0,15	4,91
Técnico	0,00	12,91	5,36	0,00	0,23	3,70
Asesor	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar	2,22	20,30	5,04	0,19	0,14	5,58
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio	1,60	10,45	4,06	0,14	0,47	

Fuente: Elaboración Propia

➤ DIRECTIVO

Los directivos, presentan un total de 2,95 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,25 y 6,1, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ JEFATURA

Los directivos, presentan un total de 1,9 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 4 y 5,5, se presentan en las causas “Días Licencia” y “Días Administrativos” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Alto” con respecto al promedio del estamento.

➤ PROFESIONAL

Los Profesionales, presentan un total de 7,7 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 3 y 30,4, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos

resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ ADMINISTRATIVO

Presentan un total de 4,91 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,15 y 9,88, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ TÉCNICO

Presentan un total de 3,7 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,23 y 12,91, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ ASESOR

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ AUXILIAR

Presentan un total de 5,58 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,14 y 20,3, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ OTROS

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

5.2.2.2. Tipo de Contrato: Contrata

Tabla 18: Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata - Femenino

PROMEDIOS AUSENTISMO LABORAL						
TIPO DE CONTRATO: CONTRATA - FEMENINO						
ESTAMENTO	REPOSO MUTUAL	DÍAS LICENCIA	DIAS ADMIN.	PERMISOS SIN GOCE	DESCANSO COMPLE.	PROMEDIO
Directivo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Jefatura	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesional	0,00	19,11	6,56	11,11	3,39	8,03
Administrativo	1,68	31,82	6,41	0,00	0,34	8,05
Técnico	0,00	28,50	9,75	0,00	0,00	7,65
Asesor	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	1,20
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio	0,21	9,93	3,59	1,39	0,47	

Fuente: Elaboración Propia

➤ DIRECTIVO

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ JEFATURA

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ PROFESIONAL

Los Profesionales, presentan un total de 8,03 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 3,39 y 19,11, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” con respecto al promedio del estamento.

➤ ADMINISTRATIVO

Presentan un total de 8,05 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,34 y 31,82, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos

resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ TÉCNICO

Presentan un total de 7,65 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 9,75 y 28,5, se presentan en las causas “Días Administrativo” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Alto” con respecto al promedio del estamento.

➤ ASESOR

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ AUXILIAR

Presentan un total de 1,2 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas superior es 6, se presenta en la causa “Días Administrativo”. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Alto” con respecto al promedio del estamento.

➤ OTROS

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

Tabla 19: Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata - Masculino

PROMEDIOS AUSENTISMO LABORAL						
TIPO DE CONTRATO: CONTRATA - MASCULINO						
ESTAMENTO	REPOSO MUTUAL	DÍAS LICENCIA	DIAS ADMIN.	PERMISOS SIN GOCE	DESCANSO COMPLE.	PROMEDIO
Directivo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Jefatura	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesional	0,00	4,30	4,30	0,50	0,20	1,86
Administrativo	2,78	19,33	5,69	0,00	0,00	5,56
Técnico	0,00	2,50	4,75	0,00	0,00	1,45
Asesor	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar	0,00	8,76	5,91	3,76	0,15	3,72
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio	0,35	4,36	2,58	0,53	0,04	

Fuente: Elaboración Propia

➤ DIRECTIVO

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ JEFATURA

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ PROFESIONAL

Los Profesionales, presentan un total de 1,86 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,2 y 4,3, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia”, “Días Administrativo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ ADMINISTRATIVO

Presentan un total de 5,56 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 2,78 y 19,33, se presentan en las causas “Reposo Mutua” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Medio” con respecto al promedio del estamento.

➤ TÉCNICO

Presentan un total de 1,45 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 2,5 y 4,75, se presentan en las causas “Días Licencia” y “Días Administrativo” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Alto” con respecto al promedio del estamento.

➤ ASESOR

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

➤ AUXILIAR

Presentan un total de 3,72 días de inasistencia promedio anual por trabajador. Las puntuaciones promedio extremas varían entre 0,15 y 8,76, se presentan en las causas “Descanso Complementario” y “Días Licencia” respectivamente. Considerando estos resultados podemos decir que los resultados se encuentran dentro del nivel “Bajo” con respecto al promedio del estamento.

➤ OTROS

No poseen inasistencia en el periodo analizado.

5.3. Correlaciones

5.3.1. Correlaciones entre variables de Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral, según tipo de Contrato: Planta

Tabla 20: Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta - Femenino

CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: PLANTA – FEMENINO						
ESCALA DE SATISFACCIÓN \ ESCALA DE AUSENTISMO		Reposo Mutual	Días Licencia	Días Admin.	Permisos Sin Goce	Descanso Comple.
Satisfacción por el trabajo en general	Correlation Coefficient	0,272	0,675	0,575	.	0,531
	Sig. (2-tailed)	-0,515	0,066	0,136	.	0,176
Satisfacción con el ambiente Físico	Correlation Coefficient	0,527	,800*	0,55	.	0,447
	Sig. (2-tailed)	0,18	0,017	0,158	.	0,267
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	Correlation Coefficient	0,346	,717*	,780*	.	,717*
	Sig. (2-tailed)	0,402	0,045	0,022	.	0,045
Satisfacción con la oportunidad	Correlation Coefficient	0,415	,775*	0,525	.	0,475
	Sig. (2-tailed)	0,306	0,024	0,182	.	0,234
Satisfacción con la relación con jefe	Correlation Coefficient	0,346	,918**	0,679	.	0,155
	Sig. (2-tailed)	0,402	0,001	0,064	.	0,715
Satisfacción con la remuneración	Correlation Coefficient	0,527	,800*	0,55	.	0,447
	Sig. (2-tailed)	0,18	0,017	0,158	.	0,267
Satisfacción con la autonomía	Correlation Coefficient	0,415	,775*	0,525	.	0,475
	Sig. (2-tailed)	0,306	0,024	0,182	.	0,234
Satisfacción con el reconocimiento	Correlation Coefficient	0,305	,868**	0,579	.	0,295
	Sig. (2-tailed)	0,462	0,005	0,133	.	0,478
Satisfacción por la sección o área	Correlation Coefficient	0,089	0,696	0,671	.	0,453
	Sig. (2-tailed)	0,834	0,055	0,069	.	0,26
Satisfacción por la empresa	Correlation Coefficient	0,426	,744*	0,564	.	0,631
	Sig. (2-tailed)	0,293	0,034	0,145	.	0,093
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
Spearman's rho						

Fuente: Elaboración Propia

- La variable “Días Licencia” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a las variables; Satisfacción con el ambiente Físico, Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, Satisfacción con la oportunidad, Satisfacción con la relación con jefe, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la autonomía, Satisfacción con el reconocimiento y Satisfacción por la empresa, por lo que existe una relación directamente proporcional.
- La variable “Días Administrativos” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a la variable Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, por lo que existe una relación directamente proporcional.
- La variable “Descanso Complementario” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a la variable Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, por lo que existe una relación directamente proporcional.

Como resultado de los datos obtenidos anteriormente, podemos decir que a medida que la satisfacción en los ítems antes mencionados aumenta, aumentarían a su vez las variables de ausentismo laboral, lo cual contradice la hipótesis antes establecida, la que decía que “Al aumentar la satisfacción disminuiría a su vez el ausentismo”, ya que en ninguno de los casos anteriores se verifica una correlación indirectamente proporcional (una aumenta, la otra disminuye), sino más bien se establecen correlaciones directas (ambas aumentan al mismo tiempo).

En este caso en particular podemos decir que la municipalidad en estudio es pequeña en relación a los habitantes actuales de la comuna, provocando un sobrecargo de trabajo en los funcionarios municipales. Además de acuerdo a lo hablado con el encargado de recursos humanos, más de la mitad de los “Días Licencia” corresponden a licencias con motivo de depresión y estrés. Luego al observar la correlación positiva entre satisfacción laboral y ausentismo laboral, se puede concluir que se debe a que los funcionarios se encuentran satisfechos con el trabajo pero hay sobrecarga, entonces llega el estrés y con ello el aumento de los días de licencia.

Tabla 21: Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta - Masculino

CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: PLANTA – MASCULINO							
ESCALA DE SATISFACCIÓN		ESCALA DE AUSENTISMO	Reposo Mutual	Días Licencia	Días Admin.	Permisos Sin Goce	Descanso Comple.
Satisfacción por el trabajo en general	Correlation Coefficient		-0,218	0,192	-0,253	-0,218	-0,22
	Sig. (2-tailed)		0,604	0,649	0,545	0,604	0,601
Satisfacción con el ambiente Físico	Correlation Coefficient		-0,232	0,491	-0,193	-0,232	0,052
	Sig. (2-tailed)		0,58	0,216	0,648	0,58	0,903
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	Correlation Coefficient		-0,384	0,675	-0,145	-0,384	0,442
	Sig. (2-tailed)		0,347	0,066	0,731	0,347	0,273
Satisfacción con la oportunidad	Correlation Coefficient		0,218	0,347	0,133	0,218	0,22
	Sig. (2-tailed)		0,604	0,399	0,754	0,604	0,601
Satisfacción con la relación con jefe	Correlation Coefficient		0	0,072	-0,17	0	-0,196
	Sig. (2-tailed)		1	0,865	0,688	1	0,641
Satisfacción con la remuneración	Correlation Coefficient		0,109	0,252	0,169	0,109	0
	Sig. (2-tailed)		0,797	0,548	0,69	0,797	1
Satisfacción con la autonomía	Correlation Coefficient		0,11	0,199	0,127	0,11	-0,049
	Sig. (2-tailed)		0,796	0,637	0,764	0,796	0,908
Satisfacción con el reconocimiento	Correlation Coefficient		-0,084	0,364	0,217	-0,084	0,101
	Sig. (2-tailed)		0,843	0,375	0,605	0,843	0,813
Satisfacción por la sección o área	Correlation Coefficient		-0,196	0,344	-0,284	-0,196	0,1
	Sig. (2-tailed)		0,642	0,405	0,495	0,642	0,814
Satisfacción por la empresa	Correlation Coefficient		0,069	0,03	-0,189	0,069	-0,099
	Sig. (2-tailed)		0,871	0,943	0,654	0,871	0,816
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
Spearman's rho							

Fuente: Elaboración Propia

En este caso no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

5.3.1.1. Tipo de Contrato: Contrata

Tabla 22: Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata - Femenino

CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: CONTRATA - FEMENINO						
ESCALA DE SATISFACCIÓN		ESCALA DE AUSENTISMO				
		Reposo Mutual	Días Licencia	Días Admin.	Permisos Sin Goce	Descanso Comple.
Satisfacción por el trabajo en general	Correlation Coefficient	0,439	,901**	,973**	0,264	0,515
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,002	0	0,528	0,192
Satisfacción con el ambiente Físico	Correlation Coefficient	0,264	,843**	1,000**	0,439	0,548
	Sig. (2-tailed)	0,528	0,009	.	0,276	0,16
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	Correlation Coefficient	0,439	,814*	,919**	0,088	0,365
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,014	0,001	0,836	0,373
Satisfacción con la oportunidad	Correlation Coefficient	0,439	,901**	,973**	0,264	0,515
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,002	0	0,528	0,192
Satisfacción con la relación con jefe	Correlation Coefficient	0,439	,814*	,919**	0,088	0,365
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,014	0,001	0,836	0,373
Satisfacción con la remuneración	Correlation Coefficient	0,439	,901**	,973**	0,264	0,515
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,002	0	0,528	0,192
Satisfacción con la autonomía	Correlation Coefficient	0,439	,901**	,973**	0,264	0,515
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,002	0	0,528	0,192
Satisfacción con el reconocimiento	Correlation Coefficient	0,264	0,668	,892**	0,088	0,249
	Sig. (2-tailed)	0,528	0,07	0,003	0,836	0,552
Satisfacción por la sección o área	Correlation Coefficient	0,442	,863**	,952**	0,177	0,443
	Sig. (2-tailed)	0,272	0,006	0	0,675	0,272
Satisfacción por la empresa	Correlation Coefficient	0,439	,901**	,973**	0,264	0,515
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,002	0	0,528	0,192
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
Spearman's rho						

Fuente: Elaboración Propia

- La variable “Días Licencia” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a las variables; Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente Físico, Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, Satisfacción con la oportunidad, Satisfacción con la relación con jefe, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la autonomía, Satisfacción por la sección o área, Satisfacción por la empresa, por lo que existe una relación directamente proporcional.
- La variable “Días Administrativos” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a las variables; Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente Físico, Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo, Satisfacción con la oportunidad, Satisfacción con la relación con jefe, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la autonomía, Satisfacción con el reconocimiento, Satisfacción por la sección o área. Satisfacción por la empresa, por lo que existe una relación directamente proporcional.

Como resultado de los datos obtenidos anteriormente, podemos decir que a medida que la satisfacción en los ítems antes mencionados aumenta, aumentaran a su vez los ítems de ausentismo laboral, lo cual contradice la hipótesis antes establecida, la que decía que “Al disminuir la satisfacción laboral aumenta a su vez el ausentismo laboral”. Así, en ninguno de los casos anteriores se verifica una correlación indirectamente proporcional (una aumenta, la otra disminuye), sino más bien se establecen correlaciones directas (ambas aumentan al mismo tiempo).

Al igual que el caso visto anteriormente podemos decir que la municipalidad en estudio es pequeña en relación a los habitantes actuales de la comuna, provocando un sobrecargo de trabajo en los funcionarios municipales. Además de acuerdo a lo hablado con el encargado de recursos humanos, más de la mitad de los “Días Licencia” corresponden a licencias con motivo de depresión y estrés. Luego al observar la correlación positiva entre satisfacción laboral y ausentismo laboral, se puede concluir que se debe a que los funcionarios se encuentran satisfechos con el trabajo pero hay sobrecarga, entonces llega el estrés y con ello el aumento de los días de licencia.

La municipalidad en estudio aún se encuentra en reconstrucción después del terremoto, por lo que los departamentos están dispersos lo largo de la comuna, en algunos de los casos lejos de unos de otros departamentos, así como también lejos de los que se considera el centro de la ciudad.

Un gran número de funcionarios expresaron que un alto porcentaje de sus días administrativos eran para realizar los denominados “trámites personales”, principalmente porque es muy difícil realizarlos en poco tiempo. Es así como podemos concluir que a pesar de encontrarse satisfechos laboralmente las condiciones físicas del trabajo (ubicación del departamento) permiten que aumenten los días administrativos.

Tabla 23: Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata - Masculino

CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO LABORAL TIPO DE CONTRATO: CONTRATA - MASCULINO						
ESCALA DE SATISFACCIÓN		ESCALA DE AUSENTISMO				
		Reposo Mutual	Días Licencia	Días Admin.	Permisos Sin Goce	Descanso Comple.
Satisfacción por el trabajo en general	Correlation Coefficient	0,083	0,25	0,237	0,024	0,103
	Sig. (2-tailed)	0,844	0,55	0,571	0,956	0,809
Satisfacción con el ambiente Físico	Correlation Coefficient	0,417	0,648	,712*	0,087	0,039
	Sig. (2-tailed)	0,304	0,082	0,047	0,838	0,926
Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo	Correlation Coefficient	-0,249	-0,038	0,089	0,016	-0,016
	Sig. (2-tailed)	0,552	0,928	0,833	0,971	0,971
Satisfacción con la oportunidad	Correlation Coefficient	0,249	0,293	0,37	-0,094	-0,157
	Sig. (2-tailed)	0,552	0,481	0,367	0,825	0,711
Satisfacción con la relación con jefe	Correlation Coefficient	0,083	0,332	0,485	0,047	-0,047
	Sig. (2-tailed)	0,845	0,422	0,223	0,912	0,912
Satisfacción con la remuneración	Correlation Coefficient	0,083	0,332	0,485	0,047	-0,047
	Sig. (2-tailed)	0,845	0,422	0,223	0,912	0,912
Satisfacción con la autonomía	Correlation Coefficient	0,083	0,306	0,204	0,172	0,329
	Sig. (2-tailed)	0,845	0,461	0,628	0,683	0,426
Satisfacción con el reconocimiento	Correlation Coefficient	0,334	0,411	0,462	0,118	0,008
	Sig. (2-tailed)	0,419	0,312	0,249	0,78	0,985
Satisfacción por la sección o área	Correlation Coefficient	0,085	0,17	0,196	-0,161	-0,096
	Sig. (2-tailed)	0,841	0,687	0,641	0,704	0,82
Satisfacción por la empresa	Correlation Coefficient	0,25	0,366	0,379	-0,087	-0,039
	Sig. (2-tailed)	0,55	0,373	0,355	0,838	0,926
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
Spearman's rho						

Fuente: Elaboración Propia

- La variable “Días Administrativos” presenta una relación estadísticamente significativa positiva respecto a la variable Satisfacción con el ambiente Físico, por lo que existe una relación directamente proporcional.

Como resultado de los datos obtenidos anteriormente, podemos decir que a medida que la satisfacción en el ítem antes mencionados aumenta, aumentaran a su vez el ítems de ausentismo laboral, lo cual contradice la hipótesis antes establecida, la que decía que “Al disminuir la satisfacción laboral aumenta a su vez el ausentismo laboral”, ya que en ninguno de los casos anteriores se verifica una correlación indirectamente proporcional (una aumenta, la otra disminuye), sino más bien se establecen correlaciones directas (ambas aumentan al mismo tiempo).

Al igual que el caso anterior, podemos decir que la organización en estudio aún se encuentra en reconstrucción después del terremoto, por lo que los departamentos están dispersos lo largo de la comuna, en algunos de los casos lejos de unos de otros departamentos, así como también lejos de los que se considera el centro de la ciudad.

Un gran número de funcionarios expresaron que un alto porcentaje de sus días administrativos eran para realizar los denominados “trámites personales”, principalmente porque es muy difícil realizarlos en poco tiempo. Es así como podemos concluir que a pesar de encontrarse satisfechos laboralmente las condiciones físicas del trabajo (ubicación del departamento) permiten que aumenten los días administrativos.

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones del Marco Teórico

Satisfacción Laboral: Según la literatura antes mencionada, la definición más aceptada es la propuesta por Locke (1976), donde se establece que: “La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto. Esto supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros.”

Considerando esta definición como base para nuestro análisis, podemos decir que la variedad de respuestas otorgadas por parte de los funcionarios se debe a la variedad de facetas que encontramos dentro de la organización y distintos factores fuera del entorno laboral pero que influye en la satisfacción laboral.

Ausentismo Laboral: Según la literatura revisada, la definición más aceptada es la entregada por la Organización Mundial de la Salud (2010), la cual establece que: “La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”.

6.2 Conclusiones del Marco Empírico

Conclusión con respecto al universo

- Existe una importante disparidad en los cargos directivos entre hombre y mujeres, existiendo solo un 18% de funcionarias de género femenino.
- En los cargos profesionales y administrativos es el género femenino el con mayor número de funcionarios, podemos añadir también que el promedio de edad de la mujer es superior al de los hombres (planta y contrata) en dichos estamentos.
- Los funcionarios bajo un tipo de contrato de planta (indefinido), tienen una tasa de rotación inferior a los funcionarios que se encuentran bajo un tipo de contrato de contrata (a plazo fijo), además los funcionarios de planta tienen como promedio una antigüedad de 17 años en comparación con los funcionarios de contrata, que poseen una antigüedad de aproximadamente de 6 años.

Conclusiones con respecto a las variables descriptivas

Satisfacción Laboral

- Cabe señalar que las diversas respuestas se deben a que el análisis esta realizado en cuatro segmentos de investigación, siendo estas; Planta – Femenino, Planta – Masculino, Contrata – Femenino, Contrata – Masculino. De acuerdo a esto se puede decir también que un 60% de las respuestas se encuentran dentro del nivel “MEDIO ALTO”, estableciendo que la organización se encuentra satisfecha en general.
- Por otra parte un factor que se encuentra dentro del nivel “MEDIO BAJO”, es Satisfacción con la oportunidad, principalmente por la baja rotación en los cargos como; Profesionales, Técnicos y Auxiliares, que son la mayor parte de los cargos. Sin embargo en los cargos de confianza como los Directivos y Jefatura existe una alta rotación del personal.

Ausentismo Laboral

- Las diversas respuestas se deben a que el análisis está realizado en cuatro variables de investigación, siendo estas; Planta – Femenino, Planta – Masculino, Contrata – Femenino, Contrata – Masculino. De acuerdo a esto podemos decir que un 57% de las respuestas se encuentran dentro del nivel “BAJO”, estableciendo que la organización en sí tiene una baja ausencia al trabajo.
- Teniendo en general una baja ausencia al trabajo, sin embargo hay estamentos que poseen una alta ausencia, como es el caso de Jefatura (Según tipo de contrato planta - masculino). Que se explica, con una persona que posee una licencia médica con bastantes días y al ser solo 3 personas en el estamento la variable se dispara y no se considera concluyente.
- En el caso de los Técnicos (Según tipo de contrato contrata – femenino y masculino), podemos decir que las ausencias femeninas son superiores a las masculinas, siendo las ausencias femeninas licencias médicas de post y pre natal, y en las ausencias masculinas los días de licencia médicas además de los días administrativos.

Podemos afirmar también que:

- Las ausencias del personal femenino son superiores a las del masculino.
- La ausencia más destacada es la denominada “días licencia”, la cual corresponde a licencias particulares no entregadas por alguna mutual de seguridad.
- En los trabajadores de planta la ausencia con menos días faltados corresponde a “permisos sin goce”.
- En los trabajadores de contrata – femenino la ausencia “Reposo Mutuo” es la denominación con menos días faltados
- En los trabajadores de contrata – masculino la ausencia “Descanso complementario” corresponde a la ausencia con menos días faltados.

Correlaciones

De acuerdo con las correlaciones obtenidas en las tablas 20, 21, 22, 23 y además de las hipótesis antes presentadas, podemos decir que:

- A la Hipótesis N°1 “A menor nivel de Satisfacción Laboral, mayor nivel de Ausentismo Laboral”. No se aprueban ya que no se evidencia ninguna correlación negativa, sino positivas, es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de ausentismo laboral.

En este caso en particular podemos decir que la municipalidad en estudio es pequeña en relación a los habitantes actuales, recordemos que la cantidad de funcionarios públicos se encuentra en relación con la cantidad de habitantes en la comuna. Además, más de la mitad de los “Días Licencia” corresponden a licencias con motivo de depresión y estrés. Luego al observar la correlación positiva entre satisfacción laboral y ausentismo laboral, se puede concluir que se debe a que los funcionarios se encuentran satisfechos con el trabajo pero hay sobrecarga, entonces llega el estrés y con ello el aumento de los días de licencia.

Cabe agregar a su vez que la Municipalidad de Coronel aún se encuentra en reconstrucción después del terremoto del año 2010, por lo que los departamentos están dispersos lo largo de la comuna, en algunos de los casos lejos de unos de otros departamentos, así como también lejos de los que se considera el centro de la ciudad. Esta situación geográfica explica que un gran número de funcionarios expresaron que un alto porcentaje de sus días administrativos eran para realizar los denominados “trámites personales”, principalmente porque es muy difícil realizarlos en poco tiempo. Es así como podemos concluir que a pesar de encontrarse satisfechos laboralmente, la situación geográfica de los departamentos, favorecen al aumento de días administrativos.

Como dato anexo podemos decir que se espera una ampliación de la municipalidad presupuestado para el año 2018, el que aumentará el número de funcionarios y de edificios públicos. Actualmente, al no existir un edificio consistorial, la expectativa general de los funcionarios es que se crearán más departamentos dispersos por la comuna, lo que podría

provocar un aumento por parte de los funcionarios en; permisos administrativos, permisos sin goce de sueldo o descansos complementarios, principalmente para realizar los denominados “tramites personales”.

Para la organización la aplicación de este estudio fue beneficiosa principalmente porque permite conocer los diversos factores que afectan a las variables analizadas, a ver cómo se comporta la Satisfacción laboral dentro del municipio. Entender que la valoración del trabajo realizado y las experiencias laborales permiten un aumento en la satisfacción laboral de manera global y que se relaciona directamente con la disminución del ausentismo laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, J. S. (1963). *Toward and Understanding of Equity*. Nueva York.
- Arias , G. (2006). *Administración de los recursos humanoos: para el alto desempeño*. México : Trillas.
- Atkinson, J. W. (1964). *An Introduction to Motivation*. Princeton: Van-Nostrand.
- Behrend , H. (1959). La ausencia voluntaria del trabajo. *Revista Internacional del trabajo*, 159-170.
- Bravo , M. J., Peiró, J. M., & Zurriaga, R. (1991). El Cuestionario Modular de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud (B.O.P.). *Psiquis*, 51-62.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction . En *Journal of Applied Psychology* (págs. 307-311).
- Bullock, R. P. (1952). *Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction*. Columbus, Ohio: Ohio State University.
- Burrola Sánchez, R. I. (2008). *Factores que influyen en el problema de ausentismo. Caso: Maquilas Tetakawi*. México D.F.
- Büssing, A. (1991). Struktur und Dynamic von arbeitszufriedenheit. Konzeptuelle und Methodische Überlegunger zu einer Untersuchung verschiedener Former von Srbeitszufriedenheit. En L. Fisher, *Beitrage zur Organisationspsychologie* (págs. 83-113).
- Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire (Unpublished Manuscript)*. University of Michigan.
- Chiang, M., Martin, M., & Ñuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., & Ñuñez, A. (2011). Clima organizacional y Satisfacción Laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 05-16. Recuperado el 24 de Octubre de 2017 de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano :el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* . Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Crites, J. D. (1969). *Vocational Psychology: The Study of Vocational Behavior and Development*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Cuevas, Y. S., García, T. V., & Villa, M. E. (1996). Caracterización del Ausentismo Laboral. En ICONTEC, *Salud Ocupacional*. Bogotá.
- Dawis, R. V. (1994). The theory of work adjustment as convergent theory. En M. L. Savikas, & R. W. Lent, *Convergence in career development theories*. Palo Alto: Inc. Books.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Gil Mendoza, J. (2004). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Gillies, D. (1994). Absentismo, Gestión en Enfermería. Barcelona: Masson-Salvat.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. En *Journal of Applied Psychology* (págs. 159-170).
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analisis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Herman, J. B. (1973). Are Situational Contingencies Limiting Job Attitude-Job Performance Relationships. En *Organizational Behavior and Human Performance* (pág. 10).
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to Work*. Nueva York: Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Nueva York: Harper & Row.
- Kerr, W. A. (1948). *On the Validity and Reliability of the Job Satisfaction Tear Ballot*.
- Klaric, D. (1990). L'Absentéisme, un droit nouveau pour le travailleur. En *Revue de L'Institut de Sociologie* (págs. 385-393). Bruxelle.
- Korman, A. K. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid: Marova.
- Kunin, T. (1955). The Construction of a New Type of Attitudes Measure. *Personal Psychology*.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Lawler, E. E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: A Psychological View*. Nueva York: McGraw-Hill.

- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). *The Effect of Performance on Job Satisfaction: Industrial Relations*.
- Leonett, D., & Méndez, O. (s.f.). Análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del centro médico docente "La Fuente" Maturín Estado Monagas. Maturín, Venezuela: Universidad de Oriente.
- Lloret, S., González-Romá, V., Luna, R., & Peiró, J. M. (1992). La medida de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. El cuestionario CSLPS-EAP/33. *Psicología*, 229-242.
- Locke, E. A. (1968). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. En *Organizational Behavior and Human Performance* (págs. 157-189).
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Martínez Quintana, M. V. (1994). Problemas en el concepto y la noción del absentismo y tendencias recientes en España. *Capital Humano*, 137-151.
- Maslow, A. (1954-1975). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Sagitario.
- Mayo, E. (1946). *Human Problems of an Industrial Civilization*. Boston: Harvard University Press.
- McClelland, D. C. (1961 - 1968). *La sociedad ambiciosa*. Madrid: Guadarrama.
- Melia, J. L., Peiró, J. M., & Calatayud, C. (1986). El cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios Factoriales, fiabilidad y validez. *Revista Millars*, 43-77.
- Melia, J. L., Pradilla, J. K., Martín, N., Sancerdi, M. D., Oliver, A., & Tomas, J. M. (1990). Estructura Factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología*, 25-39.
- Melián González, S. (1998). El Absentismo Laboral: medición, causas y posibles actuaciones desde la empresa. *Capital Humano*, 6-14.
- Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9a ed.). México: Pearson Educación.
- Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology applied to Rork*. California: Pacific Grove Publishing Company.

- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1993). *Organizational Behavior. Human Behavior at Work.* .
Londres: McGraw-Hill.
- Nova Melle, P. (1996). *El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo.* Madrid.
- Orbegozo, J. I. (1980). Como controlar el absentismo. En *Dirección y Progreso* (págs. 17-23).
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Organización Mundial de la Salud.* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.researchgate.net/publication/316845309_Ausentismo_Laboral_por_Enfermedad_de_Origen_Infeccioso_en_una_Institucion_Forense
- Peiró, J. M., González-Roma, V., Zurriaga, R., Ramos, J., & Bravo, M. J. (1989). El cuestionario de Satisfacción Laboral de los profesionales de la salud en Equipos de atención primaria (CSLPS-EAP). *Revista de Psicología de la Salud*, 135-174.
- Porter, L. W. (1962). Job Attitudes in Management: I. Perceived Deficiencies in need Fullillment as a Funtion of Job Level. En *Journal of Applied Psychology* (págs. 375 - 384).
- Psicopreven. (s.f.). *Psicopreven.* Obtenido de <http://psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/115-la-monotonia-como-factor-de-riesgo-laboral>
- Ribaya Mallada , F. J. (1998). La gestión del absentismo laboral: concepto, características y medición. *Capital Humano*, 16-33.
- Ribaya, F. J. (2002). *La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas.* Recuperado el 22 de Septiembre de 2010, de [revistainterforum: http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/Absentismo-Laboral-empresas-esp.pdf](http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/Absentismo-Laboral-empresas-esp.pdf)
- Robbins, S. (2005). *Administración.* Naucalpan de Juárez, Estado de México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. P., & Mary, C. (1996). *Administración.* México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodríguez, A., Samaniego, C., & Ortiz, Y. (07 de Octubre de 1996). Obtenido de <file:///C:/Users/Alejandra/Desktop/descargas%20you/Causas%20y%20efectos%20del%20absentismo%20laboral.pdf>

- Salancik, G., & Pfeffer, J. (1977). An Examination of Need-Satisfaction: Models of Job Attitudes. En *Administrative Science Quarterly* (págs. 156-427).
- Salancik, G., & Pfeffer, j. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Desing. En *Administrative Science Quarterly* (págs. 224-253).
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. I. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes* . Chicago: Rand McNally.
- Taylor, F. W. (1911). *Principies and Methobs of Scientific Management* . Nueva York: Harper and Bros.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley and Sons.
- Weiss, D. J., Dawis, R. R., England, G. W., & Lofquist, L. M. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota: Industrial Relations Center, Studies in Vocational Rehabilitation*. Minnesota: University of Minnesota.
- Werry, R. J. (1958). *Factor Analysis of Modale Data. Personnel Psychology*.

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

Tabla 1	Definiciones de Satisfacción Laboral: Afirmaciones como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.....	11
Tabla 2	Definiciones de Satisfacción Laboral como resultado de una actitud generalizada ante el trabajo.....	12
Cuadro 1	Descripción de los factores según Herzberg.....	16
Cuadro 2	Teoría de las expectativas.....	19
Cuadro 3	Teoría de la equidad simbólicamente.....	20
Tabla 3	Cuestionarios de Satisfacción Laboral Global y de Máxima Generalidad Ocupacional.....	30
Tabla 4	Cuestionarios Satisfacción Laboral de Facetas y de Máxima Generalidad Ocupacional.	31
Tabla 5	Cuestionarios Satisfacción Laboral de facetas para muestras ocupacionales específicas.	32
Tabla 6	Definiciones de Ausentismo Laboral.....	33
Cuadro 4	Índice de ausentismo.....	40
Cuadro 5	Índice de ausentismo modificado.....	41
Tabla 7	Universo.....	49
Tabla 8	Muestra.....	50
Tabla 9	Descripción de variables. Tipo de contrato: planta.....	51
Tabla 10	Descripción de variables. Tipo de contrato: contrata.....	52
Tabla 11	Fiabilidad escalas de Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 12	Promedios Satisfacción Laboral, Tipo de contrato: Planta – Femenino....	54
Tabla 13	Promedios Satisfacción Laboral, Tipo De Contrato: Planta – Masculino..	58
Tabla 14	Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Femenino..	62
Tabla 15	Promedios Satisfacción Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Masculino.	66
Tabla 16	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta-Femenino.....	70
Tabla 17	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Planta-Masculino....	72
Tabla 18	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Femenino..	74
Tabla 19	Promedios Ausentismo Laboral. Tipo De Contrato: Contrata-Masculino.	76
Tabla 20	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta – Femenino.....	78
Tabla 21	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Planta – Masculino.....	80
Tabla 22	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata – Femenino.....	81
Tabla 23	Correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral según tipo de Contrato: Contrata – Masculino.....	84