

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**“CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ABSENTISMO LABORAL EN UN GRUPO
DE MADRES TRABAJADORAS.”**

TESIS DE GRADO

MARÍA DEL ROSARIO GARCÍA CASTILLO
CARNET 10316-12

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ABSENTISMO LABORAL EN UN GRUPO DE MADRES TRABAJADORAS.”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARÍA DEL ROSARIO GARCÍA CASTILLO

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. YADIRA IVONNE BARRIOS CACERES DE BARRIOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

Guatemala,
3 de noviembre de 2017

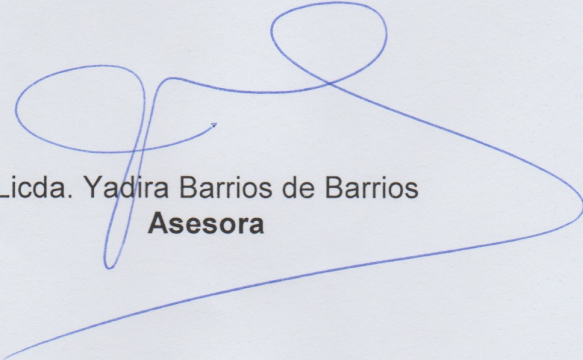
Señores Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente.

Estimados Señores del Consejo:

Atentamente me dirijo a ustedes, para someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante María del Rosario García Castillo Carnet 10316-12, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **“Correlación entre satisfacción laboral y absentismo laboral en un grupo de madres trabajadoras”**.

He revisado el trabajo y considero que llena satisfactoriamente los requisitos necesarios de una investigación, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el revisor respectivo.

Atentamente,



Licda. Yadira Barrios de Barrios
Asesora



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA DEL ROSARIO GARCÍA CASTILLO, Carnet 10316-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051497-2017 de fecha 4 de diciembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ABSENTISMO LABORAL EN UN GRUPO DE MADRES TRABAJADORAS.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de diciembre del año 2017.

Irene Ruiz Godoy.

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



INDICE

Contenido	Página
I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Satisfacción Laboral	08
1.1.1 Proceso de Satisfacción Laboral	10
1.1.2 Teorías	12
1.1.3 Actitudes del empleado	14
1.1.4 Encuestas de Satisfacción Laboral	16
1.2 Absentismo	
Laboral.....	18
1.2.1 Causas del Absentismo Laboral	19
1.2.2 Relación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral.....	20
1.2.3 Otros términos relacionados	21
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2.1 Objetivos	24
2.2 Variables de estudio	24
2.3 Definición de variables	24
2.4 Alcances y Límites	25
2.5 Aportes	26
III. METODO	27
3.1 Sujetos	27
3.2 Instrumentos	27
3.3 Procedimiento	28
3.4 Tipo de estudio, diseño y metodología estadística	29
IV. PRESENTACION DE RESULTADOS	31
4.1 Resultados Descriptivos	31
4.2 Correlaciones	38

V. DISCUSION DE RESULTADOS..... 41

VI. CONCLUSIONES 44

VII. RECOMENDACIONES..... 45

IV. REFERENCIAS 46

ANEXOS

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y absentismo en un grupo de madres con hijos de 0-5 años de edad, trabajadoras de un colegio privado de la ciudad capital. La investigación es de tipo cualitativa y se realizó con una muestra de 30 colaboradoras del área de docencia; las participantes evaluadas fueron únicamente del sexo femenino, entre las edades de 18-60 años, de cualquier estado civil. No se tomó en cuenta el nivel socioeconómico y religión que profesan. Para la recopilación de información de las variables y obtención de resultados se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario de Satisfacción Laboral y un cuestionario de Absentismo Laboral.

Según los resultados obtenidos se determinó que no existe correlación entre las variables de Satisfacción Laboral y Absentismo Laboral ya que los valores observados no cumplen con el criterio para considerar que existe significancia estadística $p < 0.5$. Así mismo que un 55% de ausencias se deben a enfermedades y el 45% a situaciones familiares específicas. Por lo que se concluye que no existe relación alguna entre las variables y que las ausencias de las colaboradoras son ajenas a la satisfacción que poseen dentro de la institución. Por lo tanto, se le recomendó a la Institución Educativa seguir fomentando los valores, misión, visión y actividades que fortalecen la satisfacción de las y los docentes para mantener un clima laboral agradable y que este aspecto no sea en un futuro una causa de los niveles de absentismo de las colaboradoras.

INTRODUCCION

En la actualidad se puede observar que existen varios factores que pueden afectar al desarrollo y buen funcionamiento de las organizaciones, entre ellos la productividad, motivación, satisfacción, desempeño y calidad del trabajo de los colaboradores. Se presenta la satisfacción laboral como una pieza clave para el desempeño ya que esta se ve reflejada fuertemente en los resultados de la organización, esta es muy imprescindible ya que puede variar con mucha rapidez por diferentes factores como lo son las remuneraciones, relación con el jefe, espacio de trabajo, etc. Es por esto que vale la pena medir dicho factor constantemente para estar al tanto de la situación y poder tomar medidas necesarias para mantener la satisfacción constante en los colaboradores. En la presente investigación se puede relacionar el absentismo laboral como una consecuencia de la insatisfacción laboral de los colaboradores, ya que es un mecanismo de respuesta ante lo que viven diariamente.

Así mismo las mujeres al igual que los hombres, están siendo gran parte de las organizaciones, y muchas veces éstas se ven perjudicadas al tener que llevar de una forma balanceada su vida personal, familiar y laboral. Debido a ello muchas veces se ven en la necesidad de ausentarse al trabajo por factores familiares o personales, aunque esto no esté relacionado con la satisfacción o insatisfacción que tienen hacia la empresa. Es por eso que buscan tener un balance y equilibrio entre estos factores para mantener un beneficio hacia ellas y hacia la organización.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de la presente investigación es identificar si existe correlación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral en un grupo de madres colaboradoras con hijos de 0 a 5 años de un colegio privado de la ciudad capital.

Según lo antes mencionado, a nivel nacional se han realizado varias investigaciones enfocadas en la temática de estudio, dentro de los cuales se mencionan los siguientes:

López (2017) desarrolló un estudio descriptivo, el cual tuvo como objetivo conocer los niveles de satisfacción laboral en empleados de las tres agencias de Banco Azteca, Huehuetenango. El instrumento se aplicó a 30 empleados de género masculino que ocupan puestos administrativos con el fin de medir la satisfacción laboral el cual incluyó los siguientes factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral. Los resultados evidenciaron que el factor predominante y contribuyente en gran proporción a la satisfacción laboral en el área organizacional es el desarrollo laboral con un 90% y con una alta posibilidad de crecimiento laboral al haber obtenido un 70% de satisfacción. Concluyó que los sujetos de estudio revelan un nivel alto de satisfacción laboral al sentirse identificados y reconocidos por la empresa, así mismo ven como una oportunidad el desarrollar sus habilidades profesionales dentro de la entidad bancaria. Recomendó aplicar programas relacionados con la productividad para que los colaboradores perfeccionen su área de trabajo; promover actividades y talleres que generen sentimientos de fidelidad, seguridad, respeto y autoestima en los colaboradores.

Así mismo Ávila (2016) llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar si existía una relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en el personal de área de docencia de un Centro Educativo privado en el departamento de Retalhuleu. Dicha investigación se realizó con 40 colaboradores de los cuales 19 eran de género masculino y 21 de género femenino, entre las edades de 18 a 45 años. Se aplicaron dos cuestionarios, primero de satisfacción laboral y seguidamente la escala de clima organizacional (EDCO). Según los resultados de dicha investigación un alto porcentaje del 62.5% de colaboradores se encuentran totalmente satisfechos dentro de la institución y en un nivel alto de clima organizacional con 52.5%. Concluyó que si existe una relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de la institución, afirmando una correlación positiva. Recomendó aplicar cuestionarios anualmente para evaluar ambas variables y así establecer estrategias que mejoren el entorno de los colaboradores.

Por otro lado Maldonado (2013) realizó un estudio de tipo descriptivo con la intención de establecer si existía relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de aguas EMAX. El instrumento que se utilizó fue la prueba escala motivacional psicosocial EMP el cual considera las motivaciones como un proceso que incluye diferentes componentes subjetivos y objetivos, seguidamente se les brindó una boleta de opinión la cual permitió establecer el nivel de ausentismo laboral de los empleados. Dicho instrumento fue aplicado a 31 trabajadores del área administrativa de la dependencia de aguas de la municipalidad de Quetzaltenango, entre los cuales 8 fueron mujeres y 23 hombres entre las edades de 29 y 55 años. Según los resultados obtenidos se evidencia que existe un 68% de insatisfacción laboral y un 74% de ausentismo laboral, concluyó que las ausencias se deben y están relacionadas con la falta de motivación, comunicación y falta de compensaciones. Recomendó realizar e implementar un plan de compensaciones teniendo como estrategia la comunicación para mejorar la satisfacción del recurso humano.

Así mismo Lemus (2011) realizó un estudio de tipo descriptivo, el cual tuvo como objetivo determinar las causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de Call Center. Se utilizaron dos instrumentos, el primero fue una encuesta aplicada a los coordinadores el cual permitió determinar las causas que originan el ausentismo laboral y su influencia en la planificación del trabajo, y el segundo se aplicó a agentes telefónicos para obtener el punto de vista en cuanto a las ausencias por parte del agente telefónico. La muestra del estudio estuvo conformada por 10 supervisores y 40 agentes telefónicos de Call Centers ubicados en zonas 10 y 13 de la ciudad capital. Los resultados indicaron que el 40% de colaboradores no asisten al trabajo porque no cuentan con transporte y el 20% por enfermedad, estudios u otro empleo, asimismo que la duración de los turnos oscila entre 6 y 8 horas seguidas. Concluyó con que los agentes tienen también jornadas de estudio lo que les dificulta asistir a ambas obligaciones, así mismo se evidenció una recarga de trabajo con turnos largos y una falta de oportunidad para crecer dentro de la organización. Se recomendó una propuesta con el objetivo de proporcionar mejores condiciones de trabajo como: una guía de estiramiento periódica, afiches informativos sobre el uso del mobiliario para evitar lesiones musculares, incentivos para aumentar la productividad.

Igualmente Díaz (2006) desarrolló un estudio de tipo transeccional correlacional causal, con la intención de determinar si existía relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez. Para determinar la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario con 35 preguntas relacionadas con la comunicación docente – coordinador y las compensaciones económicas que obtienen los colaboradores, la asistencia se obtuvo a través de la marcación digital diaria que realizaban los docentes al ingresar y egresar del colegio. La muestra de dicha investigación estuvo conformada por 40 docentes de preprimaria, primaria y secundaria, elegidos al azar. Los resultados del estudio evidencian que los docentes están satisfechos con la comunicación existente entre ellos y sus jefes al haber obtenido un 71.45%, por otro lado manifiestan que la compensación económica no llena sus necesidades básicas, se observó que un 32.5% de la muestra tienen un 100% de asistencia a sus actividades. Se concluyó que no existe una correlación entre las dos variables: satisfacción laboral y ausentismo laboral. Se recomendó un plan de compensaciones monetarias directas e indirectas para mejorar la satisfacción de los colaboradores del Colegio Capouilliez.

Así mismo autores en el ámbito internacional han desarrollado estudios con el interés de conocer los factores que influyen tanto en la satisfacción laboral como en el absentismo laboral de las organizaciones e instituciones. Es importante mencionar que el término de absentismo tiene como sinónimo ausentismo, por lo que la información se abarca con ambas terminologías. A continuación se mencionan dichos estudios:

Ucros, Sanchez, Cardeño (2015) realizaron una investigación de tipo descriptiva bajo un enfoque cuantitativa, con el objetivo de identificar y analizar los niveles de satisfacción laboral en el área de docencia, investigación y extensión en los docentes de la Universidad de la Guajira, Colombia. La muestra fue de 103 personas, entre ellos docentes de planta, catedráticos y ocasionales de dicha universidad. Para recopilar información sobre satisfacción laboral se utilizó una encuesta y un cuestionario de 39 ítems en escala de Likert de 1 a 5. Según los resultados los niveles de satisfacción en el área de docencia se muestran bajos por factores como recursos bibliográficos 7.8%, horario de trabajo 6.88%, espacio físico 7.81%, reconocimiento 6.56% y capacitación 6.88%. Concluyeron que a pesar de la insatisfacción que existe en los docentes, estos se sienten autorrealizados poniendo en práctica su vocación y este factor podría aumentar su desempeño si se logra disminuir la insatisfacción por los factores

anteriormente mencionados. Recomendaron profundizar en este tema a través de entrevistas por facultades para indagar en las opiniones y percepciones de los docentes.

Así mismo Güell (2014) realizó un estudio de tipo cualitativo combinando métodos cuantitativos. El objetivo de dicho estudio fue averiguar la satisfacción laboral de maestros de nivel preprimaria y primaria de Cataluña tomando en cuenta aspectos relacionados con su trabajo. La muestra fue de 523 docentes de 152 centros públicos y privados de las cuatro provincias catalanas. Para recopilar la información se utilizó una encuesta de respuesta abierta elaborada por la comisión de prácticas de la Facultad de Educación, la cual mide datos sociodemográficos, situacionales, opiniones y anécdotas de su vida profesional. Los resultados indican que el 35% de docentes de mayor edad se encuentran satisfechos en su labor profesional, los docentes más jóvenes demuestran un 31% de satisfacción. Concluyó que los datos indican que la satisfacción laboral en los profesores de Cataluña se encuentra en un nivel medio según los aspectos estudiados. Recomienda implementar un plan de carrera profesional con inventivos económicos y profesionales.

Polanco (2014) realizó un estudio de tipo descriptivo, con el propósito de describir el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras. La muestra fue de 150 docentes de las jornadas matutina, vespertina y nocturna que laboran en el centro educativo. A dichos sujetos se les aplicó un cuestionario autoadministrado dirigido a los directivos del INTAE y los docentes, así mismo un test proyectivo basado en el Joint Descriptive Index y el Minnesota Satisfaction Questionnaire con el fin de medir el clima organizacional y satisfacción laboral. Según los resultados se demostró que un alto porcentaje del 99% de los docentes encuentran un clima organizacional favorable dentro de la institución, sin embargo se encuentran con una satisfacción baja en cuanto a su trabajo, sueldos, relaciones laborales y posibilidades de promoción dentro de la institución oscilando entre 20% y 40%. Concluyó en que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral a través de su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales, lo cual afecta en la calidad educativa del servicio y de los estudiantes en proceso de formación. Recomendó desarrollar un proceso de mejora del clima organizacional principalmente en el manejo de relaciones

humanas entre los docentes para influir de manera positiva en el desarrollo de la satisfacción laboral.

Así mismo Velázquez (2011) llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo, prospectivo y transversal, con el propósito de determinar las características del ausentismo y de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Nuevo Hospital San Roque de la ciudad de Córdoba, Argentina. La población del estudio estuvo formada por el personal de enfermería del Nuevo Hospital San Roque haciendo un total de 113 personas de ambos sexos, de todos los turnos y servicios, constituidos por licenciados en enfermería y enfermeros; se seleccionó una muestra estratificada de 87 sujetos de los cuales 20 eran licenciados en enfermería y 67 enfermeros entre 20 y 51 años de edad. El instrumento que se aplicó a los sujetos fue un Cuestionario autoadministrado tomado de la Unidad de Investigación de Psicometría del Departamento de Psicología de la Seguridad Laboral de la Universidad de Valencia, con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral en relación con la satisfacción de supervisión, remuneración y prestaciones, con el ambiente físico de trabajo, así mismo se realizaron entrevistas para medir el nivel de ausentismo laboral. Según los resultados obtenidos se concluyó en que 90% del personal, su ausentismo es debido a enfermedades, en cuanto a la satisfacción laboral el personal presentó una satisfacción media hacia la supervisión, remuneración con un 55% y una satisfacción baja hacia el ambiente físico de trabajo con un 40%. Recomendó desarrollar estrategias de cuidado de los trabajadores de enfermería con la finalidad de disminuir las faltas y de esta manera mejorar la calidad de asistencia así como el nivel de satisfacción laboral.

Según Hinojosa (2010) realizó un estudio de tipo exploratorio descriptivo transversal, con el objetivo de evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, ubicado en la ciudad de Valparaíso Chile, para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de dicha institución. El instrumento que se utilizó fue una encuesta sobre clima organizacional y satisfacción laboral, dicha encuesta se aplicó a una muestra de 80 profesores del establecimiento sin importar género o edad. Los resultados indicaron que existía un alto nivel de desaprobación por el ambiente y clima interno de parte de los docentes con 73%, sin embargo demuestran tener un nivel de satisfacción alto por el trabajo que realizan ya que obtuvieron un 85%. Concluyó que

la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional ya que en la medida en que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo así será su entrega a este. Recomendó realizar una mejora de las dimensiones del clima organizacional para que esta influya también en la satisfacción laboral de los colaboradores y que estos muestren mayor interés en el proyecto educativo.

Así mismo Chiang, Méndez, Sánchez (2010) desarrollaron un estudio de tipo no experimental transversal, el objetivo era medir cómo la satisfacción laboral influye sobre el desempeño de los trabajadores, con el fin de aportar con nuevos conocimientos a la gestión del personal en empresas de retail de la ciudad de Santiago de Chile. Los instrumentos utilizados en dicho estudio fueron una encuesta que evaluaba la información general, conocimiento de la evaluación del desempeño y cuestionario de satisfacción laboral; el segundo fue el instrumento de medida que utiliza la empresa para evaluar competencias y efectividad de los colaboradores. La muestra para dicho estudio fue de 53 trabajadores distribuidos en 6 unidades pertenecientes al departamento de Electro-Hogar. Según los resultados un alto porcentaje del 80% de empleados se encuentran satisfechos con la remuneración y la forma en que realizan el trabajo. Concluyeron en que los colaboradores muestran que están satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo, sin embargo a medida en que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con las oportunidades de desarrollo debido a su bajo nivel de escolaridad disminuye. No indicaron recomendaciones para dicha investigación.

Finalmente Cabrera (2009) realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, con el objetivo de identificar los principales factores que influyen en el ausentismo docente en escuelas de gestión estatal en contextos vulnerables en la provincia de Buenos Aires, Argentina. Se analizaron los siguientes factores: barreras a la asistencia, práctica organizacional, contexto vulnerable, cultura absentista y actitudes, valores y objetivos de los docentes. Los instrumentos que se utilizaron fueron encuestas y entrevistas a 16 docentes, coordinadora y directora de la escuela. Según los resultados los factores que tienen mayor correlación negativa con el ausentismo son las prácticas organizacionales con un 50% y las barreras a la asistencia con un 60%. Por lo tanto concluyó que el estudio muestra que la cultura absentista está influenciada tanto por la legislación como por el estilo de dirección de la institución. Recomendó detectar las

variables que causan el absentismo y que se pueden modificar, estableciendo un mecanismo formal para brindar feedback sobre el desempeño de los docentes.

Según los estudios e investigaciones realizados, se puede evidenciar que tanto la satisfacción laboral como el absentismo laboral son elementos fundamentales para lograr el desarrollo de una organización ya que ambas son reflejo del verdadero clima organizacional que se vive en los ámbitos laborales, a medida que la persona se sienta a gusto e identificada con la empresa así será su compromiso hacia ella sin importar factores externos que puedan intervenir.

A continuación se presenta la información teórica que viene a dar sustento a las temáticas sobre satisfacción laboral y absentismo laboral.

1.1 SATISFACCION LABORAL

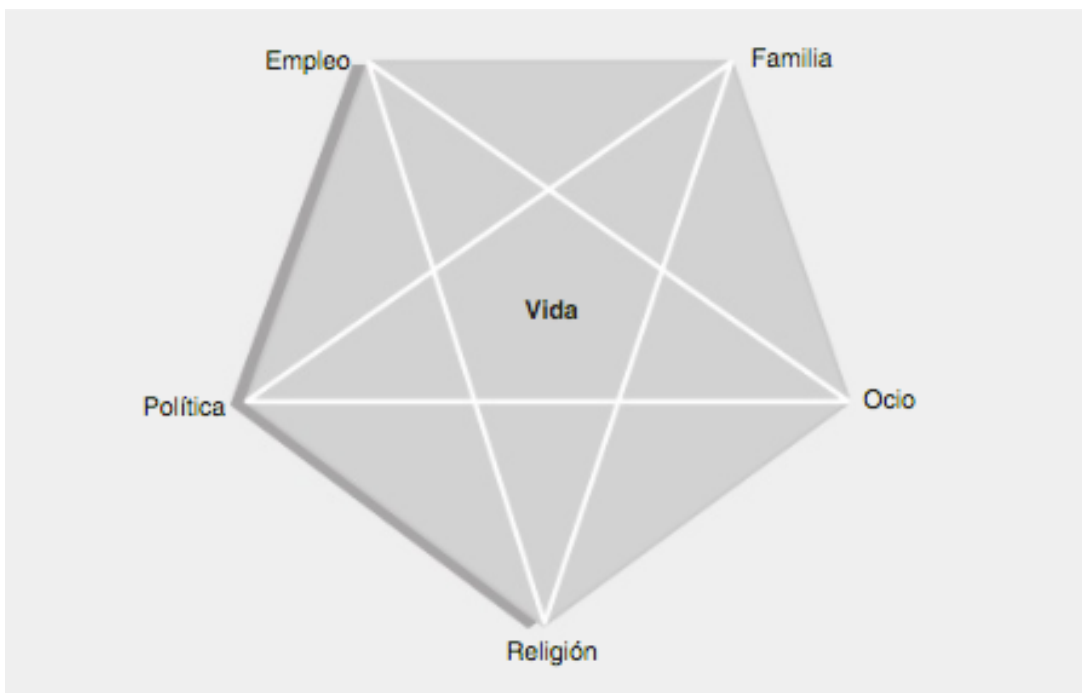
Según Robbins (2004) la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su puesto de trabajo. Las personas con gran satisfacción demuestran actitudes positivas y por el contrario las que se encuentran insatisfechas demuestran actitudes negativas.

Por su parte Newstrom (2011) la define como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. Indica que produce una sensación de gusto o disgusto haciendo énfasis en actitudes que consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta. Este también indica que la satisfacción laboral se refiere a un enfoque individual, es decir a las actitudes de un solo empleado, sin embargo cuando se promedian las evaluaciones individuales con las de todos los integrantes de la misma área de trabajo el término que se utiliza para describir la satisfacción es estado de ánimo. Es de vital importancia estar pendiente del estado de ánimo de los grupos de trabajo ya que entre las personas pueden copiarse actitudes para sentirse aceptados dentro del grupo laboral.

El mismo autor sostiene que algunos factores que influyen en la satisfacción laboral son el sueldo, la relación con el jefe, la especificación de las tareas, los compañeros de trabajo y las condiciones de trabajo. Los directores o jefes deben de mantener una

estabilidad en la satisfacción de sus empleados ya que esta es dinámica y estos no pueden aplicar condiciones positivas para una alta satisfacción y después descuidarlas.

Dicho autor resalta que la satisfacción laboral posee un impacto ambiental ya que esta es parte de la satisfacción de la vida teniendo como resultado un efecto de derrame en ambas direcciones, es por esto que los administradores deben estar atentos no solo en el trabajo sino también en las actitudes de sus empleados hacia los aspectos de la vida.



Tomado de: (Newstrom, 2011)

Chiavenato (2009) utiliza el término de satisfacción laboral para evaluar el desempeño del colaborador, lo considera como una consecuencia o respuesta de las recompensas o llamadas de atención relacionadas con el desempeño. Resalta que la motivación y la satisfacción son términos relacionados pero que no son sinónimos ya que la motivación es un comportamiento que desea alcanzar objetivos y la satisfacción es resultado del éxito del proceso de motivación.

Dicho autor vincula también la satisfacción con el clima organizacional ya que los individuos son capaces de adaptar sus comportamientos para satisfacer sus necesidades y de esta forma mantener un balance. Es importante satisfacer las necesidades superiores para evitar problemas que se pueden dar más adelante, estas casi

siempre dependen de los jefes o superiores por lo que las organizaciones deben comprender claramente lo que es la adaptación e inadaptación de los colaboradores. El clima organizacional va a ser positivo y favorable cuando satisface las necesidades y aumenta la motivación de las personas.

Por su parte Meyer y Allen (1997) describen que existen tres facetas motivacionales para que el empleado logre un compromiso organizacional: primero el **compromiso afectivo** el cual es el grado en el que el empleado desea estar en la organización, segundo el **compromiso de continuidad** el cual es el grado en el que el empleado cree que debe estar en la organización por el dinero, esfuerzo y tiempo que ha invertido o lo tedioso de buscar otro empleo, y tercero el **compromiso normativo** el cual es el grado en el que el empleado se siente con compromiso y obligado con la organización por lo que se queda en ella.

1.1.1 Proceso de Satisfacción

Chiavenato (2009) indica que el proceso de motivación es esencial para mantener una satisfacción estable en los colaboradores, dicho proceso se lleva a cabo de la siguiente forma:

1. El proceso inicia con una necesidad que provoca descontento e incomodidad en el colaborador, buscando de esta manera reducir o eliminar la necesidad.
2. Aparece el comportamiento y acciones de la persona para satisfacer la necesidad buscando llegar a esa meta.
3. Si el colaborador logra satisfacer la necesidad, el proceso de motivación se considera beneficioso, pero si por algún motivo no se logra, las frustraciones y tensiones aumentan.
4. Se realiza una evaluación del desempeño para medir si se está alcanzando la meta, esta incluye un incentivo o una sanción para el colaborador.
5. Se inicia un nuevo ciclo de motivación.

Dicho autor también resalta que existen dos factores personales que intervienen e influyen en el proceso anteriormente detallado. Pueden ser el esfuerzo y habilidades, el esfuerzo se describe como la energía y la habilidad es el conjunto de

aptitudes y competencias para realizar un trabajo. Estos se encuentran relacionados y dependen uno del otro para resolver las situaciones del día a día. Así mismo indica que aspectos del ambiente laboral como el tipo de liderazgo, control, tecnología, procesos de las tareas, entre otros, son importantes de tomar en cuenta ya que influyen en dicho proceso.

Alles (2011) presenta que existen factores externos al mundo laboral que influyen en el proceso de satisfacción laboral, específicamente en sus sensaciones dentro de la organización. Como el trabajo es un elemento importante en la vida de una persona la satisfacción laboral también influye en la satisfacción personal de la persona. Dentro de esta satisfacción general se encuentran aspectos como: el trabajo, la familia, deportes, tiempo libre, intereses profesionales, intereses políticos, intereses espirituales. Resalta que la satisfacción es dinámica por lo que no basta con medirla una única vez, recomienda medirla constantemente para prevenir problemas en un futuro.

Así mismo Chiavenato (2009) propone diversas alternativas para disminuir la insatisfacción laboral dentro de la organización:

1. **Enriquecimiento del trabajo:** se aumenta el valor y significado de la tarea al hacerla compleja y de esta manera disminuir la monotonía haciendo una rutina de trabajo más variable.
2. **Rotación de puestos:** se reta a los colaboradores al ocupar diferentes puestos con diferente complejidad para no caer en una rutina muy estructurada y desarrollar nuevas habilidades.
3. **Análisis de puestos:** se le aclara al colaborador el puesto y las expectativas de las tareas que realiza, mejorando la comunicación interna entre superiores, colegas y subordinados.
4. **Entrenamiento de habilidades:** favorece a un desempeño ideal al definir metas e identificar obstáculos para aumentar las habilidades de las personas.
5. **Oportunidad para hablar sobre el trabajo:** se maneja positivamente las situaciones laborales que generan insatisfacción al hablar sobre los

problemas e inconformidades, esto puede ser a través de quejas formales y verbalizar opiniones.

- 6. Participación en la toma de decisiones:** se brinda mayor seguridad al colaborador para manejar la insatisfacción al tener mayor participación y toma de decisiones en situaciones importantes de la organización.

1.1.2 Teorías

Teoría del proceso Oponente

Landy y Conte (2005) afirman que su teoría se basa en que todas las reacciones emocionales están acompañadas por otra reacción opuesta. Los trabajadores se encuentran y están expuestos a diferentes estímulos que le pueden provocar emociones diferentes al mismo tiempo ya que puede estar satisfecho en el ámbito laboral pero no en su ámbito personal. Así mismo plantearon 4 formas de abordar la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo:

- **Satisfacción progresiva:** se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- **Satisfacción estable:** se enfoca en que la persona esté motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida.
- **Satisfacción conformista:** se refiere al estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad baja para cambiar y adaptarse, es decir el empleado no se esfuerza por llegar más allá y así crecer laboralmente.
- **Seudo-Satisfacción:** se refiere a elementos que estimulan en el empleado falsas sensaciones, que surgen como pretexto para satisfacer una necesidad, reduciendo la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

Teoría de las diferencias individuales

Aamodt (2010) describe que la variabilidad que existe en la satisfacción laboral es por una tendencia personal de la persona, por diferentes situaciones. Es decir, que hay ciertos tipos de personas que pueden estar satisfechas y motivadas sin importar el tipo de trabajo que realicen. Es importante analizar y comprender las funciones que puede realizar cada colaborador para que esté realizando sus tareas de la manera más efectiva ya que es algo que son habilidades que se le facilitan. Así mismo es de gran beneficio tener conciencia de las motivaciones y rasgos de comportamiento de los demás ya que esto ayuda a evitar conflictos, facilita conformar equipos de trabajo favorables en donde prevalezca el respeto y apoyo a las diferencias individuales. De esta manera busca alcanzar resultados a través de procedimientos estructurados y armonía en las relaciones de la organización.

Teoría del procesamiento de información social

Salancik y Pfeffer (1997) formulan que los empleados observan y analizan los niveles de motivación y satisfacción de otros trabajadores y después toman como ejemplo esos niveles. Esto se observa a través de las actitudes y acciones de los colaboradores, si estos trabajan con esfuerzo y demuestran actitud positiva hacia su trabajo y jefe, los nuevos imitarán el mismo comportamiento. Es por esto que dicha teoría apoya la idea de que el entorno social posee una gran influencia sobre las actitudes y conductas de los empleados.

Teoría de las expectativas

Chiavenato (2009) indica que dicha teoría creada por Vroom parte de que las necesidades de las personas se pueden satisfacer al observar el comportamiento de otros. Cuando la persona encuentra una necesidad escoge ciertas conductas o comportamientos que piensa que le dará resultados como el salario, reconocimiento y éxito. Según este principio la teoría busca cómo analizar y predecir las actitudes que las personas escogen, estas se sienten motivadas cuando piensan que pueden cumplir con su trabajo y que las recompensas por este serán mayores que el esfuerzo que inviertan. Esta incluye tres conceptos: la valencia (el valor individual que se le da a una recompensa),

la expectativa (creer que el esfuerzo dará como resultado un desempeño ideal) y la instrumentalidad (la relación entre el desempeño y las recompensas). Es por esto que las organizaciones deben de tener las expectativas, instrumentalidad y valencia altas para que sus empleados estén motivados y satisfechos constantemente.

A continuación se presentan las actitudes que pueden adoptar las personas en el ámbito organizacional y como estas afectan o influyen de alguna manera en su desempeño constantemente.

1.1.3 Actitudes del empleado

Newstrom (2011) señala que las actitudes pueden predecir la conducta de las personas, es decir son un reflejo de cómo se siente el empleado en su área de trabajo. Entre estas están las actitudes positivas y las negativas. Cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo no se involucran, no demuestran compromiso o reaccionan de mal humor, pueden también tener retiro psicológicos (divagar durante la jornada laboral), retiro físico (ausencias y salidas no autorizadas) o actitudes de agresión ante algún error cometido.



Tomado de: (Newstrom, 2011)

Hirschman (2010) presenta un método para poder clasificar las respuestas de los empleados ante la insatisfacción que puedan tener en el área laboral. Expresa que pueden reaccionar de manera constructiva o destructiva, de forma pasiva o activa por lo que propone cuatro respuestas: salida, expresión, lealtad y descuido. Este método es una herramienta para detectar la satisfacción dentro de la organización.

Así mismo, Robbins (2004) asegura que los empleados pueden manifestar su insatisfacción o satisfacción de diversas maneras, las cuales las llama respuestas, estas se dividen en dos dimensiones: constructivas o destructivas y activas o pasivas. Se definen de esta manera:

- **Salida:** comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- **Vocear:** tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones al sugerir mejoras, analizar problemas y formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** esperar pasivamente a que mejoren las condiciones, defendiendo a la organización ante críticas externas y confiar en su administración.
- **Negligencia:** dejar que las condiciones empeoren por ausentismo o retardo crónico, bajo desempeño o tasa elevada de errores.

Chiavenato (2009) expresa que existen otras respuestas ante la insatisfacción laboral la primera es la agresión, esta puede ser hacia una persona, un objeto físico o a la organización, esta puede ser verbal o física y puede provocar estragos a las instalaciones de la organización. La siguiente es la racionalización, esta se refiere a que el empleado explica que la causa de su bajo rendimiento se debe a otras personas sin tomar la responsabilidad de sus acciones. La regresión ocurre cuando una persona esta insatisfecho o frustrado y cambia parte de su comportamiento por otra muy diferente que tuvo en el pasado en alguna situación parecida.

Gordon (1997) indica que las actitudes son formas de responder de manera consistente a diferentes aspectos o situaciones en las que se encuentre la persona, propone elementos de las actitudes: cognoscitivos (son las creencias y experiencias), Afectivo (son los sentimientos) y Conductuales (el comportamiento como consecuencia de la situación). Cuando el puesto es consecuente con los valores y objetivos de la persona, éste se siente satisfecho

El conjunto de estas actitudes se deben detectar a tiempo ya que reflejan muy claramente la insatisfacción de colaboradores, y son los jefes y gerentes los encargados de solucionarlo de una forma positiva y eficiente.

1.1.4 Encuestas de Satisfacción Laboral

Alles (2011) propone realizar encuestas para medir la satisfacción laboral/clima que sean administradas correctamente para obtener mayores beneficios para la organización. Así mismo debe de aplicarse periódicamente durante el año laboral para que sean datos que se puedan utilizar e implementar, también tomar en cuenta que puede ser influenciada por las percepciones de cada persona.

Antes de aplicar la encuesta la organización debe de tener en cuenta situaciones que pueden influir como: índices de rotación, evaluaciones de desempeño, índices de ausentismo, conflictos laborales, informes de accidentes, programas de capacitaciones, sugerencias de empleados, informes médicos, entrevistas de salida.

Beneficios de la encuesta

- Se brinda niveles generales de satisfacción de los colaboradores.
- Se le puede dar participación a los empleados al proponer diseños y formas de aplicar el instrumento.
- Puede ser una forma en la que los colaboradores se ahoguen sin sentirse intimidados.

Condiciones ideales para la aplicación

- Tener todo el apoyo de la gerencia y alta dirección.
- Que los colaboradores puedan participar en el diseño.
- Tener claro el objetivo.
- Cerciorarse que el diseño y la aplicación es la adecuada.
- Que la Gerencia este dispuesta a generar cambios y acciones.
- Mantener una comunicación asertiva hacia los colaboradores a cerca de los resultados y planes de acción.

Pasos

1. Identificar y seleccionar el objetivo de la encuesta
2. Obtener el permiso y compromiso de la gerencia
3. Desarrollar el instrumento
4. Aplicar la encuesta a los colaboradores
5. Evaluar y analizar los resultados
6. Brindar retroalimentación a los colaboradores
7. Diseñar un plan de acción

La encuesta puede estar compuesta de preguntas cerradas o abiertas. Se debe procurar colocar pocas preguntas abiertas ya que puede ser tedioso para el encuestado, por lo que se deben de seleccionar detalladamente y establecer las más favorables.

Es de suma importancia que la forma en la que se comuniquen los resultados sea de forma positiva y que aliente de alguna manera a los colaboradores, explicando el proceso que se llevo a cabo, el análisis de resultados, las conclusiones y acciones se planean realizar.

Al obtener los resultados proponer estrategias para modificar las actitudes de los colaboradores como: actualizar las evaluaciones de desempeño, ligar el desempeño individual con la retribución, determinar metas que los reten y se que puedan alcanzar, no personalizar los comentarios, brindar retroalimentación, dar

oportunidades y mostrar valor al compromiso y actitudes positivas de los colaboradores. (Alles, 2011)

Según lo descrito anteriormente, la satisfacción laboral juega un papel muy importante en el clima y relaciones laborales ya que depende no solamente de la personas sino que también de las autoridades de la organización, las consecuencias de una satisfacción o insatisfacción pueden determinar el desarrollo de dicha organización. A continuación se describe lo que es absentismo laboral y la relación que tiene con la satisfacción laboral.

1.2 ABSENTISMO LABORAL

Según la Real Academia Española (2005) el ausentismo es la abstención de la asistencia a un trabajo o de la realización de un deber. Esta forma, derivada del adjetivo ausente es la usada con preferencia en el español americano, sin embargo se utiliza también el término de absentismo como sinónimo. En la presente investigación se utilizaran ambos términos para definir el concepto de una manera más completa.

Robbins (2004), describe el ausentismo como la falta al trabajo. Hoy en día las organizaciones procuran mantener un nivel bajo de ausentismo ya que puede implicar pérdidas y afectar en la eficacia y eficiencia de la empresa como: una reducción drástica de la calidad de los productos o causar el cierre de plantas de producción.

Chiavenato (1994) afirma que es un término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Es decir, es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización.

Así mismo Chiavenato (2009) indica posteriormente que el absentismo es el conjunto de actitudes o comportamientos de defensa para escapar del clima laboral incomodo, poco agradable y que no produce satisfacción, este se puede expresar como una ausencia física o mental.

1.2.1 Causas del absentismo

Las causas del ausentismo son muy variadas, se sabe que no siempre ocurre por causa del empleado, también pueden causarlo la organización, la deficiente supervisión, la super especialización de las tareas, falta de motivación y estímulo, condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente. Para poder calcular el índice de ausentismo Newstron (2011) recomienda dos enfoques:

- Índice de ausentismo parcial: tiene en cuenta solamente el personal en actividad normal y considera únicamente faltas y retardos convertidas en horas relacionadas con: faltas justificadas por certificados médicos, faltas por motivos médico no justificados, retardos por motivos justificados o no justificados.
- Índice de ausentismo general: está relacionado con el personal ausente durante un periodo prolongado: vacaciones, licencias, ausencias por enfermedad o accidentes.

Meza y Kaempffer (2004) proponen cuatro modelos que explican las causas del ausentismo de los colaboradores:

- Modelo económico: indica que la ausencia se debe a la relación entre la motivación individual de ausencia del colaborador y la que puede ser aceptada por el empleador. El colaborador decide la cantidad de ausencias según el salario que le darán y el empleador pueden aceptar un cierto porcentaje de ausencias ya que estas significan un costo a la organización.
- Modelo psicosocial: se basa en que varias culturas de ausencias derivan de la interacción entre colaboradores, grupos de trabajo y la organización.
- Modelo médico: toma en cuenta diferentes factores como demográficos, satisfacción laboral, las características de la organización, tareas del puesto, compromiso y distancia para ir a trabajar.
- Ausentismo laboral y retiro organizacional: se basa en que los colaboradores que renuncian a la organización con los que han tenido mayor nivel de ausentismo, estos tienden a ser los más jóvenes ya que pueden tener mayores oportunidades.

Así mismo Alles (2011) indica que una causa del ausentismo o la impuntualidad puede ser el bajo desempeño ya que no lo hacen de forma premeditada sino que pueden ausentarse por motivos menores con mayor facilidad.

1.2.2 Relación entre satisfacción laboral y ausentismo laboral

Newstrom (2011) destaca que la relación entre la satisfacción y ausentismo no siempre es precisa ya que algunas ausencias son involuntarias y se deben a enfermedades o lesiones y situaciones personales o familiares. Así mismo los empleados insatisfechos no siempre planean ausentarse aunque pueden estar dispuestos a faltar cuando se presente una ocasión.

Así mismo, la satisfacción del trabajador demuestra un papel importante en la productividad de todo el personal, pero esta muchas veces no se refleja en los procedimientos de evaluación ya que un empleado puede obtener altos resultados en sus evaluaciones, pero sus niveles de ausentismo son altos. Es por esto que es vital poner en práctica diferentes tipos de evaluación o supervisión para poder detectar el nivel de satisfacción de los empleados y así mismo su productividad.

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2004) aclaran que la satisfacción laboral y el ausentismo se encuentran negativamente relacionados pero existen otros factores que crean un impacto en la satisfacción del empleado, disminuyendo así la correlación que existe entre ambos.

Robbins (2004) indica que existe una relación negativa entre satisfacción y ausentismo, sin embargo la correlación es moderada. Esto depende mucho del tipo de prestaciones que manejan las organizaciones, las que implementan métodos liberales pueden provocar que los empleados si se encuentren satisfechos y al mismo tiempo faltar al trabajo, ya que esos días se les regalan.

Aamodt (2010) relaciona el absentismo laboral como consecuencia de la insatisfacción del colaborador ya que cuando los empleados no están comprometidos con la organización es más probable que falten al trabajo o lo abandonen. La asistencia

al trabajo se puede incrementar de diferentes maneras: premiándola, castigando o sancionando el absentismo y manteniendo registros exactos de la asistencia.

Otra forma de evitar el absentismo de los empleados es eliminando los factores negativos que se asocian con ir a trabajar como el estrés, ya que mientras mayor sea el estrés menor será la satisfacción laboral y el compromiso provocando que falten al trabajo. Para poder realizar esto es necesario conocer estos factores negativos a través de cuestionarios o entrevistas al personal, cuando ya se conocen los problemas se pueden implementar programas para ayudar a afrontar el estrés y los problemas personales.

Según Chiavenato (2009) el absentismo laboral se presenta como un costo organizacional producido por la insatisfacción y el estrés que se vive en el ambiente laboral. Indica que algunas investigaciones calculan que una falta no programada puede equivaler a una pérdida de 650 dólares en un día. Y si las personas se sienten insatisfechas y desmotivadas constantemente el índice y absentismo puede aumentar, disminuyendo así el desarrollo de la organización.

1.2.3 Otros términos relacionados

Retrasos

Según indica Newstrom (2011) un empleado retrasado es aquel que se presenta a trabajar después de la hora establecida para iniciar actividades, se considera como un tipo de ausentismo de corta duración ya que es una forma en la que el empleado abandona físicamente sus labores. Cuando este factor se vuelve un patrón recurrente demuestra síntoma de actitudes negativas que requiere un plan de acción de parte de la organización.

A continuación se describirá el concepto opuesto de absentismo, el cual juega un papel importante en el desarrollo de una organización.

Presentismo

Según Berrocal, Jiménez, Rojas y Salazar (2012) el presentismo surge cuando los jefes o supervisores señalan con demasiada frecuencia el reducir la tasa de ausentismo de su departamento y se da cuando los empleados que tratan de hacer lo correcto van a trabajar aunque no se sientan con la disposición de hacerlo. Entre los factores comunes del presentismo se encuentran: migrañas, reflujo, gripes, depresión, dolor de espalda, alergias o sinusitis.

Judge (2001) destaca que existen relaciones entre la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, la asistencia, el desempeño, rotación de personal y la impuntualidad, sin embargo existen muchos otros factores que afectan en la conducta laboral de los empleados en una organización.

Finalmente se puede concluir que la satisfacción laboral es un aspecto de mucha importancia dentro de la organización ya que ésta es el impulso y la motivación del colaborador para dar como resultado una mayor productividad, esta se ve influenciada por varios factores como lo son: la relación con el jefe, incentivos, sueldo, horario, espacio físico de trabajo, actividades específicas de su puesto, entre otros. Al mantener una evaluación periódica de todos estos factores se puede manejar a tiempo la satisfacción de los empleados para un mejor desarrollo organizacional.

Se puede observar según lo investigado que el absentismo laboral puede ser un reflejo del nivel de satisfacción que tenga el empleado ya que al no sentirse bien en su trabajo puede generar las ausencias al mismo, sin embargo existen otras causas descritas anteriormente que hacen que esta correlación se elimine como lo son enfermedades, problemas familiares o accidentes. Por lo que es muy importante observar los niveles de ausentismo dentro de la organización para detectarlo a tiempo y rectificarlo si las causas son por el ambiente de trabajo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para que las organizaciones puedan desarrollarse efectivamente y mantener resultados positivos constantemente, es necesario tener en cuenta todos los aspectos que esta requiera, principalmente el impulsar y enriquecer el recurso humano.

Un factor que es esencial para este objetivo es la satisfacción laboral en los colaboradores y para que pueda mantenerse en un nivel alto, las organizaciones deben de medir constantemente este factor tanto de forma individual como de forma colectiva para proponer planes de acción que favorezcan en el clima organizacional. Dentro de las causas de la insatisfacción laboral se observan la rutina estructurada y tareas muy monótonas dentro de las organizaciones, el exceso de horario laboral, el salario y la escasa retroalimentación de parte de los superiores a los colaboradores.

Una de las causas de la insatisfacción laboral es el ausentismo o absentismo laboral ya que el colaborador al no sentirse a gusto dentro de su ambiente laboral opta por faltar a su jornada de trabajo, esto afecta tanto a la persona como al desarrollo de la organización generando pérdidas de recurso humano y monetarias. Las organizaciones deben de estar muy alertas ya que este factor puede ser una manifestación clara de una insatisfacción laboral.

Se cree potencialmente que para una madre que trabaja es complicado cumplir con las tareas laborales y familiares en su totalidad, para que el desempeño de cada colaboradora sea efectivo y positivo necesitará sentirse identificada y recibir apoyo de la organización.

Según lo descrito anteriormente cabe mencionar que la investigación será importante para el beneficio de las organizaciones que formarán parte del estudio, ya que se podrá verificar si el nivel de satisfacción laboral está relacionado con el nivel de absentismo de las colaboradoras.

Por lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y absentismo laboral en un grupo de madres colaboradoras con hijos de 0-5 años de edad?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General:

Determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y absentismo en un grupo de madres con hijos de 0-5 años de edad, trabajadoras de un colegio privado de la ciudad capital.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Identificar si existe correlación entre identificación laboral y el absentismo laboral.
- Identificar si existe correlación entre reconocimiento laboral y el absentismo laboral.
- Identificar si existe correlación entre desarrollo laboral y el absentismo laboral.

2.2 Variables de Estudio

- Satisfacción laboral
- Absentismo laboral

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual

- **Satisfacción Laboral**

Andresen, Domsch, Cascorbi (2007) la definen como, “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.” (p.1)

- **Absentismo Laboral**

Samaniego (1998) indica que “El absentismo consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo (p. 212).

2.3.2 Definición Operacional

- **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral para fines de este estudio se definirá como las actitudes y acciones que tienen las colaboradoras hacia su empleo, medidos a través de los siguientes indicadores:

- Identificación con la empresa
- Reconocimiento laboral
- Desarrollo laboral

- **Absentismo Laboral**

El absentismo laboral en este caso se definirá como la inasistencia a sus labores y el incumplimiento de sus deberes establecidos en su contrato de trabajo, medida a través de los siguientes indicadores:

- Causas personales
- Causas laborales

2.4 Alcances y Límites

El alcance del presente estudio fue determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y absentismo en un grupo de madres colaboradoras con hijos de 0-5 años de edad. El estudio se realizó con 30 colaboradoras de un centro educativo de la ciudad de Guatemala. Se eligió únicamente a madres de diferentes edades con hijos de 0-5 años de edad. Los resultados de la presente investigación no podrán ser generalizados para todas las madres colaboradoras de las organizaciones educativas de Guatemala.

2.5 Aporte

El aporte del presente estudio es brindar conocimiento general acerca de la relación que puede existir entre la satisfacción laboral y absentismo laboral que se da en el centro educativo objeto de estudio, específicamente por parte de madres colaboradoras. Estos resultados permitirán que las autoridades del centro educativo estudiado puedan tomar decisiones que favorezcan tanto a las colaboradoras como a la institución misma. Se espera que a través de los datos obtenidos las maestras puedan tomar conciencia de la cantidad de ausencias durante el ciclo escolar y puedan en común acuerdo con las/los directoras/es disminuirlas. Al aplicar estos cambios ellas podrán sentirse identificadas y apoyadas, realizarán su trabajo con una mayor calidad y en el tiempo que se requiera.

Esta investigación servirá de apoyo para la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, específicamente a los profesionales y futuros profesionales como una fuente para ampliar sus conocimientos en las variables descritas que les pueda favorecer para desarrollar sus estudios o en su práctica profesional.

III. METODO

3.1 Sujetos

Las participantes de la presente investigación fue una muestra de 30 mujeres con hijos, colaboradoras de un colegio privado ubicado en la ciudad de Guatemala. Las participantes evaluadas fueron únicamente del sexo femenino, entre las edades de 18-60 años, de cualquier estado civil. No se tomó en cuenta el nivel socioeconómico y religión que profesan. El tipo de muestreo para seleccionar a las participantes fue el no probabilístico, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2006) es aquel que selecciona sujetos típicos con la vaga esperanza de que sean casos representativos de una población determinada, se debe tener una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características específicas (p. 262).

Características de los sujetos

	Cantidad	Rangos de edad	Estado Civil	Tiempo en la institución
Colegio privado	30	18 – 29 = 12	Casadas = 22	Menos de 1 año = 4
		30 – 40 = 15	Solteras = 4	De 1 a 5 años = 18
		41 – 50 = 3	Unidas = 4	Más de 5 años = 8

Fuente: Elaboración propia (2017)

3.2 Instrumentos

Con el fin de obtener los resultados de la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, los cuales se describen a continuación:

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral**

Inicialmente se aplicó el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, elaborado por Moreno (2004). El cuestionario es de forma auto aplicable y consiste en 16 ítems, los cuales están divididos en tres áreas, cada una de ellas se identifica con un factor motivacional. El tiempo para resolver es entre 15 y 20 minutos.

El objetivo del instrumento fue identificar los tres factores que influyen en la Satisfacción Laboral, los cuales son, la identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral. La interpretación de las respuestas se trabajan de la siguiente manera:

Ítems	Interpretación
Totalmente de Acuerdo	Totalmente Satisfecho
De acuerdo	Satisfecho
Desacuerdo	Insatisfecho
Totalmente en desacuerdo	Totalmente insatisfecho

- **Cuestionario de Absentismo Laboral**

Por otro lado para identificar el absentismo laboral se obtuvo información a través de un cuestionario elaborado por la autora del presente trabajo, cuyo objetivo es detectar las causas del ausentismo o absentismo laboral en colaboradoras de una institución educativa. Estuvo compuesto por 15 preguntas, con respuestas cerradas. El cuestionario se enfoca a medir las causas del ausentismo, de tipo laboral y de tipo personal. Dicho cuestionario fue validado por medio de juicio de expertos.

Causas	Ítems
Laboral	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Personal	1, 2, 3, 4, 5

3.3 Procedimiento

- Se seleccionó el tema de estudio, sobre correlación entre satisfacción laboral y absentismo laboral en un grupo de madres trabajadoras.
- Se elaboró el perfil del tema en el cuál se da a conocer el tipo de investigación, la población, muestra, instrumento y aporte a la sociedad.
- Se seleccionó el instrumento a utilizar para medir la satisfacción laboral.
- Se trabajó el planteamiento del problema en el cual se detallan los objetivos, las variables y definición de dichas variables de la investigación, alcances y aporte del estudio.

- Se elaboró el método para detallar la forma de realizar la investigación, el instrumento a utilizar, el tipo de investigación y metodología acorde al tema de la investigación.
- Terminado el anteproyecto de tesis se presentó al Departamento de Psicología para su aprobación.
- Se solicitó autorización en los centros educativos para realizar la investigación y para brindar la información sobre el absentismo de las colaboradoras.
- Se solicitó colaboración en los centros educativos y se establecerán citas con las colaboradoras para aplicar los instrumentos.
- Se aplicaron los instrumentos a las colaboradoras que cumplan con el perfil.
- Se calificaron las pruebas y se tabularán los datos para representarlos en gráficas.
- Se analizaron los resultados para determinar la correlación de las variables.
- Se elaboraron la discusión de resultados junto con los antecedentes y marco teórico.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se elaboró el informe final de investigación.

3.4 Tipo de estudio, diseño y metodología estadística

La presente investigación corresponde al tipo cuantitativo con alcance correlacional ya que según Carballo (2013) este modelo tiene como propósito obtener información a través de la relación actual entre dos o más variables en un contexto particular, que permita inferir su comportamiento futuro. La utilidad de este modelo es inferir el valor de una variable a partir del valor de otra relacionada y de esta manera poder explicar un fenómeno o situación, aunque sea de manera parcial.

Para la obtención de resultados la metodología estadística que se utilizará será el estadístico “R” de Pearson el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006) es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra

en dos variables, se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos (p. 453). Finalmente, los datos fueron analizados a través del programa Excel y SPSS.

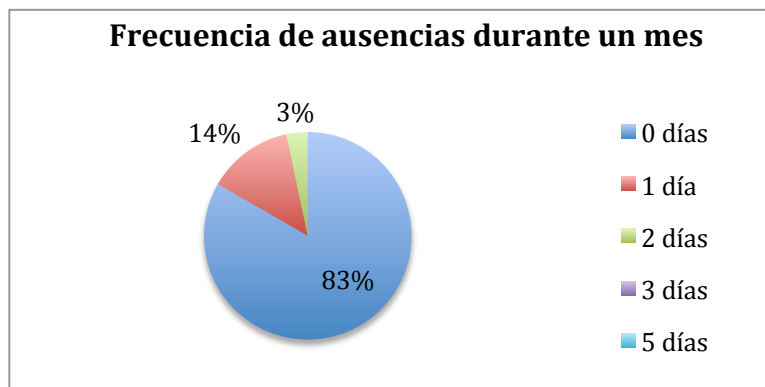
IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados estadísticos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral y Absentismo Laboral, a 30 mujeres docentes que laboran en una institución privada de la ciudad capital, los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

Como primer punto se presentarán los resultados más relevantes de la escala de absentismo; Posteriormente se analizarán los resultados planteados en los objetivos de la investigación.

4.1 Resultados Descriptivos

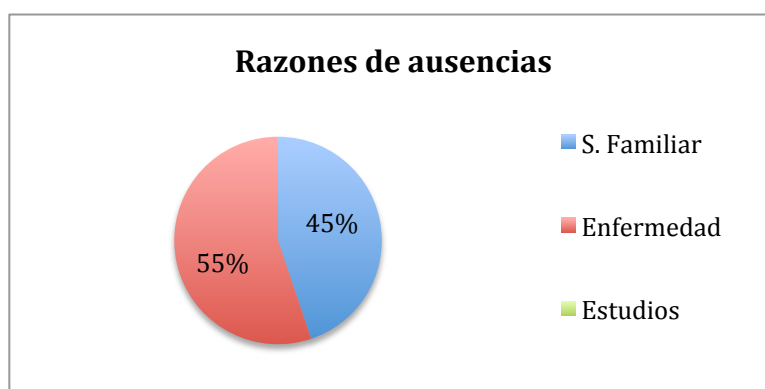
Gráfica 4.1.1



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados la mayor frecuencia con la que se ausentan las docentes durante el mes es de 0 días con un 83%, seguido de 1 día con 14% y 2 días con 3%.

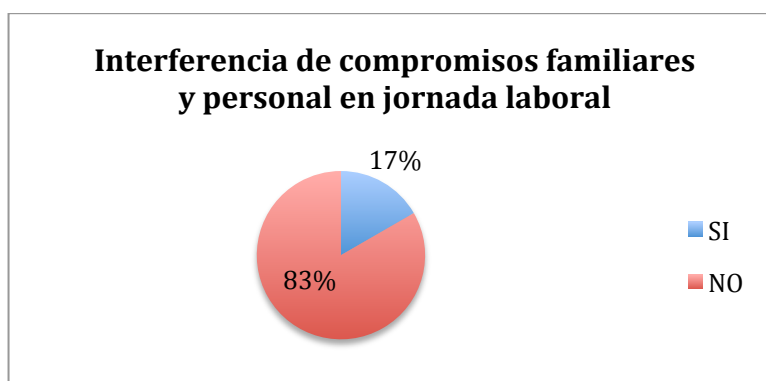
Gráfica 4.1.2



Fuente: Elaboración propia (2017)

El porcentaje de las razones de ausencias de las docentes es de un 55% por enfermedades y un 45% por situaciones familiares.

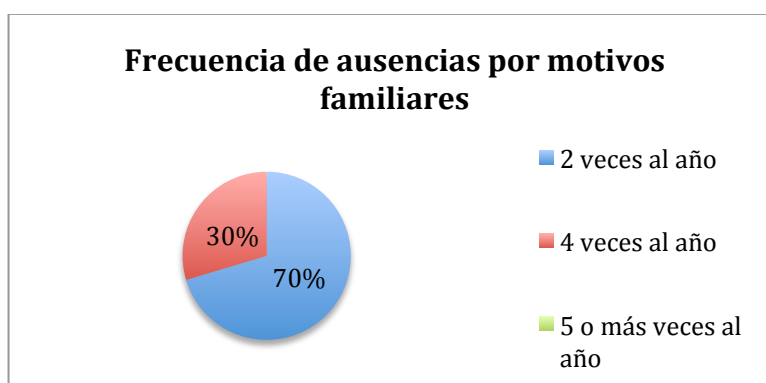
Gráfica 4.1.3



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados el 83% de las docentes indicaron que sus compromisos familiares y personales no interfieren en su jornada laboral, mientras que el 17% indicó que si interfieren.

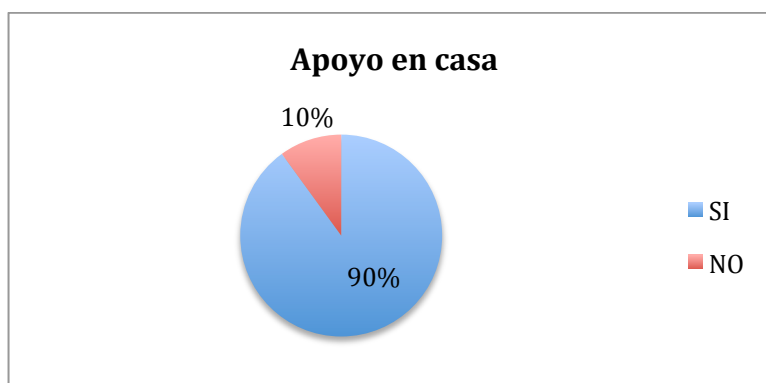
Gráfica 4.1.4



Fuente: Elaboración propia (2017)

El 70% de las docentes indicaron que se ausentan al trabajo por motivos familiares 2 veces al año, el 30% se ausenta 4 veces al año y el 0% se ausenta más de 5 veces al año.

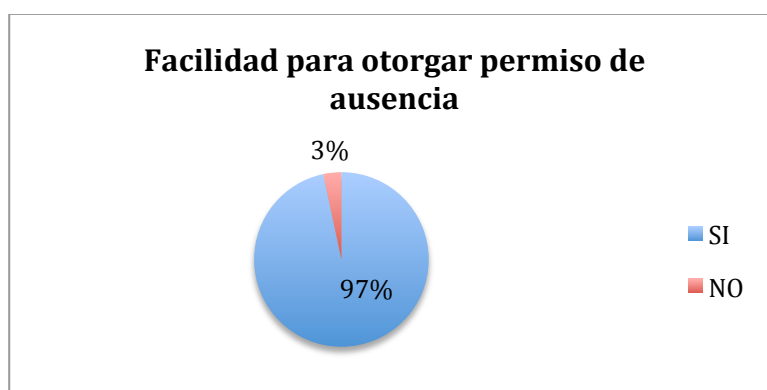
Gráfica 4.1.5



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados el 90% de las docentes si tienen apoyo en casa para el cuidado de sus hijos mientras ellas no están y el 10% no tiene apoyo.

Gráfica 4.1.6



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados el 97% de las docentes afirmaron que si existe facilidad de parte de la institución para otorgarles un permiso de ausencia, mientras que el 3% afirmó que no hay facilidad.

Gráfica 4.1.7



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados un 83% de las docentes no se ausenta al trabajo sin permiso y un 17% si se ausenta sin permiso.

Gráfica 4.1.8



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados un 97% de docentes indicaron que si existe una comunicación asertiva entre docentes y directoras y un 3% indicó que no existe facilidad para comunicarse con ellas.

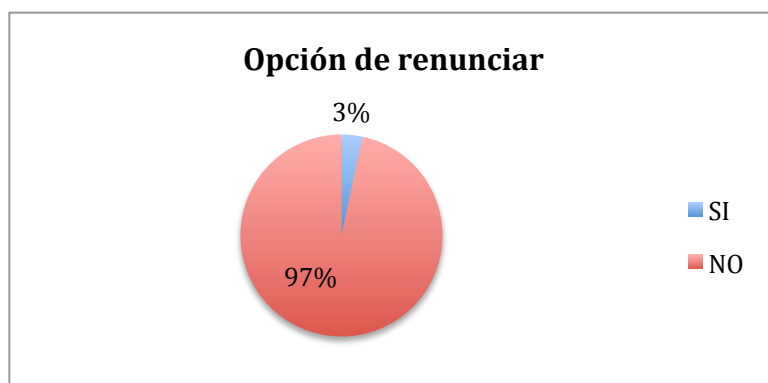
Gráfica 4.1.9



Fuente: Elaboración propia (2017)

El 100% de las colaboradoras encuestadas indicó que sienten que su trabajo si es valorado por las coordinadoras de la institución.

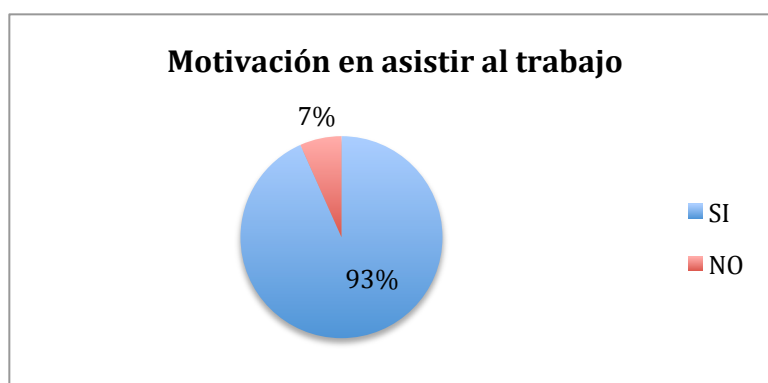
Gráfica 4.1.10



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según los resultados el 97% de las docentes no renunciarían a su trabajo aunque les dieran la opción de hacerlo, sin embargo el 3% si lo haría.

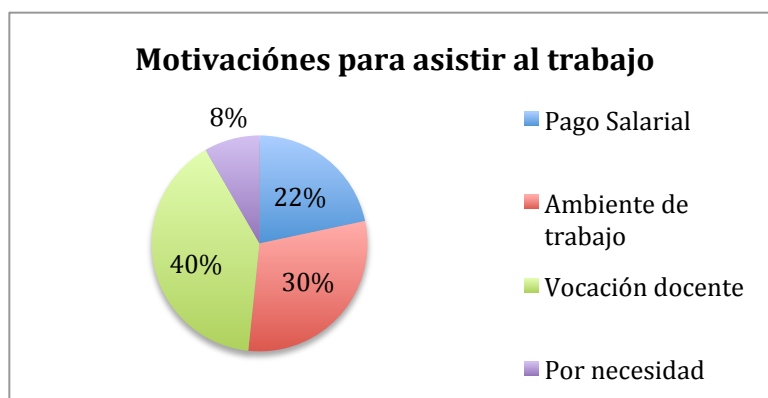
Gráfica 4.1.11



Fuente: Elaboración propia (2017)

Los resultados indicaron que el 93% de las docentes se sienten motivadas en asistir al trabajo todos los días, mientras que el 7% demostraron que en algún momento hay desmotivación en su labor.

Gráfica 4.1.12



Fuente: Elaboración propia (2017)

Los resultados indicaron que las motivaciones de las docentes para asistir al trabajo son: un 40% vocación docente, un 30% el ambiente de trabajo, un 22% pago salarial y un 8% por necesidad.

4.2. Correlaciones

Tabla 4.2.1

Correlación entre Satisfacción y Absentismo Laboral

	Satisfacción Laboral	Absentismo Anual
Correlación de Pearson	1	0.074
Sig. (bilateral)		0.697
N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2017)

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que no existe correlación entre las variables satisfacción laboral y el absentismo laboral debido a que los valores observados no cumplen con el criterio para considerar que existe significancia estadística $p < 0.05$

Tabla 4.2.2

Correlación entre Identificación Laboral y Absentismo Laboral

	Identificación Laboral	Absentismo Anual
Correlación de Pearson	1	0.241
Sig. (bilateral)		0.200
N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se observa que no existe correlación entre el factor de Identificación Laboral y el absentismo laboral debido a que los valores observados no cumplen con el criterio para considerar que existe significancia estadística $p < 0.05$

Tabla 4.2.3:

Correlación entre Reconocimiento Laboral y Absentismo Laboral

	Reconocimiento Laboral	Absentismo Anual
Correlación de Pearson	1	0.032
Sig. (bilateral)		0.868
N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se observa que no existe correlación entre el factor de Reconocimiento Laboral y el absentismo laboral debido a que los valores observados no cumplen con el criterio para considerar que existe significancia estadística $p < 0.05$

Tabla 4.2.4

Correlación entre Desarrollo Laboral y Absentismo Laboral

	Desarrollo Laboral	Absentismo Anual
Correlación de Pearson	1	-0.054
Sig. (bilateral)		0.778
N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se observa que no existe correlación entre el factor de Desarrollo Laboral y el absentismo laboral debido a que los valores observados no cumplen con el criterio para considerar que existe significancia estadística $p < 0.05$

Tabla 4.2.5

Correlación entre edad y satisfacción laboral

	Edad	Satisfacción Laboral
Correlación de Pearson	1	0.379
Sig. (bilateral)		0.039
N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2017)

De acuerdo con los resultados de la tabla No. 4.2.5, se observa que conforme aumenta la edad, aumenta la satisfacción laboral dentro de la institución. Es decir si existe correlación estadísticamente significativa.

Tabla 4.2.6

Nivel de Satisfacción Laboral según Estado Civil

Estado Civil	Media	N	Desviación estándar
Soltera	89.4531	4	14.39847
Casada	85.2983	22	11.80803
Unida	85.9375	4	6.50521
Total	85.9375	30	11.34924

Fuente: Elaboración propia (2017)

De acuerdo con los resultados de la tabla No. 4.2.6, se puede observar que las mujeres solteras tienen mayor satisfacción laboral dentro de la institución, seguido de las mujeres unidas y casadas. Esto puede ser debido a que las madres solteras son las que se encargan de las responsabilidades de su hogar por lo que están satisfechas con su labor.

Tabla 4.2.7

Nivel de Satisfacción Laboral según Edad

Edad	Media	N	Desviación estándar
18 – 29 años	81.7708	12	12.21866
30 – 40 años	87.2917	15	10.41257
41 – 50 años	95.8333	3	4.77352
Total	85.9375	30	11.34924

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se observa que las mujeres con mayor edad (en el rango de 41 – 50 años) tienen mayor satisfacción laboral dentro de la institución, las que tienen menor edad (en el rango de 18 – 29 años) tienen menos satisfacción laboral.

Tabla 4.2.8

Nivel de Satisfacción Laboral según tiempo de laborar en la empresa

Tiempo de laborar en la empresa	Media	N	Desviación estándar
Menos de 1 año	82.0313	4	10.63572
1 – 5 años	84.7222	18	12.30962
6 – 9 años	93.7500	3	4.68750
Más de 9 años	88.7500	5	10.79144
Total	85.9375	30	11.34924

Fuente: Elaboración propia (2017)

En la tabla No. 4.2.8 se observa que las mujeres que han laborado entre 6-9 años tienen mayor satisfacción laboral dentro de la institución, las que llevan laborando menos de 1 año tienen menor satisfacción laboral.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito determinar si existe correlación entre Satisfacción Laboral y Ausentismo Laboral en un grupo de madres colaboradoras de una institución educativa privada de la ciudad capital. De acuerdo al estudio realizado, se considera importante comparar los resultados obtenidos de la presente investigación con los resultados de estudios de otros autores citados en el mismo.

Dentro de la investigación Newstrom (2011), resalta que es de suma importancia mantener una satisfacción alta dentro de la organización, y señala que la satisfacción laboral es parte también de la satisfacción de la vida en las personas, teniendo como resultado un efecto de derrame en ambas direcciones, es por esto que los administradores deben estar atentos con las actitudes de sus colaboradores tanto en el trabajo como hacia los aspectos de su vida. De acuerdo a ello, en los resultados de la investigación se pudo constatar que el nivel de satisfacción laboral en madres colaboradoras de la institución objeto de estudio, tomando en cuenta que deben de tener un balance entre su trabajo y su vida familiar, se evidencia una media de 85.93, lo que demuestra que la mayoría de encuestadas se encuentran en un nivel alto de satisfacción hacia su trabajo, siendo este factor un apoyo para que en su vida personal también exista satisfacción.

El propósito general del presente estudio era determinar si había correlación entre la satisfacción laboral y ausentismo laboral en las colaboradoras ya que se conoce que estos se pueden relacionar entre sí tal como lo indica, Aamodt (2010), el absentismo laboral es consecuencia de la insatisfacción del colaborador ya que cuando los empleados no están comprometidos con la organización es más probables que falten al trabajo o lo abandonen. Al evaluar a las colaboradoras en lo que se refiere a la satisfacción laboral y el absentismo laboral, se evidenció que no existe correlación, ya que el resultado fue de 0.69 siendo mayor a 0.05.

Así mismo se comparó cada factor de la variable de satisfacción laboral con el absentismo para determinar la correlación. La identificación laboral brindó un resultado de 0.2, reconocimiento laboral brindó 0.86 y desarrollo laboral brindó 0.77. Negando de esta manera la correlación entre las dos variables junto con sus factores. Según los resultados descritos anteriormente se puede establecer que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral en las colaboradoras evaluadas, estos datos no coinciden con un estudio realizado por Maldonado (2013) en el que tenía el mismo objeto de estudio en la empresa de aguas EMAX, utilizando como instrumento la escala motivacional psicosocial EMP y boletas de opinión, obtuvo como resultado alta insatisfacción laboral y alto ausentismo laboral, concluyendo así que las ausencias si se deben y están relacionadas con la falta de motivación, comunicación y falta de compensaciones dentro de la organización. Dicha diferencia puede ser explicada por el tipo o perfil de trabajo y ambiente laboral ya que al ser una institución educativa las colaboradoras sienten mayor responsabilidad con sus alumnas por lo que se sienten mas satisfechas al realizar su labor.

El estudio realizado por Días (2006) demuestra una similitud con el presente estudio ya que tenía como objetivo determinar si existía una relación entre la satisfacción laboral y ausentismo de los docentes del colegio Capouilliez. A los docentes se les aplicó un cuestionario para medir la satisfacción y la marcación digital diaria para medir el ausentismo. Los resultados demostraron de igual forma una alta satisfacción en los docentes y que no existe una relación entre esta variable y el ausentismo laboral. Así mismo como se describió en el párrafo anterior estos resultados pueden deberse a que el trabajo como educadores tiende a ser mas humanista por lo que aunque estos no estén satisfechos no perjudicarían a sus alumnos al ausentarse al trabajo.

A través de los cuestionarios aplicados a las docentes se logró obtener resultados que brindan información acerca de la satisfacción laboral según la edad de estas. Así mismo el estudio realizado por Güell (2014) tenía como objetivo averiguar el nivel de satisfacción laboral de maestros de nivel preprimaria y primaria de Cataluña. Al aplicarles una encuesta a los docentes obtuvo los siguientes resultados, los docentes de mayor edad se encuentran mas satisfechos con la institución y su labor con un 35%, y los docentes más jóvenes demuestran un 31% de satisfacción. En el presente estudio los resultados demuestran de igual forma que las colaboradoras mayores están más

satisfechas con un 95% y las más jóvenes con un 81%. Dichos resultados pueden ser debido a que las colaboradoras con más años encuentran mayor estabilidad y conformismo en su trabajo, mientras que las más jóvenes buscan mejores oportunidades y un mejor futuro.

Por otro lado al aplicar ambos cuestionarios se pudo obtener datos extras que enriquecen el estudio. Se demostró que las docentes que tienen más años de laborar en la institución poseen mayor satisfacción con un 93% y las docentes con menos tiempo de laborar se encuentran más insatisfechas con un 81%, esto puede ser, debido a que el hecho de ser más jóvenes, buscan otros aspectos diferentes que las puedan favorecer constantemente, mientras que las mayores se encuentran en un momento de plenitud con su labor.

Así mismo cabe mencionar que las docentes que están casadas o unidas indicaron menor satisfacción laboral con un 85%, mientras que las solteras poseen mayor satisfacción con un 89%. Esto se puede dar por diversos factores, pero uno de ellos puede ser que al ser ellas las que se ocupen de todos los gastos de su hogar se sientan satisfechas y realizadas con el trabajo que realizan para sacar adelante a su familia.

Al obtener los resultados finales dentro de la variable de satisfacción laboral se evaluaron tres factores: reconocimiento laboral, desarrollo laboral e identificación laboral. Los resultados indican que las docentes se encuentran satisfechas con estos tres factores en específico, ya que están motivadas y se sienten identificadas con los valores y principios con los que se manejan todas las actividades y labores dentro de la institución. Dicho aspecto confirma de alguna manera que no existe una correlación con el absentismo laboral ya que afirman que las causas de sus ausencias se deben a situaciones familiares o de otra índole que son ajenas a su labor dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones que responden a los objetivos planteados:

- Según el estudio realizado se determinó que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral en madres docentes de un colegio privado de la ciudad capital, ya que las colaboradoras se sienten satisfechas y convencidas con su trabajo y sus ausencias son mínimas; cuando las hay, se debe a causas mayores.
- Al evaluar el factor de identificación laboral como parte de la satisfacción se demostró que no existe una correlación entre este factor y el absentismo laboral de las docentes de la institución, ya que se sienten identificadas con los valores y principios que se viven allí.
- Las colaboradoras manifestaron sentirse reconocidas y motivadas por sus Coordinadoras de nivel, por lo que las causas por las que se ausentan son ajenas a su labor dentro de la organización.
- En ambas pruebas las docentes están consientes que no existen tantos niveles de desarrollo laboral por ser una institución educativa, pero se sienten motivadas y satisfechas con las oportunidades y capacitaciones que se les brinda. De igual forma no existe correlación entre este factor y los niveles de absentismo laboral de las docentes.
- Al obtener los resultados de los instrumentos aplicados se determinaron aspectos importantes que indicaron que las colaboradoras con mayor edad, mayor tiempo laborando en la institución y de estado civil solteras tienen mayor satisfacción laboral. Estos datos se pueden deber a que las madres que son más jóvenes buscan mejores oportunidades constantemente para superarse y tener un mejor futuro.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando como base las conclusiones del estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la institución educativa seguir fomentando los valores, misión, visión y actividades que fortalecen la satisfacción de las y los docentes para mantener un clima laboral agradable y que este aspecto no sea en un futuro una causa de los niveles de absentismo de las colaboradoras.
- Al área de Recursos Humanos se recomienda aplicar evaluaciones anualmente que midan los factores de identificación laboral, reconocimiento laboral y desarrollo laboral, para conocer e indagar como se encuentran los docentes en general y poder establecer mejoras por cada factor.
- Se recomienda a las Coordinadoras de cada nivel, promover y realizar actividades y capacitaciones específicas que tengan como propósito motivar a los docentes tomando en cuenta aspectos de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales con los demás colaboradores y Coordinadoras.
- El área de Recursos Humanos que pueda llevar un registro del número de ausencias y razones de cada colaborador, para realizar un estudio cada año y poder conocer los niveles que se presenten, y de esta manera proponer y establecer acciones de mejora que favorezcan a los colaboradores y a la institución.

IV. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11a ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. y Dávila, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.) México: Pearson Educación.
- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. (6ta ed.) México: Cengage Learning Editores, S.A. de CV.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento Humano en El Trabajo*. (13ª. Ed). Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. (5 ed.). México: Prentice-Hall, Inc.
- Alles, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. (1ª ed.). Buenos Aires: Granica
- Meza, F. y Kaempffer, A. 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipo de empresa. *Revista Médica de Chile*, 132, 1100-1108.
- Berrocal, I., Jiménez, M., Rojas, J., Salazar, N. (2012). *Índices y estadísticas del absentismo laboral: Caso universidad Nacional*. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional*, 32, 1 – 20.
- Ucrós, M., Sanchez, J., Cardeño, N. (2015). *Satisfacción Laboral en docencia, investigación y extensión, de los profesores de educación superior en la Guajira Colombia*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 4, 107-116.
- Vallejo, R., Boada, J., Agulló, E. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. *Psicothema*, 17º, 212-218.
- Chiang, M., Méndez, G., Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail*. *Theoria*, 19, 21-36.
- Avila, A. (2016). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro educativo privado en Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Maldonado, M. (2013). *Ausentismo y satisfacción laboral (estudio realizado en la dependencia de aguas de la municipalidad de la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Lemus, E. (2011). *Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de call center con más de 50 colaboradores ubicados en las zonas 10 y 13*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Díaz, M. (2006). *La relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- López, Y. (2017). *Niveles de satisfacción laboral en empleados de banco Azteca Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Güell, L. (2014). *Estudio de la Satisfacción Laboral de los maestros*. (Tesis de Doctorado en Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas). Recuperada de: http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1
- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (Tesis de postgrado). Recuperada de: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Velázquez, C. (2011). *Características del ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería*. (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/velazquez_candida.pdf
- Cabrera, M. (2009). *Ausentismo docente en escuelas públicas de gestión estatal*. (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de: <http://live.v1.udesa.edu.ar/files/UAADMINISTRACION/TRABAJOS%20GRADUACION%202009/CABRERA.PDF>
- Polanco (2014). *Clima y Satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de: <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-los-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>

Anexos

Ficha técnica instrumento Satisfacción Laboral

Nombre	Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral
Autores	María Alejandra de León Moreno, revisado y validado por Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong.
Indicadores a medir	<ul style="list-style-type: none">• Identificación con la empresa• Reconocimiento Laboral• Desarrollo Laboral
Tiempo de Resolución	Aproximadamente 20 minutos
Forma de Aplicación	Auto aplicable

Ficha técnica instrumento Absentismo Laboral

Nombre	Cuestionario Absentismo Laboral
Autores	María del Rosario García Castillo, revisado y validado por
Indicadores a medir	<ul style="list-style-type: none">• Causas personales del absentismo• Causas laborales del absentismo
Tiempo de Resolución	Aproximadamente 10 minutos
Forma de Aplicación	Auto aplicable