



# **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**PETRÓLEOS MEXICANOS  
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
GERENCIA DE SERVICIOS MÉDICOS  
HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA  
ESPECIALIDAD**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN  
CON EL AUSENTISMO EN EL TRABAJO  
EN LA TERMINAL DE ALMACENAMIENTO Y  
DISTRIBUCIÓN BARRANCA DEL MUERTO DE  
PEMEX DURANTE EL PERIODO 2006-2007**

**TESIS DE POSGRADO  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA DEL  
TRABAJO**

**JUAN ARMANDO GUTIÉRREZ GARCÍA**

**DRA. MARIA ELENA SOTO LÓPEZ**

**MEXICO, D. F. A 15 DE JULIO**





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **HOJA DE FIRMAS**

---

**DR. CARLOS FERNANDO DIAZ ARANDA  
DIRECTOR**

---

**DRA. JUDITH LÓPEZ ZEPEDA  
JEFA DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN**

---

**DR. VALENTIN LUNA MARROQUÍN  
PROFESOR TITULAR DEL CURSO  
JEFE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL TRABAJO**

---

**DRA MARIA ELENA SOTO LOPEZ  
ASESOR DE TESIS  
MEDICO INTERNISTA, REUMATOLOGA Y MAESTRA  
EN CIENCIAS MÉDICAS**

## **AGRADECIMIENTOS**

### *A DIOS*

Por haberme dado a fortaleza y la gran oportunidad de obtener este logro tan importante en mi vida.

### *A MIS PADRES Y FAMILIA*

Porque una vez más me brindaron su Gran Amor y Apoyo y por ser una de mis motivaciones más importantes para la realización y culminación de la especialidad

### *A MIS SOBRINOS*

Porque con su sonrisa hicieron de este esfuerzo algo grato y más sencillo

### *A MI ASESORA DE TESIS*

Por su tiempo y dedicación para la elaboración y conclusión de este trabajo

### *A MIS PROFESORES Y AUTORIDADES DE PEMEX...*

...y a todas aquellas personas dentro de la empresa que contribuyeron de manera importante en mi formación académica durante este período

## INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
MARCO TEORICO .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	17
HIPÓTESIS .....	18
OBJETIVOS .....	18
TIPO DE ESTUDIO .....	19
DEFINICIÓN DEL UNIVERSO .....	19
CRITERIOS .....	20
CÁLCULO DE LA MUESTRA .....	21
DEFNICIÓN DE VARIABLES .....	22
MATERIAL Y MÉTODOS .....	23
ANÁLISIS ESTADISTICO .....	25
RECURSOS Y LOGISTICA .....	25
ASPECTOS ÉTICOS .....	25
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	27
DISCUSIÓN .....	34
CONCLUSIONES .....	39
ANEXOS .....	41
GLOSARIO .....	54
BIBLIOGRAFÍA .....	56

# **LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO EN EL TRABAJO EN LA TERMINAL DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN BARRANCA DEL MUERTO DE PEMEX DURANTE EL PERÍODO 2006-2007**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y la presencia de ausentismo en el trabajo?

## **MARCO TEÓRICO**

### SATISFACCIÓN LABORAL

La “satisfacción laboral”, siendo señalada ésta como un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional. <sup>(1)</sup>

La satisfacción en el trabajo ha sido en los últimos años uno de los temas de mayor interés en el ámbito de la investigación, que a decir de Katia Caballero, esto se debe a varias de las siguientes razones: <sup>(2)</sup>

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la formación sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Abordando el punto de la definición, existen distintas definiciones sin embargo, la mayoría coinciden en muchos puntos, aquí algunas de ellas:

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la cual está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral. <sup>(1)</sup> Para Ponce y col. Es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles en una situación determinada, esto es, las diferencias que hay entre las experiencias de un trabajador en su ámbito laboral y lo que espera o quiere encontrar. <sup>(3)</sup> Para Herzberg la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. <sup>(1)</sup> Y por su parte, Caballero la define como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona insatisfecha tiene actitudes negativas hacia él”. <sup>(2)</sup> Para Muñoz Adañez es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acorde con sus expectativas”. <sup>(4)</sup>

Si nos detenemos un momento, y hacemos un pequeño análisis de estas 3 definiciones encontramos que la mayoría de ellas coinciden en varios puntos. En primer lugar vemos que representa un sentimiento, por lo que es algo muy relativo para definir ya que de acuerdo al “sentir” de cada trabajador será el grado de satisfacción o no que puedan alcanzar cada uno de ellos. Encontramos también la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo. Otro de los puntos clave en estas definiciones es la percepción que tiene el trabajador de su trabajo y las expectativas que tiene referente al mismo, punto que de cierto modo resulta crítico ya que mucho dependerá entonces de que tan altas o bajas sean dichas expectativas por parte del trabajador hacia su puesto o lugar de trabajo. Y por último, las diferencias que encuentra el trabajador en relación a esas

expectativas y lo que encuentra o experimenta en su trabajo que será otro punto clave en la definición y la hora de evaluar la satisfacción en el trabajo.

Desde el punto de vista de los factores que determinan el grado de satisfacción laboral, son muchos los que se encuentran en la lista, y de los cuales la mayoría de los autores coinciden, encontrándose como los principales el tener o desempeñar un trabajo desafiante, así como el enfrentarse a actividades retadoras y estimulantes, el estilo de la dirección, las políticas y los procedimientos, los grupos de trabajo, las condiciones laborales entre muchas más. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, Caballero las clasifica en cinco: <sup>(2)</sup>

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Del mismo modo Pérez y Fidalgo afirman que existen variables que inciden en la satisfacción laboral, lo cual ha sido motivo de estudio en diversos trabajos encontrando correlaciones positivas entre satisfacción laboral y algunas variables tales como: buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, salud física y psíquica. La insatisfacción laboral se correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, como el estrés. Así mismo, aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico son también factores o variables que se relacionan con el nivel de satisfacción laboral. <sup>(5)</sup> Aunque diversos estudios concluyen que los factores implicados en producir satisfacción (y motivación) en el trabajo son distintos de aquellos que llevan a la insatisfacción. <sup>(6)</sup>

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg denominada teoría de los dos factores o *Teoría Bifactorial de la satisfacción*.



Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo: contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").<sup>(5)</sup>

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS			
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN		
SATISFACTORES	SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	INSATISFACTORES	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

FUENTE: NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.<sup>(5)</sup>

La forma en que se evalúa el nivel de satisfacción es mediante la aplicación de cuestionarios, de los cuales existen diversas versiones, aunque en la gran mayoría se trata de englobar todos aquellos factores que la bibliografía y los trabajos relacionan con el nivel de satisfacción laboral, dichos factores van desde la percepción del trabajador de su ambiente laboral, hasta factores propios y relacionados del trabajo.

Algunos de los citados cuestionarios son los elaborados por Meliá y Peiró, los cuales son 3: S4/82 que consta de 82 ítems, posteriormente se creó una forma más compactada que incluye y engloba los mismos aspectos del primero, siendo éste de sólo 23 ítems (S20/23) permitiendo ser una herramienta más accesible para su aplicación. Y

finalmente se creó el S10/12 que es una forma aún más simplificada y con la misma validez y poder estadístico que los dos previamente citados. En los 3 se adicionan 10 preguntas más de tipo demográfico tales como edad, sexo y cuestiones relativas a su puesto de trabajo. <sup>(7)</sup>

Existe además, otro cuestionario denominado instrumento para valorar el Índice de satisfacción Laboral (ISL\*66) ya que éste cuenta con 66 ítems los cuales engloban en términos generales los mismos aspectos que los 3 anteriores, y del mismo modo se toman en cuenta aspectos de tipo demográfico para complementar el estudio. <sup>(3)</sup>

Cabe hacer mención que los 3 cuestionarios anteriores así como el presente cuestionario, han sido ya validados y utilizados en algunos estudios aquí en México.

Y el último cuestionario que se mencionará es el desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, el cual consta de 15 ítems y en esencia es prácticamente similar a los previamente ya comentados. Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. <sup>(5)</sup>

El S20/23 valora la satisfacción en forma global así como por dimensiones, siendo manejadas estas con el nombre de Factores, teniendo así cinco de estos, los cuales engloban lo siguiente: Factor I Satisfacción con la Supervisión. Factor II Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo. Factor III Satisfacción con las Prestaciones recibidas. Factor IV Satisfacción Intrínseca del Trabajo. Factor V Satisfacción con la Participación. <sup>(8)</sup>

El ISL\*66 contiene 66 reactivos englobados en 4 dimensiones: a) evaluación institucional del personal (17 ítems); b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (26 ítems); c) comunicación (19 ítems); y d) salud y condiciones laborales (4 ítems).

Una vez establecido lo referente a la satisfacción, ahora podemos entender de un mejor modo la insatisfacción laboral. Tenemos entonces que se le define a ésta como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o

rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona haciendo referencia al estado de intranquilidad, ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente. Esto representa un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, así como en muchas otras Instituciones y/o empresas no necesariamente relacionadas con la salud. <sup>(9)</sup>

Como se mencionó desde un inicio, en la insatisfacción laboral existen tanto causas como consecuencias. Dentro de las primeras tenemos un amplia gama de estas, consideradas por Aparicio las siguientes como las principales:

- Salario bajo
- Mala relación con los compañeros o jefes de trabajo.
- Actitud prepotente y desconsiderada del jefe.
- Celos profesionales.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción.
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Malas condiciones laborales.
- Circunstancias personales y laborales
- Y de igual forma las circunstancias familiares.

En un estudio realizado por D'Alessio en empresas de toda la Argentina en el 2005, encuentra que la insatisfacción laboral está determinada por tres tipos de insatisfacciones: la falta de reconocimiento; la mala remuneración y la imposibilidad de crecimiento, y de estas la mayor fuente de insatisfacción es la falta de reconocimiento. En este mismo estudio se determinó que el 36% de los consultados se mostró feliz con el trabajo; y en el extremo contrario, el 20% dijo estar poco o nada conforme. <sup>(10)</sup>

Los empleados pueden expresar su insatisfacción de diferentes maneras, sin embargo la gran mayoría la reflejan en 4 aspectos básicos: <sup>(11)</sup>

- **Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

Lo anterior se encuentra resumido en el siguiente diagrama:

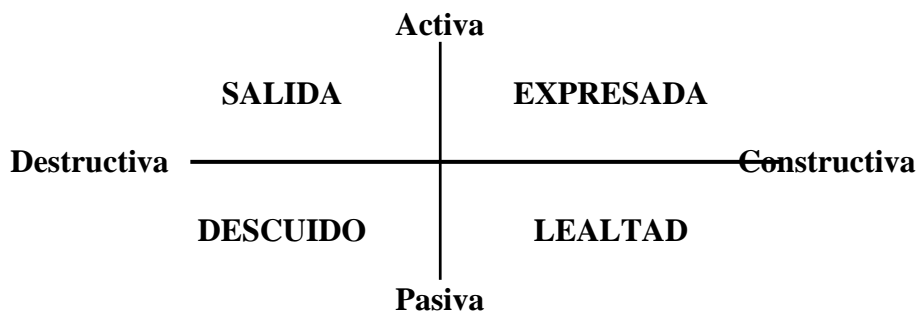


Figura 1. Respuestas a la Insatisfacción Laboral

FUENTE: NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. <sup>(5)</sup>

## REPERCUSIÓN DE LA ESCOLARIDAD EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

En lo que respecta a la escolaridad como factor o variable influyente o determinante en la presencia de insatisfacción laboral se han realizado diversos estudios:

Uno de los más recientes, es el realizado en el 2005, por investigadores del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, en el que los autores se dieron a la tarea de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el consumo de alcohol

en una empresa textilera mexicana, evaluando dentro del mismo estudio, algunas características demográficas de entre las cuales figura la escolaridad. El estudio arrojó que existen diferencias significativas tanto en la percepción del ambiente laboral como en el nivel de satisfacción laboral, siendo aquellos trabajadores con menor grado de escolaridad (primaria) quienes percibieron un mejor ambiente laboral y a su vez mostraron una mayor satisfacción laboral en comparación con los de escolaridad más alta (bachillerato o más).<sup>(12)</sup>

En otro estudio realizado en Honduras en el año 2004, Izaguirre y Reyes evaluaron la satisfacción laboral en los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa y su vínculo con aspectos demográficos tales como edad, sexo y escolaridad, así como con las facetas de trabajo como las oportunidades de ascenso, supervisión y compañerismo laboral. En lo que a escolaridad respecta hubo insatisfacción en lo referente al salario percibido, sin embargo ésta fue independiente de la escolaridad y las demás variables. En tanto, manifestaron sentimientos ambivalentes en las facetas de trabajo los empleados se mostraron ambivalentes, esto es, ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las oportunidades de ascenso, la supervisión y el compañerismo laboral, sin tener relación directa con la escolaridad; sin embargo si hubo una relación entre la escolaridad y la insatisfacción, esto en los empleados con mayor grado escolar en lo referente a las oportunidades de ascenso.<sup>(13)</sup>

Por último, se realizó un estudio en el año 2005 en Tennessee el cual evaluó la relación entre el nivel de satisfacción laboral y datos demográficos, sin encontrar una relación o diferencias significativas entre satisfacción laboral y las variables demográficas.<sup>(14)</sup>

Si analizamos estos 3 estudios, todos contrastan en sus resultados. En éste último la escolaridad tuvo influencia directa sobre la satisfacción laboral la percepción sobre el trabajo. El segundo, en general aunque hubo aspectos en los que los empleados se mostraron insatisfechos, éstos fueron independientes de la escolaridad. Y por su parte, el tercer estudio no encontró relación alguna entre ambas variables. Esto quizá debido a que las poblaciones y los lugares de estudio no fueron similares en ninguno de los tres, aunque el más representativo para nosotros es el primero por el hecho de haberse realizado en México, por el tipo de población estudiada.

Por tanto y en base a lo referido por la bibliografía, parece que aún no está claro o totalmente establecida la influencia de variables demográficas como la escolaridad en el nivel de satisfacción laboral.

### AUSENTISMO EN EL TRABAJO

El término ausentismo tiene alcances diferentes en la literatura, ya que no existe una definición única y universalmente aceptada del término.

Desde el punto de vista etimológico, el término ausentismo (o absentismo como muchos autores se refieren a dicho término) procede del vocablo latino *absentis* y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial, este concepto se usa para referirse a los trabajadores fabriles que se ausentan de su trabajo, por lo que a partir del siglo XVIII, el concepto absentismo adquiere nuevas connotaciones. <sup>(15)</sup>

En el siglo pasado, muchos autores le daban diferentes interpretaciones, siendo para algunos una forma de resistencia ante la inevitable integración de los modos de producción capitalista. Otros lo consideran como un hecho similar a la huelga y una manera de exteriorizar el rechazo a una situación laboral. Con el tiempo el concepto se ha ido modificando hasta llegar a abarcar una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a tres niveles: para la empresa, para el trabajador y para la sociedad. Actualmente el ausentismo laboral es un echo cotidiano tanto en las grandes como en las pequeñas empresas, y casi todos los trabajadores sean ausentado alguna vez de su trabajo durante su vida laboral. <sup>(15)</sup>

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. <sup>(16)</sup>

Para Navarrete y colaboradores el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. A

demás es un síntoma que revela tanto problemas del empleado como en el ámbito laboral.<sup>(17)</sup>

Diversos estudios indican que las principales causas son las enfermedades respiratorias, alcohol, drogas, vida nocturna y falta de motivación. A propósito de esto, en México durante el año del 2005 se realizó un estudio en el que se analizaron los factores relacionados con el ausentismo laboral no programado en el IMSS, en el cual los autores encontraron que la correlación entre años de antigüedad y ausentismo no fue significativa. Además se encontró que el 87% de los trabajadores desempeñaban una actividad acorde con su profesión o perfil laboral solo el 30% deseaba cambiar de área. De todos los trabajadores el 85% refirió estar satisfecho con el trabajo que desempeñaba. Por último, encontraron que el 44.3% de ausentismo correspondió a incapacidad, 37.1% a faltas injustificadas o licencias y 18.6% tenía incapacidades faltas y licencias. La conclusión que podemos obtener de este estudio es que no existe relación entre la antigüedad y el ausentismo y tampoco entre este último y el nivel de satisfacción.<sup>(17)</sup>

En la bibliografía existente se habla de dos tipos de ausentismo. Para Martins y colaboradores existen el ausentismo pro falta al trabajo (tipo 1) y el ausentismo de “cuerpo presente”.

El tipo 1 ocurre por la falta pura y simple del empleado al trabajo. Este tipo de ausentismo lleva a la pérdida de producción de las horas no trabajadas.

El tipo 2 es aquel en donde a pesar de que el trabajador no falta a su trabajo, no desenvuelve su mejor desempeño, llevando a la disminución en su productividad.<sup>(18)</sup>

Los mismos autores, a su vez dividen el ausentismo tipo 1 en 5 clases:

1. ausentismo voluntario: ausencia voluntaria por razones personales no justificadas y sin amparo legal.
2. ausentismo compulsorio: es el ocurrido por suspensión impuesta por el patrón, por prisión u otro impedimento que no le permita al trabajador llegar a su centro de trabajo.
3. ausentismo legal: comprende las faltas amparadas por ley (maternidad, casamiento, servicio militar, etc). Son las llamadas faltas justificadas.

4. ausentismo por patología profesional: ausencias por dolencias profesionales o accidentes de trabajo.
5. ausentismo por enfermedad: todas las ausencias por enfermedad o por procedimiento medico.

Para Pilar Nova los tipos de ausentismo son: por motivos psíquicos y por motivos físicos.

El ausentismo por causas psicológicas tiene una justificación fundamentada en que el trabajo carece de sentido y motivación. El trabajador siente que esta en su derecho; este sentimiento se manifiesta también en retrasos, bajo rendimiento e interrupciones en el trabajo etc.

En determinadas profesiones se producen estrés emocional crónico (*quema profesional*) manifestado como agotamiento físico y psíquico lo que conlleva una inadaptación así como una actitud distante con los compañeros. La quema profesional se salda con la ausencia del trabajo, utilizándose como una forma de buscar un respiro y se produce solo en profesiones de gran implicación personal. <sup>(15)</sup>

Según Nova, existen autores que emplean el termino ausentismo *medicalizado* para explicar las ausencias al trabajo por incapacidad temporal con simulación, las cuales son legitimadas por el medico y en las que existe un problema socio-laboral de fondo, relacionado con la motivación y la identificación con el trabajo.

Aunque el ausentismo laboral se justifica mediante certificados médicos, ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por causas médicas. Coexisten cuatro modelos educativos de esto con diferentes enfoques: <sup>(19)</sup>

1. *Modelo económico del ausentismo laboral*. Sostiene que el comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de los trabajadores y cuanta ausencia puede ser tolerada por los empleadores.
2. *Modelo psicosocial*. Sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización.
3. *Modelo médico*. Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen al ausentismo laboral: demográficos, satisfacción con el empleo, características



organizacionales, contenidos del empleo, y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

4. *Ausentismo laboral y retiro organizacional*. Sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente, tienen mayor tasa de ausentismo, lo que indica una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional.

El ausentismo laboral médicamente justificado es una interacción de diversos factores y distintas fuerzas que interactúan entre sí.<sup>(19)</sup>

Por último las *ausencias por causa desconocida* proyectan un deterioro en la relación del trabajador con la empresa. Aunque la propia empresa es la causante de dichas ausencias, es innegable que ocupa un lugar importante entre las preocupaciones de los departamentos de recursos humanos, dado que se trata de un tipo de ausentismo reducible.<sup>(15)</sup>

#### RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AUSENTISMO LABORAL EN EL TRABAJO

Acerca de este punto el estudio realizado por Navarrete y colaboradores reportó un alto nivel de satisfacción en la población estudiada fue considerablemente alto por lo que no se encontró asociación entre el nivel de satisfacción y el ausentismo laboral.

En otro estudio realizado durante el año 2001 indica que la relación insatisfacción y ausentismo fue positiva y estadísticamente significativa.<sup>(20)</sup>

Algunas investigaciones no han encontrado correlación entre estas dos variables mientras que otros estudios indican una moderada relación entre dichas variables.

Carreño y colaboradores consideran que el compromiso y la satisfacción laboral son factores importantes para el desempeño. En su estudio identificaron correlaciones entre la esfera afectiva y el bienestar, y una relación negativa de la esfera instrumental con el ausentismo y el abandono. En este mismo estudio evaluaron la satisfacción en el trabajo

la cual se presento en el 95% de los encuestados y misma que no tuvo relación directa con la presencia de ausentismo.

Como podemos observar, las conclusiones en relación a la asociación entre el nivel de satisfacción laboral y el ausentismo en el trabajo no está del todo clara ya que los estudios que existen para encontrar dicha asociación presentan disparidad en sus resultados por lo que resulta interesante la elaboración de más trabajos en la búsqueda de dicha asociación pero con la salvedad de que dichos trabajos sean elaborados en poblaciones con características demográficas similares para así tratar en lo posible de disminuir las discrepancias en los resultados.

## JUSTIFICACIÓN

El ausentismo es un motivo de interés creciente, ya que es un síntoma que revela no sólo problemas del empleado sino también del ámbito organizacional, y constituye un problema mundial por los costos que generan a la seguridad, siendo una de las principales causas del desfinanciamiento de la seguridad social en el país, ya que implica gastos no programados en el presupuesto autorizado.

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; los cuales son considerados como indicadores de calidad.

Además, considero es un tema de interés ya que en la actualidad la investigación así lo considera y esto debido a algunas de las siguientes razones: porque hay una posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo, una posible relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, y una relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

La asociación entre la insatisfacción laboral y el ausentismo ocurre de forma frecuente siendo este último causado por la primera. A lo largo de la vida laboral, la mayoría de los trabajadores han experimentado dificultades o desinterés para concentrarse debidamente, lo que se podría determinarse como “aburrimiento laboral” el cual suele tener como meta final una profunda insatisfacción por el desarrollo del trabajo y que generalmente suele transformarse en ausentismo laboral.

Se ha observado que dentro de las causas tanto de ausentismo como de insatisfacción laboral influyen diversos factores, entre los cuáles uno de los que aparecen de forma predominante en casi todos los estudios realizados sobre estas dos circunstancias es el

grado de escolaridad, el cual puede influir de forma positiva o negativa en cualquiera de ellas dependiendo de la población en estudio.

En Petróleos Mexicanos, el personal y la Institución misma no están exentos de dicha situación, teniendo dicho personal diversos grados de escolaridad y ocupando una gran variedad de categorías que muchas veces no están en relación con su grado o nivel de estudios; por lo que se considera pertinente investigar si es que en ésta Institución dicho fenómeno influye en la presencia de insatisfacción laboral y si ésta tiene relación o no con el ausentismo laboral, ya que en la bibliografía existen múltiples estudios acerca de este tema pero la inmensa mayoría hechos en personal de salud y muy pocos en trabajadores de otras empresas.

## **HIPÓTESIS**

A mayor satisfacción laboral, menor presencia de ausentismo en el trabajo.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

El objetivo primordial del presente estudio es investigar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores y si esta guarda relación con la presencia de ausentismo en el trabajo

### **ESPECÍFICOS**

- Encontrar si la categoría en la que se desempeñan está de acorde a su nivel máximo de estudios.
- Descubrir los aspectos laborales y demográficos que determinan la presencia de satisfacción o insatisfacción laboral.
- Determinar los días promedio de ausentismo por área en la Terminal e incluso el o los meses con mayor ausentismo.

**El resultado del análisis permitirá en otros estudios:**

- Buscar opciones con el objetivo de mejorar la calidad en los procesos de dicho centro de trabajo.
- En caso de resultar afirmativa la hipótesis propuesta, crear estrategias para disminuir la insatisfacción laboral y en consecuencia el ausentismo en el trabajo.

**TIPO DE ESTUDIO**

Se trata de un estudio descriptivo, retrospectivo, observacional, transversal, comparativo entre grupos de trabajo y niveles de ingreso, escolaridad y entre los que resulten con satisfacción vs. insatisfacción.

**DEFINICIÓN DEL UNIVERSO**

La población estará conformada por todos los trabajadores de la Terminal de Almacenamiento y Distribución (TAD) de PEMEX que cumplan con los criterios de inclusión para el estudio, cualquiera que sea su régimen contractual actual ya sea transitorio o de planta, confianza o sindicalizado, así como cualquiera que sea su escolaridad, edad, años de antigüedad y categoría, y que estén dispuestos a colaborar con el estudio y por tanto a contestar el cuestionario que se les aplicará a cada uno de ellos con el que se determinará el nivel de satisfacción laboral.

## **CRITERIOS DE:**

### **INCLUSIÓN:**

Trabajadores de un centro de trabajo cualquiera que sea su antigüedad, régimen contractual, escolaridad edad y categoría.

### **EXCLUSIÓN:**

Trabajadores que no estén dispuestos a colaborar con el estudio o contestar el cuestionario.

Trabajadores que al momento del estudio se encuentren de vacaciones, bajo comisión o con incapacidad temporal.

### **ELIMINACIÓN:**

Trabajadores que durante el estudio sean movidos del centro de su centro de trabajo.

Trabajadores que contesten de forma incompleta el cuestionario.

## CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

Asumiendo que el tamaño de la población donde se extrajo la muestra es de 350 trabajadores y Tomando un nivel de confianza del 95% y un error alfa ( $\alpha \leq 0.05$ )

$$n = \frac{Z_2 pqN}{NE + Z_2 pq}$$

Donde

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza

p es la variabilidad positiva

q es la variabilidad negativa

N el tamaño de la población

E es la precisión del error

$$n = \frac{1.96(0.13)(0.87)(350)}{350(0.05) + 3.8416(0.13)(0.87)} = \frac{0.4344 \times 350}{0.875 + 3.8416(0.13)(0.87)} = \frac{152.04}{1.309} = 116$$

Se analizaron 182 trabajadores, por lo que el poder de la muestra alcanza un nivel de confianza de 99%.

## DEFINICIÓN DE VARIABLES

DEPENDIENTES: Satisfacción laboral y Ausentismo Laboral.

INDEPENDIENTES: Sexo, edad, escolaridad, régimen contractual, jornada laboral, categoría, antigüedad laboral, y cantidad de horas que dedica a su trabajo.

<b>NOMBRE DE LA VARIABLE</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA DE LA VARIABLE</b>	<b>MANERA DE CLASIFICARLAS</b>
Sexo	Independiente	Dicotómica	1. Masculino ó 2. Femenino
Edad	Independiente	Cuantitativa	Numérica
Escolaridad	Independiente	Nominal	1. Nivel básico 2. Nivel medio 3. Nivel técnico 4. Nivel superior
Régimen Contractual	Independiente	Cualitativa	1. Planta sindicalizado 2. Planta confianza 3. Transitorio sindicalizado 4. Transitorio confianza
Jornada Laboral	Independiente	Cualitativa	1. Jornada 0 2. Jornada 1 3. Jornada 2 4. Jornada 3 5. Jornada 4 6. Jornada 5 7. Jornada 6 8. Jornada 7 9. Jornada 9
Categoría	Independiente	Cualitativa	Alfanumérica
Antigüedad Laboral	Independiente	Cuantitativa	Numérica
Cantidad de horas que dedica al trabajo	Independiente	Cuantitativa	Numérica



## MATERIAL Y MÉTODOS

1. Se recabó la información bibliográfica que apoyó la credibilidad y la importancia del presente estudio.

2. Con respecto a las variables independientes se definieron cada una de ellas: **Sexo** el cual puede ser masculino o femenino. **Edad** los años de vida del trabajador. **Escolaridad** el nivel máximo de estudios concluido de cada trabajador. **Régimen contractual** el tipo de contratación que tenga el trabajador en el momento del estudio (Planta sindicalizado, planta confianza, transitorio sindicalizado, transitorio confianza). **Jornada laboral** definida como el tipo de horario que tiene en su trabajo (Jornada 0: lunes a viernes 8hrs diarias. Jornada 1: 2 días 7 a 15hrs, 2 días 15 a 22hrs, 2 días 22 a 7hrs. Jornada 2: igual que la 1 –se utiliza para relevos-. Jornada 3: lunes a viernes 15 a 21hrs. Jornada 4: 1 semana 6 días por la mañana y la siguiente 6 días por la tarde. Jornada 5: 1 día de tarde, 1 día de noche y 2 diurnos, con 2 descansos. Jornada 6: 1 día noche, 1 día tarde y 3 días mañana. Jornada 7: lunes a sábado de 7 a 15hrs. Jornada 9: 2 días de mañana, 2 en la tarde, 2 en la noche y 2 de descanso). **Categoría** el puesto de trabajo que ocupa el trabajador al momento del estudio. **Antigüedad Laboral** definida como el tiempo en años que el trabajador lleva en ese trabajo.

3. Se acudió al centro de trabajo en cuestión para investigar el número de trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión establecidos previamente y que fueron el tamaño de nuestro universo.

4. Se elaboró un consentimiento informado el cual fue entregado a los trabajadores que estuvieron dispuestos a colaborar en nuestro estudio. (Anexo 1)

5. El instrumento que se utilizó en el presente estudio fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 modificado en México por las Licenciadas García, Luján y Martínez. El primero presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V). En el cuestionario modificado se incluyen los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg. El trabajador le otorga una calificación a su grado de

insatisfacción o satisfacción contestando los 23 ítems de los que consta el cuestionario teniendo las siguientes alternativas: 1. si se siente Muy Insatisfecho, 2. Bastante Insatisfecho, 3. Algo Insatisfecho, 4. Indiferente, 5. Algo Satisfecho, 6. Bastante Satisfecho y 7. Muy Insatisfecho. La forma en que se evalúa es la siguiente: deberá sumarse la puntuación de los sujetos en los ítems del factor y promediar entre el número de ítems de forma que los datos de la escala total o de cada factor para cada sujeto hayan sido reducidos por promedio a la escala original de 1 a 7 a pesar del desigual número de ítems de cada factor. Posteriormente el índice resultante de cada factor se sumó y fue dividido entre 23 (número de ítems de los que consta el cuestionario) con lo que se obtuvo el Índice de Satisfacción Laboral Global. Si dicho índice cayó en el rango de 3.51 a 7 se consideró Satisfacción Laboral, y si lo hacía en el de 1 a 3.50 automáticamente fue considerado como insatisfacción laboral.

**6.** Se realizó una prueba piloto de la aplicación del cuestionario para valorar el nivel de satisfacción laboral en un total de 15 trabajadores del Hospital Central Sur de Alta Especialidad con el objeto de verificar la comprensión de las preguntas y de establecer un tiempo promedio para la contestación de dicho cuestionario, todo esto previo consentimiento informado del personal participante en la prueba piloto.

**7.** Una vez que tuvimos a los trabajadores que desearon cooperar con éste estudio, se realizó la recolección de datos mediante una encuesta anónima, autoaplicable, ya establecida y validada para investigar la presencia de insatisfacción laboral. (Anexo 2).

**8.** Ya habiendo contestado dicho cuestionario se revisó el expediente laboral de esos trabajadores para investigar si existía ausentismo laboral en el período 2006-2007.

**9.** Ya una vez teniendo la información requerida, se hizo el análisis estadístico correspondiente y con ello se evaluó si las variables como la edad, el sexo, el grado de escolaridad y otras repercutían en la presencia de insatisfacción laboral y a su vez se estableció si existía o no relación con el ausentismo laboral, haciendo una comparación de la presencia de ausentismo en el grupo que presentó insatisfacción laboral y el grupo de aquellos que estaban satisfechos con su trabajo.

## **ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis descriptivo, se realizó mediante el uso de medidas de tendencia central, considerando el tipo de variable, las numéricas cuantitativas con medias y desviación estándar si tienen distribución normal, las variables dicotómicas y sin distribución gaussiana con porcentajes, medianas o percentiles.

El análisis bivariado buscando los resultados de interés, se valuó con  $X^2$ , o U de Mann Witney y en los casos grupales por Krusal Wallis si la distribución no fue gaussiana.

Para el estudio inferencial se determinaron de acuerdo al resultado de las previas el uso de *t de Student*, ANOVA de una vía.

Se realizó además, Regresión logística para el análisis de la relación entre satisfacción laboral y variables independientes así como, análisis por correlación para el ausentismo.

## **RECURSOS Y LOGÍSTICA**

1. Acceso a Internet
2. Recursos económicos para transporte al centro de trabajo en cuestión, así como para la obtención de copias tanto del consentimiento informado como del cuestionario a aplicar a los trabajadores.
3. Hojas de papel blanco e impresora para impresión de documentos.
4. Acceso a expedientes laborales de los trabajadores en estudio.
5. Recursos humanos: trabajadores a los que les fue aplicado el cuestionario

## **ASPECTOS ÉTICOS**

El presente estudio representa un riesgo nulo para los participantes de acuerdo a la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, Título Segundo de los

Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos, capítulo 1º, artículo 17 de riesgos de la investigación en su apartado I.

Investigación sin riesgo: son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales en los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: cuestionarios, entrevistas, revisión de expedientes clínicos y otros, en los que no se le identifique.

La información obtenida por medio de la aplicación del cuestionario fue utilizada únicamente con fines estadísticos y de correlación de variables estudiadas, no se solicitarán ni divulgarán datos personales de quien contestó la encuesta, en caso de que la persona que haya participado en el estudio solicite sus resultados se le proporcionarán personalmente dando orientación sobre los mismos.

**1. Fase de Planeación:** En esta fase se buscó la información bibliográfica pertinente que respalde la realización del presente trabajo y se elaboró el anteproyecto del mismo.

**2. Fase de Ejecución:** Durante este período, se aplicaron los cuestionarios a la población en estudio previo consentimiento informado. Se recabó la información y se buscó la información relativa al ausentismo laboral en el expediente laboral de cada trabajador.

**3. Fase de Análisis:** Ya en esta última fase, se realizó el análisis estadístico de la información recabada y se emitieron las conclusiones correspondientes en base a lo obtenido.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### ANÁLISIS DESCRIPTIVO

El número de trabajadores incluidos en el presente estudio fue de 182, de los 357 que actualmente existen en la plantilla laboral de la T.A.R. Barranca del Muerto. De los 175 restantes, 27 fueron excluidos del estudio, de los cuales 18 se encontraban en período vacacional y 9 bajo incapacidad médica. Mientras que el resto fueron eliminados, 86 no desearon participar en el estudio y 62 respondieron de forma incompleta el cuestionario.

Los datos obtenidos para la elaboración de este análisis se muestran en la **Tabla 1**.

De los 182 trabajadores, el 82.4% corresponden al género masculino y el 17.6% al género femenino.

El promedio de edad en la población trabajadora de este Centro de Trabajo fue de 42 años, con un mínimo de edad de 18 y un máximo de 66 años. Por estratos de edad, los del grupo de 36-45 años representan el 33.5%, seguidos de aquellos entre los 46-55 años de edad con un 31.9%; mientras que aquellos con más de 56 años fueron los que menor porcentaje representan dentro de la planta con un 9.3%. **(Ver tabla 2 y grafica 1)**

El grado de escolaridad promedio o predominante fue el nivel medio superior, siendo 57 el número de trabajadores que cuentan con preparatoria como grado máximo de estudios y 32 aquellos que cuentan con carrera técnica.

En el Régimen Contractual, la mayor parte de los trabajadores se encuentra bajo el régimen de Planta Sindicalizado lo que equivale al 63.2% (n=115), mientras que el 33% (n=60) son Transitorios Sindicalizados, y aquellos que se encuentran bajo el régimen de Planta Confianza sólo representan el 2.7% de la población trabajadora de esta planta (n=5).

En lo que respecta a la antigüedad, en la población estudiada se muestra un promedio de 17 años teniendo solamente meses los que menor antigüedad presentan (n=5) y 35 años los de mayor antigüedad dentro de la planta (n=2). Por estratos de antigüedad, los trabajadores con mas de 24 años de antigüedad representan el grupo con mayor porcentaje dentro de la planta (31.9%), seguidos de aquellos con antigüedad entre 18-23 años y entre 0-5 años, ambos con un porcentaje de 26.4%. **(Ver tabla 3)**

Respecto a la Jornada Laboral, el 6% (n=11) se encuentran en jornada 0, el 8.8% (n=16) en jornada 1, el 1.1% (2) en jornada 2, el 68.7% (n=125) en jornada 3, el 0.5% (n=1) en jornada 4 y jornada 6 respectivamente, y el 14.3% (n=26) en jornada 7. **(Ver tabla 4)**

El nivel que predomina dentro de la planta es el nivel 25, lo que se explica ya que gran parte del personal dentro de la muestra y de la planta, ostenta la categoría de Chofer Repartidor y Cobrador, misma que corresponde a dicho nivel. El nivel más bajo dentro de la muestra fue el nivel 8, mientras que el 35 fue el nivel más alto, el cual se observó sólo en 4 trabajadores.

El promedio de días de ausencia fue de casi 19 días, habiendo 31 trabajadores sin ninguna falta dentro del período del estudio, y 1 trabajador el que mayor número de faltas presentó durante este mismo período con un total de 276 días.

El personal en general se encuentra satisfecho con todos los factores relacionados con el trabajo y que intervienen en el índice general de satisfacción. Cerca del 82% se encuentra satisfecho con la supervisión en el trabajo, el 85% lo está con su ambiente físico del trabajo, 86% con las prestaciones; mientras que con los factores intrínsecos sólo el 6% se muestra insatisfecho (94% satisfechos) y el 13% con la participación, lo que indica que el personal encuentra mayor satisfacción con los factores intrínsecos.

EL número de satisfechos es ampliamente mayor con respecto al de trabajadores insatisfechos, 164(91%) vs. 15(9%) respectivamente, marcando un claro predominio del personal satisfecho, lo que nos indica que en la TAR Barranca del Muerto el existe un alto índice de satisfacción laboral. **(Ver gráfica 2)**

En el grupo de insatisfechos el promedio de índice de satisfacción fue de 2.99 con un índice mínimo de 1.4 y un máximo de 3.5. Mientras que en el grupo de satisfechos el índice de satisfacción promedio fue de 5.36, siendo de 3.6 el mínimo y 7 como máximo por lo que al compararlos mediante un análisis de ANOVA para una vía, encontramos que tienen diferencias estadísticas significativas en la evaluación global de satisfacción  $p \leq 0.009$ , ajustado por prueba de homogeneidad de varianzas (Levene).

Así mismo analizando cada uno de los niveles de satisfacción entre los que se consideran satisfechos y no, se encuentran los siguientes resultados.

Tipo de satisfacción	Satisfechos		Insatisfechos		Significancia P
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	
<b>Supervisión en el trabajo</b>	<b>1.5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4.3</b>	<b>0.000</b>
<b>Ambiente físico</b>	<b>1.4</b>	<b>7</b>	<b>1.8</b>	<b>5.6</b>	<b>0.000</b>
<b>Prestaciones</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0.000</b>
<b>Satisfacción intrínseca</b>	<b>2.2</b>	<b>7</b>	<b>1.2</b>	<b>6.7</b>	<b>0.000</b>

### ANÁLISIS POR CORRELACIÓN

Al buscar la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el ausentismo, no se encontró diferencia significativa entre estas 2 variables, con una  $p = 0.795$ , lo que nos indica que el nivel de satisfacción en general no influye en el ausentismo laboral en la T.A.R. Barranca del Muerto. **(Ver tabla 6)**

El nivel de satisfacción con la supervisión en el trabajo, no se correlaciona con el número de faltas, obteniendo una  $p = 0.635$  no significativa.

No se encontró correlación significativa ( $p = 0.408$ ) entre el número de faltas y la satisfacción en relación al ambiente físico de trabajo.

No se encontró correlación significativa ( $p = 0.723$ ) entre el número de faltas y la satisfacción en relación a las prestaciones ofrecidas por la empresa.

No se encontró correlación significativa ( $p= 0.882$ ) entre el número de faltas y la satisfacción en relación a los factores intrínsecos del trabajo.

No se encontró correlación significativa ( $p= 0.343$ ) entre el número de faltas y la satisfacción en relación a la participación

### REGRESIÓN LOGÍSTICA (SATISFACCIÓN GENERAL)

Al realizar la regresión logística para evaluar como variable dependiente la satisfacción general, considerando en el modelo como variables independientes a: jornada laboral, departamento, régimen contractual, escolaridad, y para descartar confusores ajustamos por estratos de edad y antigüedad, no se encontró que alguna de ellas influyera para el desenlace indicando que ninguna influye de forma directa en el nivel de satisfacción laboral en general para los trabajadores que mostraron satisfacción en la T.A.R. Barranca del Muerto. **(Ver tabla 5 y gráfica 3, 4)**

El género tampoco influye en el nivel de satisfacción laboral, ya que no se encontró diferencia significativa al analizar éstas variables, encontrando una  $p= 0.488$  no significativa, aunque los rangos oscilaron para las mujeres de 1.4 a 7 y en los hombres de 2.9 a 7. **(Ver tabla 7)**

Se analizó también por este tipo de prueba a la satisfacción con la supervisión considerando en el modelo como variables independientes a jornada laboral, departamento, régimen contractual, escolaridad, y estratos de antigüedad y de edad, no encontrando relación estadísticamente significativa. **(Ver gráfica 5)**

Al realizar la regresión logística de la satisfacción con el ambiente físico considerando las posibles variables causales (independientes): por jornada laboral, departamento, régimen contractual, escolaridad, y estratos de antigüedad y de edad, se encontró que la antigüedad muestra tendencia positiva pero no significativa ( $p= 0.0669$  y  $0.391$  respectivamente), es decir que a mayor antigüedad mayor satisfacción con el ambiente. **(Ver gráfica 6)**



En función a la satisfacción con las prestaciones ofrecidas por la empresa como variable dependiente y la jornada laboral, el departamento, el régimen contractual, la escolaridad, y estratos de antigüedad y de edad como independientes, se observó que la edad muestra tendencia positiva no significativa ( $p= 0.370$ ), en general, pero al analizar por estratos se pudo ver que a partir de los 36 años en adelante, es decir, que a mayor edad existe una tendencia 6 veces mas de nivel de satisfacción en relación con las prestaciones ofrecidas por la empresa, cuando se comparan entre los que manifestaron satisfacción y aquellos que no la obtuvieron. **(Ver gráfica 7)**

Cuando evaluamos por este mismo método tomando ahora como dependiente a satisfacción con la participación, consideramos también como variables posibles de causa a jornada laboral, departamento, régimen contractual, escolaridad, y estratos de antigüedad y de edad, se encontró que la escolaridad muestra tendencia ( $p= 0.0705$ ), es decir, que a mayor escolaridad mayor satisfacción con la participación, aunque dicha tendencia no mostró significancia estadística. **(Ver gráfica 8)**

En el análisis por regresión logística para evaluar satisfacción con los factores intrínsecos como variable dependiente y a jornada laboral, departamento, régimen contractual, escolaridad, y estratos de antigüedad y de edad, como independientes no se encontró relación significativa con ninguna de ellas. **(Ver gráfica 9)**

### CORRELACIONES NO PARAMÉTRICAS EN FALTAS

La correlación entre la antigüedad y el número de faltas no es significativa con una  $p= 0.673$  **(ver tabla 8 y gráfica 10)**. Son similares los hallazgos entre el número de faltas y el grado de escolaridad con una  $p= 0.580$ .

Hubo correlación inversa no significativa ( $p= 0.0770$ ) entre la edad y el número de faltas, es decir a menor edad mayor número de faltas. **(Ver tabla 9)**

No se encontró correlación al analizar numero de faltas con la edad solo hay una tendencia de que a menor antigüedad mayor número de faltas.

En el análisis entre el nivel y el número de faltas, se encontró una tendencia con  $p=0.06$ , en función de que a mayor nivel mayor número de faltas. **(Ver tabla 10)**

Los trabajadores mayores de 56 años de edad presentaron la mayor ausentabilidad en su centro de trabajo, en base a la mediana obtenida durante el análisis estadístico. Sin embargo, cabe señalar que en el estrato de 26 a 35 años de edad se encontró un caso con mayor número de ausencias ( $n=276$ ) durante el tiempo establecido en el presente estudio.

### ANÁLISIS BIVARIADO

En general es bajo el porcentaje de trabajadores con insatisfacción (menor al 10%), de manera global se observó que el género femenino fue quien mostró mayor índice de satisfacción que el género opuesto. Esto se observa en todos los grados escolares a excepción de aquellos que cuentan con preparatoria y posgrado, en donde el género masculino, mostró mayor índice de satisfacción tanto general como en los cinco aspectos que influyen en ella.

Al hacer el análisis de satisfechos e insatisfechos por Departamento observamos que tanto en el departamento de Comercial como el de Instrumentación y Servicio Médico, todo su personal se encuentra satisfecho con su trabajo; por su parte Operación, fue el departamento con mayor número de trabajadores insatisfechos, con un total de 9 de 88 que se encuentran dentro de este departamento, sin embargo, en proporción al número de trabajadores podemos decir que el departamento de Industrial fue el más insatisfecho, ya que de 15 de sus trabajadores, 2 de ellos (13.3%) muestran insatisfacción vs. el 10.2% de insatisfacción en el departamento de Operación.

Al analizar el nivel de satisfacción por grado de escolaridad se observó existen algunos trabajadores que presentan insatisfacción con su trabajo, siendo aquellos con escolaridad secundaria los que presentan el mayor número y porcentaje de población trabajadora insatisfecha, con un total de 6 de los 15 trabajadores insatisfechos del estudio lo que representa un porcentaje del 40%. Por otra parte, aquellos con menor y mayor grado escolar, es decir, los de nivel primaria y posgrado no mostraron insatisfacción, lo que significa que el personal de la Terminal con menor nivel

académico es quien se encuentra más satisfecho con su trabajo; mientras que el grupo con menor grado de satisfacción, pero sin caer en la insatisfacción de forma general fue aquél con escolaridad Licenciatura.

Cuando se analiza el ausentismo por nivel observamos que los trabajadores que presentaron un mayor promedio de faltas en el período 2006-2007 fueron aquellos con nivel 35, es decir, aquellos con mayor nivel dentro de la planta, con una media de 62.75 faltas, siendo 0 el mínimo y 250 el que mayor número de ausencias tuvo en este período.

### ANÁLISIS MULTIVARIADO

Al hacer el análisis del nivel de satisfacción por departamento y escolaridad observamos que el departamento que aquellos con escolaridad secundaria muestran el mayor porcentaje de insatisfechos, sobre todo en aquellos ubicados en el departamento de operación, mismo quien mayor porcentaje de insatisfechos mostró en este estudio.

Al analizar el nivel de satisfacción por nivel dentro de la empresa y escolaridad se observa que 11 de 15 insatisfechos se encuentran con escolaridad secundaria y preparatoria (6 y 5 respectivamente), de los cuales 7 cuentan con nivel 25 dentro de la empresa, lo que nos habla que en estos grupos de escolaridad el nivel no determina su grado de satisfacción con el trabajo.

## DISCUSIÓN

El total de individuos incluidos en el estudio fue de 182, 51% del total de trabajadores existentes en la plantilla actual del centro de trabajo.

Los resultados obtenidos del presente estudio nos indican que la correlación entre el índice de satisfacción laboral y el ausentismo en el trabajo, no fue significativa ( $p= 0.795$ ), es decir, que la satisfacción en el trabajo no influye en el número de faltas de los trabajadores de la T.A.R. Barranca del Muerto, a diferencia de lo reportado en la mayoría de los estudios que han estudiado dicha relación como el realizado por Hoogendoorm *et al.* en 2002 en trabajadores de 21 compañías en Holanda, en el cual se encontró que la baja satisfacción laboral es un factor de riesgo para incrementar el ausentismo por enfermedad en el trabajo; así como en el estudio de Faragher *et al.* en donde los hallazgos encontrados sugieren que el nivel de satisfacción laboral es un factor que influye sobre la salud de los trabajadores y por ende, en el ausentismo de los mismos al trabajo.

Así mismo, tampoco se pudo demostrar o encontrar relación entre el número de faltas y el resto de los factores que determinan la satisfacción en general, tales como las prestaciones, la participación, el ambiente físico, etc., ni con variables como la edad, la escolaridad, el régimen contractual, la jornada laboral y la antigüedad dentro de la empresa, por lo que la hipótesis planteada en nuestro diseño de estudio se rechaza (no pudo comprobarse) totalmente,

Lo anterior, quizá se deba a que las causas o el origen del ausentismo laboral en la Terminal se encuentre en algunas otras variables que no fueron consideradas en el presente estudio, tales como el estado civil o problemas de tipo psicológico, tal como se menciona en algunos estudios como el de Faragher *et al.* en el cual se mostró mayor asociación entre la satisfacción laboral y los problemas psicológicos, por lo que quizá resulta inminente la necesidad de realizar estudios posteriores a este en busca de la asociación del ausentismo laboral con otras variables, ya que al menos durante el presente estudio no se pudo encontrar relación con las variables señaladas y teniendo en cuenta que el ausentismo dentro de esta planta es bastante considerable, con un promedio de 19 faltas por trabajador, y habiendo casos de hasta 276 días de ausencia en el período de estudio señalado.

Sin embargo, también hay que señalar y buscar más a detalle si la herramienta empleada para este estudio –Cuestionario S20/23– es la más adecuada para este tipo de trabajadores, ya que la mayoría de estudios en la que fue utilizada evaluaron a trabajadores con características socio-demográficas y laborales totalmente distintas a las que presenta nuestra población de estudio.

Y finalmente para concluir con este punto, debe mencionarse que muy probablemente la realidad sea totalmente distinta a lo mostrado en los resultados, esto en cuestión de que los trabajadores al llenar el cuestionario de Satisfacción General S20/23 manifestaron en su gran mayoría el temor a algún tipo de represalia por parte de la empresa al conocer los resultados de dicha encuesta, misma que en su formato original no incluye ningún dato personal que pudiese contribuir a lo señalado por los trabajadores; por lo que quizá sea necesaria alguna otra estrategia para identificar si lo encontrado en el presente estudio corresponde a la realidad que viven los trabajadores de la T.A.R. Barranca del Muerto respecto a su nivel de Satisfacción General con el Trabajo y demás factores que influyen en ella.

En lo que respecta al nivel de satisfacción general encontrado en el presente estudio (Índice de Satisfacción General= 5.19) se observa que no fue similar al reportado en otros estudios, tal como lo observado en el estudio de Ponce y *col.* en el que el índice general de satisfacción fue de 3.42; del mismo modo en la mayoría de los estudios revisados los trabajadores se encuentran insatisfechos con su trabajo, contrario a lo encontrado en este estudio, en el que el 91% (n=167) de los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo en general, mientras que el 9% (n=15) restante se muestra insatisfecho, comparado por ejemplo con el 90% de trabajadores (enfermeras) insatisfechos observados por Briseño en su estudio en el 2005; así mismo sus resultados en relación al género y la escolaridad fueron contrarios a los nuestros ya que en su estudio se observó mayor insatisfacción en el género femenino y los de menor escolaridad, mientras que en el nuestro dichos grupos muestran mayor nivel de satisfacción general con su trabajo. Sin embargo, se debe mencionar que así como el estudio de Briseño, la mayoría de los estudios revisados fueron realizados en personal de salud, lo cual podría variar en muchos aspectos, de entre los cuales podemos destacar algunos:

Al analizarse por separado, es decir, por cada aspecto que influye en la satisfacción general, encontramos que la mayor parte de los trabajadores reportaron mayor índice de satisfacción con las prestaciones otorgadas, en las cuales queda inmerso el salario, si tenemos en cuenta que en esta planta se encuentran trabajadores con un grado escolar bajo ubicados en un nivel 25 dentro

de la empresa lo que implica obtener un salario aceptable en relación con otras empresas y el mismo tipo de actividad, además de las prestaciones, mismas que muy probablemente superen a lo percibido por los profesionales de la salud en otras instituciones y países en los que se ha buscado el índice de satisfacción; tal y como lo reportan Marucco y Gil-Monte en el 2007 en su estudio “Satisfacción laboral en Pediatras de la Región Sur de Chile”, en el que el 89.4% de la población estudiada manifestaron estar muy insatisfechos o insatisfechos con el salario.

En un estudio realizado en una Unidad Médica de Alta Especialidad del IMSS por Ponce y *col.* se observó que la insatisfacción se encuentra en lo que respecta a las condiciones laborales, lo que difiere con lo observado en nuestro estudio en donde la insatisfacción se debe en un gran porcentaje a la supervisión ejercida por los jefes inmediatos; y con lo observado en el estudio realizado en un Hospital del DDF en donde la falta de reconocimiento laboral es lo que determina la insatisfacción en sus trabajadores.

Así mismo, lo observado en este estudio es contrario a la teoría planteada por Herzberg (1967), un especialista en la materia quién señala que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción que encuentran las personas con los factores intrínsecos, es decir, con aquellos aspectos propios del trabajo que por sí mismo lo hacen interesante y motivante para el trabajador. No obstante, existen teorías más recientes que apoyan a los resultados obtenidos en nuestro estudio, en las cuales se afirma que “...la satisfacción depende de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio de éste”.

En un estudio realizado en el 2005 por Puc-Valdez y *col.* en el cual se buscaron las causas del ausentismo injustificado en un grupo de enfermeras, se concluyó que la principal causa fue el ambiente laboral adverso y el maltrato por parte del jefe inmediato; resultados que se contraponen con los mostrados en nuestro estudio ya que ni la supervisión ni el ambiente laboral mostraron relación con el número de faltas presentadas por los trabajadores de la T.A.R. Barranca del Muerto en el período 2006-2007.

La mayor parte de la población en estudio correspondieron al género masculino (82.4%) y el resto al femenino, sin embargo, fue el género femenino quien se mostró más satisfecho de forma general con su trabajo, lo cual podría explicarse en razón del tipo de trabajo, de las

prestaciones percibidas y de algunas otras variables que en general presentan las trabajadoras de este género dentro de la planta.

La edad promedio fue de 42 años, lo cual podría reflejar una estabilidad laboral y económica que quizá pudiese influir en la mayor satisfacción con el trabajo; además de que en el estudio la edad mostró tener tendencia positiva, aunque no significativa con la satisfacción en prestaciones y una correlación inversa también no significativa con el número de faltas lo que quiere decir que probablemente a mayor edad mayor satisfacción con las prestaciones, lo cual parecería lógico ya que normalmente los trabajadores con mayor edad tienen mayor antigüedad y por ende mejores prestaciones; y además que a menor edad mayor número de faltas lo cual no suena tan lógico por lo que habría que investigar posteriormente para corroborarlo y buscar sus posibles causas.

La mayoría de los trabajadores en este centro de trabajo señaló presentar un grado escolar medio superior, mismo que no guarda relación con el nivel de satisfacción de dichos trabajadores ni con el número de faltas presentadas durante el período de estudio, aunque es importante subrayar que aquellos con menor escolaridad (primaria) fueron los que mostraron estar más satisfechos en general con su trabajo y todos los demás factores que en ella influyen. Sin embargo, al analizar la satisfacción general por nivel y escolaridad de los trabajadores se observó que los más insatisfechos se encuentran entre aquellos con escolaridad secundaria y los de preparatoria y de ellos la mayor parte son de nivel 25, lo que nos indica que en estos grupos de escolaridad el nivel dentro de la empresa no incrementa su grado de satisfacción con el trabajo, lo cual quizá se deba a lo que plantea en su teoría Herzberg, que el trabajador encuentra la satisfacción en lo que le otorga por sí mismo el desempeño de su trabajo y no en la recompensa económica o en especie que pueda obtener del mismo.

Respecto al régimen contractual, como en el resto de la empresa, los trabajadores que son de Planta Sindicalizados fueron los que predominan en esta planta, aspecto que tampoco fue factor en el nivel de satisfacción laboral ni en el número de faltas por parte de los mismos trabajadores.

En la jornada laboral, encontramos que en esta Terminal de Almacenamiento predominan aquellos trabajadores con Jornada 3, lo cual aunque en el análisis de la información no mostró ningún dato relevante, podríamos decir que pudiera ser uno de los factores que si bien no son

determinantes, al menos influyen en algún grado con el nivel de satisfacción mostrado por los trabajadores, y sobre todo con la satisfacción en el rubro de las prestaciones ya que dicha jornada es la mejor remunerada en comparación con el resto de las jornadas.

Resulta interesante e importante señalar que la antigüedad promedio de los trabajadores en el centro de trabajo fue de 17 años, sin embargo al estratificarlos, se observa que el grupo con más de 24 años dentro de la empresa es el que mayor número de trabajadores presenta, lo cual pudiese relacionarse de forma directa con el hecho de que la satisfacción general que presenta la población trabajadora en estudio está basada principalmente en la satisfacción con las prestaciones, ya que como se mencionó previamente, la mayor antigüedad es directamente proporcional con mejores prestaciones, las cuales *per se* son ya bastante decorosas, por llamarles de algún modo, de forma general para todos los trabajadores de la empresa. Sin embargo, en ninguno de los estudios revisados puede hacerse la comparación ya que además de no detallar este punto, la gran mayoría fueron realizados en empresas de giro distinto, por lo que resulta un tanto complicado saber si esta satisfacción es propia del trabajador petrolero en México o dicho fenómeno ocurre también de manera global en otros países.

Por último, un factor muy importante es el nivel ya que se observó una tendencia importante aunque no significativa ( $p=0.06$ ) cuando se intentó correlacionar con el número de faltas, lo que se traduce en que el nivel puede ser un factor determinante en el ausentismo de los trabajadores ya que a mayor nivel mayor número de faltas, hecho que resulta interesante debido a que podría convertirse por sí mismo en motivo de estudio con el fin de dilucidar que factores influyen o son determinantes para que esto suceda.



## CONCLUSIONES

Después del vaciado y el análisis de la información, el objetivo principal de nuestro estudio se cumplió determinando que el nivel de satisfacción laboral no guarda relación alguna con el Ausentismo dentro de la T.A.R. Barranca del Muerto con lo que la hipótesis que se planteó en un inicio se rechaza de forma absoluta. Sin embargo, esto no implica que los resultados no sean por demás interesantes e importantes para la empresa misma, ya que además de haber encontrado aspectos relevantes durante el análisis, también se pudieron obtener algunas otras conclusiones que quizá sirvan como plataforma para otros estudios en la posteridad.

Dentro de los aspectos más relevantes que se encontraron en el estudio, tenemos que la población trabajadora de esta Terminal presenta un alto ausentismo en el trabajo, por lo que se sugieren estudios posteriores que incluyan algunas otras variables que no fueron consideradas en este estudio y que probablemente puedan ser la causa o causas raíz de este gran problema que sufre la empresa y que le ocasiona pérdidas inconmensurables, teniendo en cuenta que al menos la satisfacción con el trabajo no guarda relación con dicha problemática.

Así mismo podrían hacerse estudios en busca de la relación entre estas dos variables, la satisfacción y el ausentismo, aunque con el empleo de alguna otra herramienta que quizá sea de mayor especificidad para el tipo de población que se pretende estudiar.

Otro dato relevante encontrado en este estudio fue que los trabajadores con escolaridad licenciatura fueron los que presentaron el menor índice de satisfacción con su trabajo lo cual implicaría un análisis más detallado de las causas de esto, que va muy de la mano con lo observado con respecto al nivel, ya que aquellos con mayor nivel dentro de la empresa fueron el grupo que presentó mayor porcentaje de faltas en el período de estudio, por lo que resultaría importante saber cuáles son las causas que permiten que esto suceda y con ello tratar de disminuir en lo posible el ausentismo en este grupo y en la planta en general.

En lo que respecta al índice de satisfacción general que presentaron los trabajadores resulta interesante el hecho de saber si lo presentado en este estudio corresponde a la realidad de los trabajadores de esta planta o simplemente corresponde a un sesgo en los resultados consecuencia del temor referido por los mismos a las posibles represalias que pudieran surgir posterior al llenado de la encuesta, por lo que considero imperiosa la necesidad de realizar más

estudios al respecto en los que el trabajador pueda responder sin temor alguno, lo que percibe en realidad para así poder tener una noción más clara y amplia de que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra el trabajador de este centro de Trabajo y quizá del trabajador petrolero en general, y con ello crear estrategias para mantener o elevar su nivel de satisfacción lo cual, según refieren muchos autores, podría tener un gran impacto en el ausentismo y por ende en la economía y prestigio de la propia empresa.

Este estudio abre las posibilidades de investigación hacia otros factores ambientales como causales de insatisfacción y estos causales podrían ser los que se encuentran fuera del ámbito laboral por tanto, consideramos que los resultados de este estudio deben considerarse como plataforma para estudios ulteriores ya que son pocas las investigaciones que existen al respecto dentro de la industria del petróleo.

Cabe recordar que en el género los factores causales de insatisfacción pueden ser el no resuelto el problema del cuidado de los hijos, estas variables pueden influir como causal para faltas e insatisfacción independientemente del genero, por lo que consideramos que un planteamiento a incluir en un estudio posterior serian otras variables como son las del entorno familiar: numero de dependientes económicos del trabajador, enfermos en casa, niños dependientes del trabajador, problemas conyugales, ingesta de alcohol, adicciones en casa.

Concluimos que este estudio plantea que al menos el entorno laboral en un área determinada de la Empresa es, en su gran mayoría, satisfactorio y un estudio multicentrico podría validar estos hallazgos y con ello contribuir a un mejor desarrollo y rendimiento del trabajador.

## ANEXOS

### ANEXO 1.



SAFETY PSYCHOLOGY  
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT  
PSICOLOGIA DE LA SEGURIDAD  
<http://www.ur.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá/ José M. Peiró  
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23

J. L. Meliá y J. M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
4	El salario que usted recibe	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	La iluminación de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	La ventilación de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	La temperatura de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□

11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	Las oportunidades de promoción que tiene	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
13	Las relaciones personales con sus superiores	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
14	La supervisión que ejercen sobre usted	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
17	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
18	El apoyo que recibe de sus superiores	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□

Fuente: <http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

## DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo:

---

---

83.- Sexo:  1. Varón  2. Mujer

84.- Edad (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Primaria
- 3) Secundaria
- 4) Preparatoria
- 5) Carrera técnica
- 6) Licenciatura
- 7) Postgrado

86.- Situación laboral ó régimen contractual:

- 1) Planta Sindicalizado
- 2) Planta Confianza
- 3) Trabsitorio Sindicalizado
- 4) Transitorio Confianza

87.- ¿Qué tipo de jornada laboral tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada 0
- 2) Jornada 1
- 3) Jornada 2
- 4) Jornada 3
- 5) Jornada 4
- 6) Jornada 5
- 7) Jornada 6
- 8) Jornada 7
- 9) Jornada 9

88.- ¿Qué cantidad de horas le dedica a su trabajo?: \_\_\_\_\_

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

*Muchas gracias por su colaboración*

---

*Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 Modificado.*

## ANEXO 2. TABLAS

**Tabla 1.**

		EDAD	GENERO	ANTIGUEDAD	FALTAS	NIVEL	SATISFACCION GENERAL	SATISFACCION SUPERVISION	SATISFACCION EN AMBIENTE FISICO	SATISFACCION EN PRESTACIONES	SATISFACCION INTRINSECA	SATISFACCION PARTICIPACION
N	Valid	182	182	182	182	182	182	182	182	181	181	181
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Mean		42.16	1.18	17.00	18.93	20.10	5.168	4.969	5.084	5.14	5.770	5.04
Median		44.00	1.00	20.00	5.00	23.00	5.200	5.100	5.200	5.40	6.000	5.00
Mode		45	1	4	0	25	5.0	5.0	4.6	6	6.0	5
Std. Deviation		10.97	.38	10.15	36.24	6.68	1.047	1.427	1.221	1.27	1.125	1.35
Variance		120.26	.15	103.01	1313.61	44.64	1.095	2.035	1.491	1.60	1.265	1.81
Skewness		-.205	1.717	-.373	4.124	-.135	-.548	-.622	-.721	-.675	-1.912	-.551
Std. Error of Skewness		.180	.180	.180	.180	.180	.180	.180	.180	.181	.181	.181
Range		48	1	35	276	27	5.6	6.0	5.6	6	5.8	6
Minimum		18	1	0	0	8	1.4	1.0	1.4	1	1.2	1
Maximum		66	2	35	276	35	7.0	7.0	7.0	7	7.0	7

**Tabla 2. FRECUENCIAS POR ESTRATOS DE EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Valid Percent	Cumulative Percent
15 A 25	21	11.5	11.5	11.5
26-35	25	13.7	13.7	25.3
36-45	61	33.5	33.5	58.8
46-55	58	31.9	31.9	90.7
MAS DE 56	17	9.3	9.3	100.0
Total	182	100.0	100.0	

**Tabla 3. PORCENTAJES POR ESTRATOS DE ANTIGUEDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 A 5 AÑOS DE ANTIGUEDAD	48	26.4	26.4
6 A 10 AÑOS DE ANTIGUEDAD	6	3.3	29.7
11 A 15 AÑOS DE ANTIGUEDAD	16	8.8	38.5
16 A 20 AÑOS DE ANTIGUEDAD	27	14.8	53.3
MAS DE 21 AÑOS DE ANTIGUEDAD	85	46.7	100.0
Total	182	100.0	

**Tabla 4. JORNADA LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validado	Porcentaje Acumulado
Valid 0	11	6.0	6.0	6.0
1	16	8.8	8.8	14.8
2	2	1.1	1.1	15.9
3	125	68.7	68.7	84.6
4	1	.5	.5	85.2
6	1	.5	.5	85.7
7	26	14.3	14.3	100.0
Total	182	100.0	100.0	

**Tabla 5. Regresión Logística para Satisfacción General**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1(a)			.230	5	.999	
JORLABOR						
JORLABOR(1)	9.069	153.754	.003	1	.953	8683.687
JORLABOR(2)	.367	120.175	.000	1	.998	1.443
JORLABOR(3)	-18.996	162.408	.014	1	.907	.000
JORLABOR(4)	-.440	120.161	.000	1	.997	.644
JORLABOR(5)	-.955	287.229	.000	1	.997	.385
DEPARTAM			.381	4	.984	
DEPARTAM(1)	-10.102	80.438	.016	1	.900	.000
DEPARTAM(2)	.187	224.368	.000	1	1.000	1.206
DEPARTAM(3)	-9.016	80.445	.013	1	.911	.000
DEPARTAM(4)	-2.258	110.010	.000	1	.984	.105
REGICON			.013	2	.993	
REGICON(1)	-8.622	75.449	.013	1	.909	.000
REGICON(2)	-11.585	160.171	.005	1	.942	.000
ESCOL2			2.488	5	.778	
ESCOL2(1)	-.811	333.694	.000	1	.998	.445
ESCOL2(2)	-8.107	164.998	.002	1	.961	.000
ESCOL2(3)	-8.081	164.998	.002	1	.961	.000
ESCOL2(4)	-6.345	165.003	.001	1	.969	.002
ESCOL2(5)	-5.619	165.006	.001	1	.973	.004
ESTRAANT			.051	4	1.000	
ESTRAANT(1)	-9.799	75.472	.017	1	.897	.000
ESTRAANT(2)	9.052	91.934	.010	1	.922	8537.237
ESTRAANT(3)	-.004	1.305	.000	1	.998	.996
ESTRAANT(4)	.139	.966	.021	1	.886	1.149
ESTRAEDA			2.191	4	.701	
ESTRAEDA(1)	-.736	140.886	.000	1	.996	.479
ESTRAEDA(2)	-10.762	98.142	.012	1	.913	.000
ESTRAEDA(3)	-9.768	98.127	.010	1	.921	.000
ESTRAEDA(4)	-8.613	98.126	.008	1	.930	.000
Constant	37.995	251.650	.023	1	.880	317052645 03577890.0 00

a Variable(s) entered on step 1: JORLABOR, DEPARTAM, REGICON, ESCOL2, ESTRAANT, ESTRAEDA.



**Tabla 6. Correlations**

		FALTAS	NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL
FALTAS	Pearson Correlation	1.000	.019
	Sig. (2-tailed)	.	.795
	Sum of Squares and Cross-products	237763.209	132.880
	Covariance	1313.609	.734
	N	182	182
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL	Pearson Correlation	.019	1.000
	Sig. (2-tailed)	.795	.
	Sum of Squares and Cross-products	132.880	198.255
	Covariance	.734	1.095
	N	182	182

**Tabla 7. Prueba de Chi-Cuadrada para Satisfacción General por Género**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.204(b)	1	.652		
Continuity Correction(a)	.009	1	.923		
Likelihood Ratio	.217	1	.641		
Fisher's Exact Test				1.000	.488
Linear-by-Linear Association	.203	1	.653		
N of Valid Cases	182				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.64.

**Tabla 8. Correlación entre Número de Faltas y Antigüedad**

		FALTAS	ANTIGUEDAD
FALTAS	Pearson Correlation	1.000	-.032
	Sig. (2-tailed)	.	.673
	Sum of Squares and Cross-products	237763.209	-2098.000
	Covariance	1313.609	-11.591
	N	182	182
ANTIGUEDAD	Pearson Correlation	-.032	1.000
	Sig. (2-tailed)	.673	.
	Sum of Squares and Cross-products	-2098.000	18644.000
	Covariance	-11.591	103.006
	N	182	182

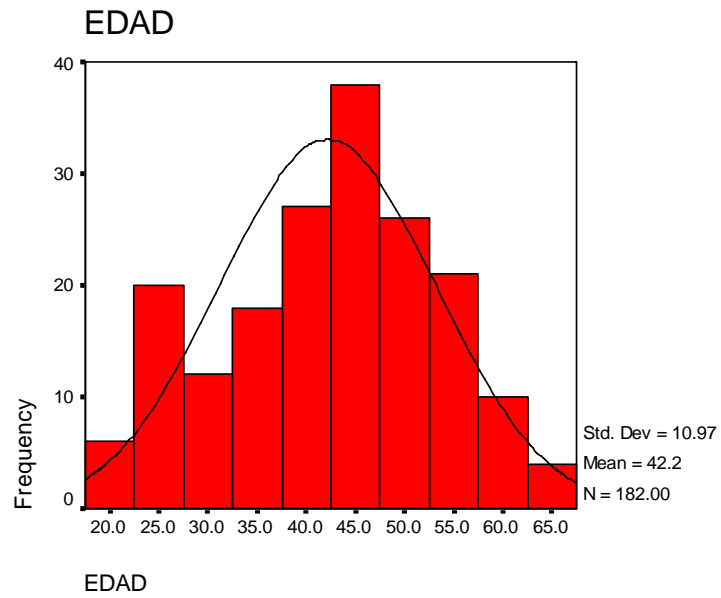
**Tabla 9. Correlación entre Número de Faltas y Edad**

		FALTAS	EDAD
FALTAS	Pearson Correlation	1.000	-.022
	Sig. (2-tailed)	.	.770
	Sum of Squares and Cross-products	237763.209	-1568.022
	Covariance	1313.609	-8.663
	N	182	182
EDAD	Pearson Correlation	-.022	1.000
	Sig. (2-tailed)	.770	.
	Sum of Squares and Cross-products	-1568.022	21767.055
	Covariance	-8.663	120.260
	N	182	182

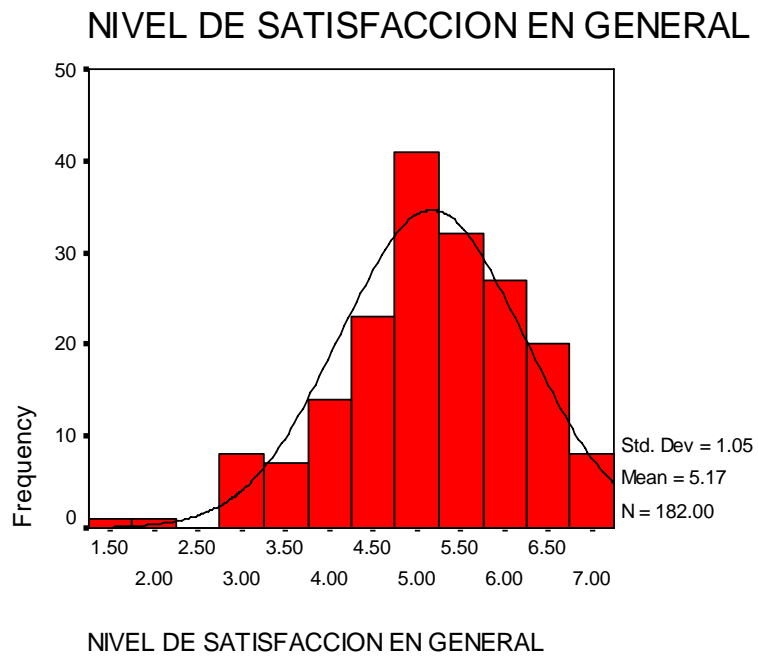
**Tabla 11. Correlación entre Número de Faltas y Nivel**

		FALTAS	NIVEL
FALTAS	Pearson Correlation	1.000	.140
	Sig. (2-tailed)	.	.060
	Sum of Squares and Cross-products	237763.209	6115.187
	Covariance	1313.609	33.786
	N	182	182
NIVEL	Pearson Correlation	.140	1.000
	Sig. (2-tailed)	.060	.
	Sum of Squares and Cross-products	6115.187	8080.220
	Covariance	33.786	44.642
	N	182	182

### ANEXO 3. GRAFICAS



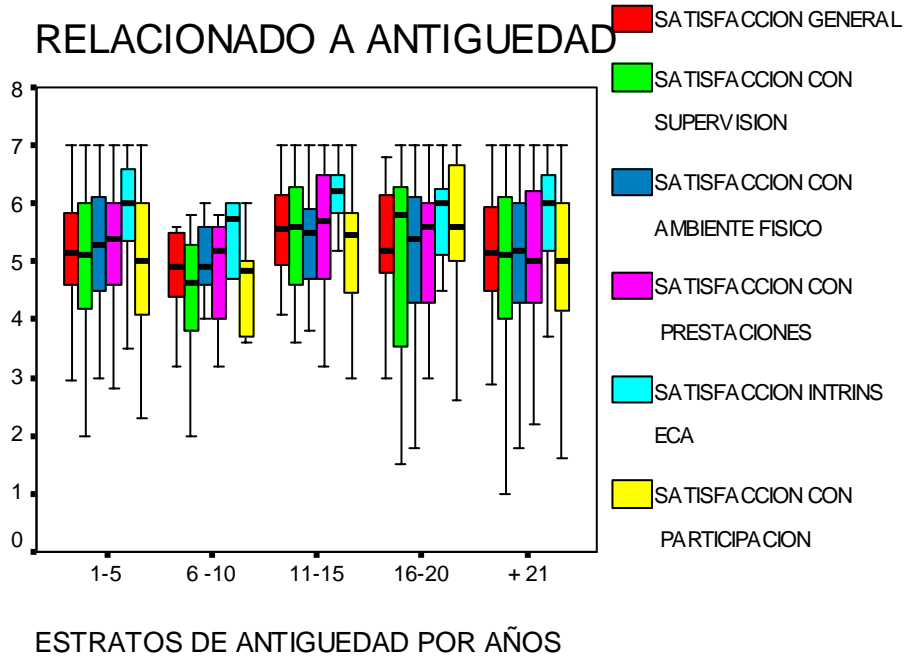
**Gráfica 1. Histograma Edad**



**Gráfica 2. Histograma Nivel de Satisfacción General**

## SATISFACCION

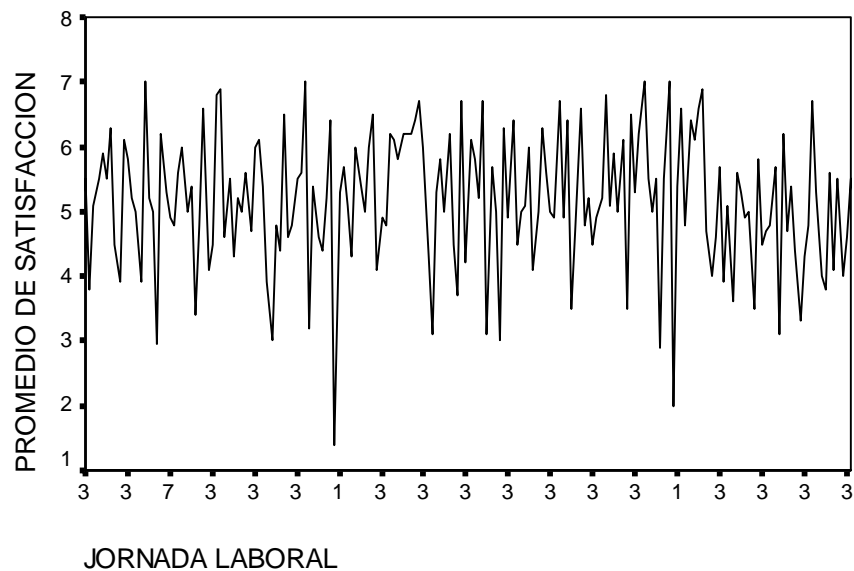
### RELACIONADO A ANTIGUEDAD



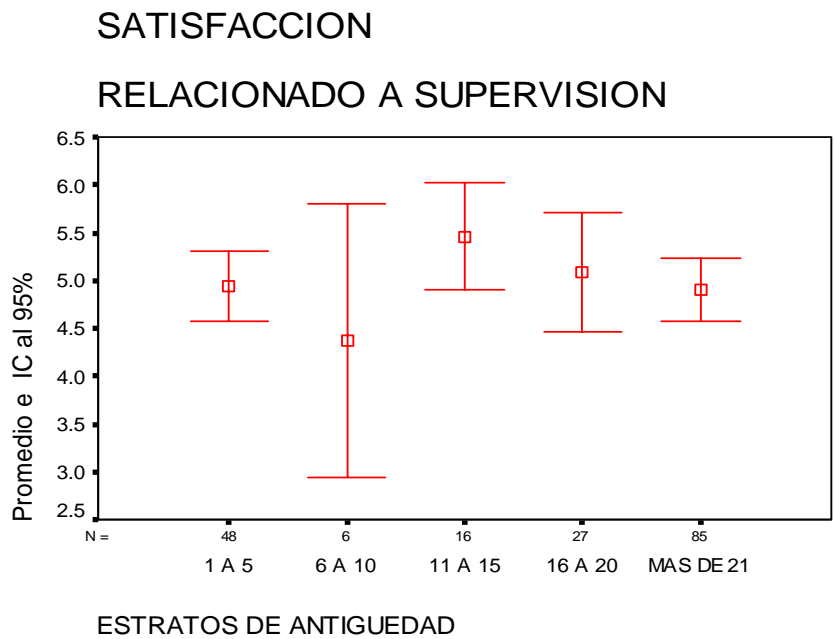
**Gráfica 3. Satisfacción General por Antigüedad**

## NIVEL DE SATISFACCION

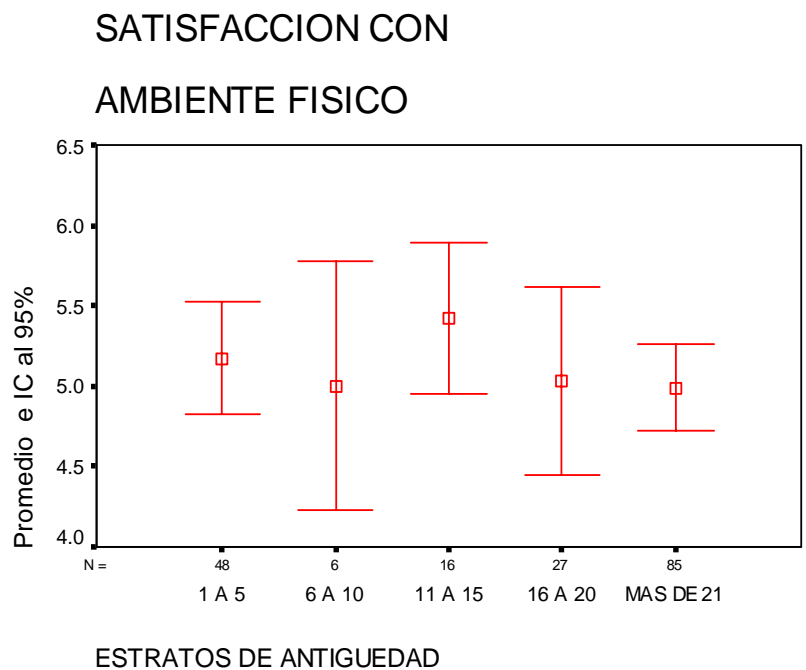
### GENERAL



**Gráfica 4. Nivel de Satisfacción General por Jornada Laboral**

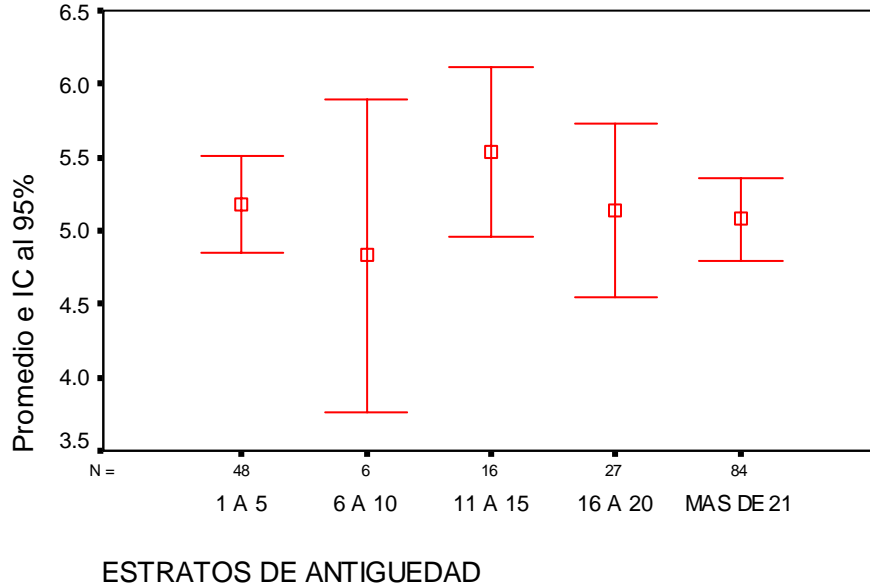


**Gráfica 5. Satisfacción con la Supervisión por Antigüedad**



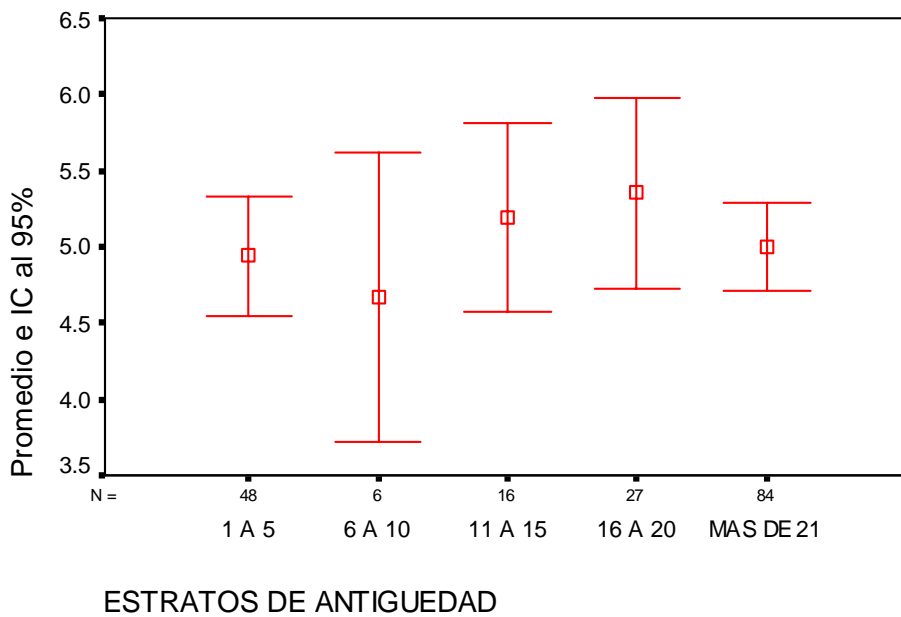
**Gráfica 6. Satisfacción con Ambiente Físico por Antigüedad**

## SATISFACCION CON PRESTACIONES



**Gráfica 7. Satisfacción con Prestaciones por Antigüedad**

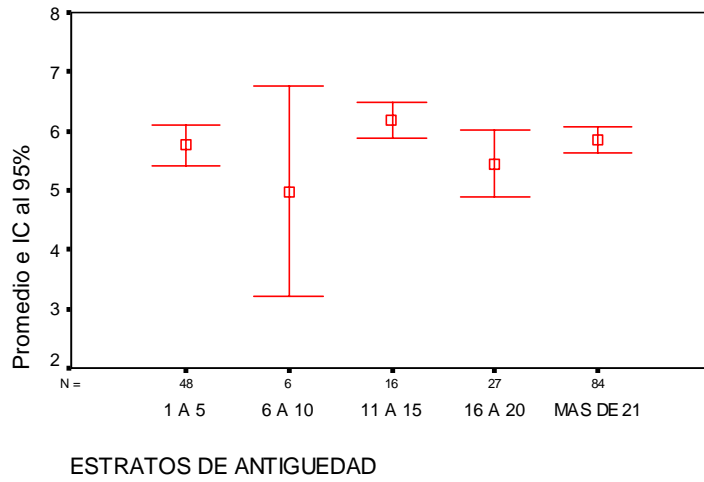
## SATISFACCION EN PARTICIPACION DE DECISIONES DE LA EMPRESA



**Gráfica 8. Satisfacción con la Participación por Antigüedad**

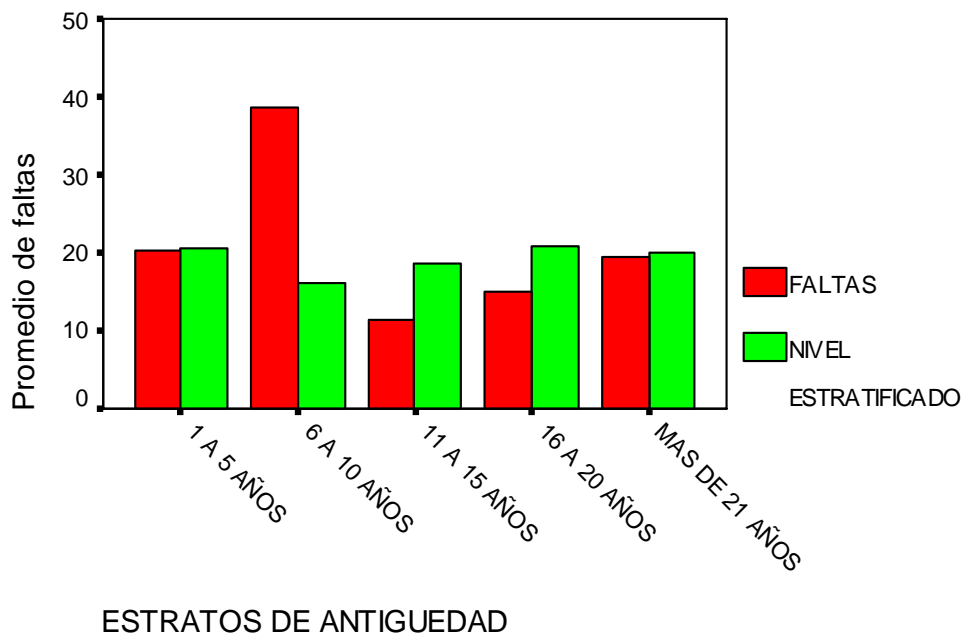
## SATIFACCION Y FACTORES

### INTRINSECOS



**Gráfica 9. Satisfacción de Factores Intrínsecos por Antigüedad**

## PROMEDIO DE FALTAS EN RELACION A ANTIGÜEDAD



**Gráfica 10. Promedio de Faltas por Antigüedad**

## GLOSARIO

**Ambiente Laboral:** Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.

**Ausentismo Laboral:** la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión.

**Compensaciones:** Es la cantidad adicional al sueldo presupuestario y al sobresueldo que la Federación otorga discrecionalmente en cuanto a su monto y duración a un trabajador en atención a las responsabilidades o trabajos extraordinarios relacionados con su cargo o por servicios especiales que desempeñe.

**Cuestionario:** Técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado.

**Estrés:** enfermedad producto de una inadaptación a una sociedad competitiva y cambiante y provocada por el éxito o el fracaso, la salud o la enfermedad, la alegría o la tristeza. , es decir, todo acontecimiento de la vida personal o social al que el organismo da una respuesta inadecuada.

**Insatisfacción Laboral:** respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo.

**Item:** adverbio latino que se usa para distinguir capítulos, temas, artículos, como señal de agregación. Cada uno de estos capítulos o temas.

**Motivación:** Proceso que impulsa a actuar de una manera determinada (origina un comportamiento) buscando un objetivo, este impulso puede provenir del ambiente (externo) o del pensamiento individual (interno).

**Oportunidad de Ascenso:** la existencia de oportunidades para ascender de un puesto a otro de mayor jerarquía.



**Productividad:** indicador cuantitativo del uso de los recursos en la creación procesos o productos terminados.

**Salario:** Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

**Satisfacción Laboral:** es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que la reducen

**Trabajador:** asalariado nacional de un estado miembro.

**Trabajo:** Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

## BIBLIOGRAFÍA

1. García, R.M, Luján L.M., Martínez, C.M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
2. Caballero, R.K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Revista de Currículum y formación del profesorado, 6 (1-2), 2002: 1-7
3. Ponce, G.J., Reyes, M.H. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm IMSS 2006; 14 (2): 65-73
4. Villagómez, M.M., Hernández, C.A., Villarreal, R.E. Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. Rev Med IMSS 2003; 41 (5): 399-405
5. [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_394.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm): NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
6. López M.J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Herzberg". Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 8, N° 15, Lima, Julio 2005.
7. Melià, J.L. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit. LINEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR SAFETY PSYCHOLOGY. PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD.  
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>.
8. Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
9. Briseño C.E. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Artículo especial n° 30. Vol. 5 n° 4, abril 2005.

10. <http://www.clarin.com/diario/2005/11/18/sociedad/s-03815.htm>
11. Atalaya, P.M. SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre 1999
12. Carreño, G.S., Medina, M.M., Martínez, V.N., Juárez, G.F., Vázquez, P.L. CARACTERISTICAS ORGANIZACIONALES, ESTRÉS Y CONSUMO DE ALCOHOL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL MEXICANA. Salud Mental, Vol. 29, No. 4, julio-agosto 2006.
13. Izaguirre, R.C., Reyes, R.H. Satisfacción laboral en los empleados de la región sanitaria metropolitana Tegucigalpa, M.D.C. Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Septiembre 2004.
14. Petty, G.C., Brewer, E.W., Brown, B. Job satisfaction among Employees of a youth Development Organization. Child and Youth Care Forum, Volume 34, Numbre 1 / February 2005: 57-73.
15. Nova, M.P. El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. Serv. Publ. UCM. No. 9. Madrid, 1996.
16. <http://www.crecerymejorar.com/ausentismolaboral>. D'Ottone C.E. Ausentismo Laboral.
17. Navarrete, E.A. Gómez, L.V. Gómez, G.R. Jiménez, S.M. Ausentismo laboral en una institución de seguridad social y factores relacionados. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2005; 43 (5): 373-376.
18. Jefferson, M.R. Saliba, G.A. Ispier, G.A. Saliba, M.S. Ausentismo odontológico y médico en el servicio público y privado. Revista ADM 2005; LXII (4): 142-147.
19. Mesa, M.F. Kaempffer, R.A. 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. Rev Med Chile 2004; 132: 1100-1108

**20.** Hackett, R.D. Guion R.M. A Reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organ Behav Hum Decis Process*. 2001 jun; 35 (3): 340-351

**21.** Josias, B.A. The relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utility in the Western Cape. *Magister Commerccii*. Faculty of Economics and Management Sciences 2005.