UNIVERSIDAD ACTÓLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

# TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

## LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios.

Realizado por: Marques De Ponte María Daniela

Marcano González Daniela

Profesor guía: Josué Bonilla

RESULTADO DEL EXÁMEN:

Este trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de:_____(  ) puntos.

Nombre:_____Firma:_____

Nombre:_____Firma:_____

Nombre:_____Firma:_____

Caracas,____ de _____ de _____.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

# RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN EN DOCENTES UNIVERSITARIOS A TIEMPO COMPLETO DEL SECTOR PRIVADO

Tesista: Marques De Ponte María Daniela

Tesista: Marcano González Daniela

Tutor: Josué Bonilla.

Caracas, Octubre del 2010.

**DEDICATORIA**

*A mi señor Jesús Cristo y a la Virgen de Fátima, por siempre darme la luz, la sabiduría, la fuerza y la fortaleza para seguir en este gran camino que he construido como profesional. Señor te estoy eternamente agradecida por todas las bendiciones que has derramado en mi vida.*

*A mi familia… Madre, padre y hermana, no hay palabras para describir el apoyo tan grande que me han brindado. Mil gracias por su apoyo, paciencia, perseverancia; ustedes son para mí un ejemplo de constancia, rectitud y trabajo; sin ustedes no sería lo que hoy soy.*

*A Sergio, por su eterna comprensión, por su apoyo y por la fuerza que siempre me ha transmitido en los momentos más difíciles.*

*A mis amigas, porque han compartido conmigo este largo pero corto camino de muchos aprendizajes y de mucho éxito, cada una de ustedes ha dejado en mí un granito de arena que me permitirá crecer como persona y como profesional, por eso mil gracias.*

*A ti Daniela, por tu compañía en este gran proyecto, por tu apoyo, esfuerzo y dedicación; juntas aprendidos muchos elementos profesionales y personales que nos permitirán ser mujeres exitosas en el mañana.*

*A todas aquellas personas que de una u otra forma participaron en este logro… Gracias.*

***María Daniela Marques***.

*A mi Dios, Ángeles y Santos por iluminarme y guiarme en todo momento, en cada victoria y en cada derrota, enseñándome a levantarme cada día con más fuerza, librándome de los miedos y permitiéndome seguir creyendo que es posible realizar toda meta que se desee con el corazón.*

*A mis padres, por su amor incondicional y por estar siempre presentes en cada paso que doy, siendo ejemplos de superación, apoyándome y creyéndome capaz de alcanzar con esfuerzo, valentía, paciencia y humildad todo aquello que me proponga, y porque definitivamente sin ellos no sería lo que soy hoy en día.*

*A mis abuelos, y tíos por apoyarme y ayudarme a vencer dificultades, enseñándome gran parte de los valores y educación que poseo, herramientas fundamentales para afrontar con perseverancia y alegría cada camino.*

*A ti Miguel, por estar a mi lado, comprendiéndome y brindándome apoyo, corroborándome siempre que no hay satisfacción más grande de la que se siente al lograr esta meta tan importante.*

*A ti Dani, por tu fortaleza y paciencia y por servir de soporte para llevar a cabo esta investigación, conformando un gran equipo para cumplir los objetivos propuestos.*

*A todas aquellas personas que colaboraron y brindaron su apoyo.*

*Mil gracias a todos!!!*

***Daniela Marcano***

**AGRADECIMIENTOS**

**Al profesor Josué Bonilla**, por su paciencia y disposición, por sus minuciosas revisiones, por estar pendiente siempre de todos los detalles que pudieran afectar nuestro proyecto y por ser siempre exigente con la investigación, incentivando en nosotras el sentido de la perfección y por sobre todas las cosas, mil gracias por aceptar participar en nuestro proyecto. Le deseamos mucho éxito.

**Al profesor Gustavo García** por su escucha activa desde el primer día en que nació nuestro proyecto, por sus recomendaciones siempre acertadas y por su alto nivel de exigencia durante la realización del proyecto.

**A la profesora Hilda Ruíz** por sus acertadas y minuciosas correcciones durante la fase de proyecto de ésta investigación.

**A la profesora María Elena Villegas**, por sus orientaciones metodológicas realizadas durante la fase de proyecto y por sus palabras de aliento que motivaron a seguir adelante con esta investigación.

**A la Universidad Católica Andrés Bello**, no sólo por ser el alma mater de nuestra vida profesional, sino también por prestarnos el apoyo necesario para la realización de la fase de campo.

**A la Universidad Metropolitana,** por la ayuda prestada en el momento requerido, y por facilitarnos las informaciones que eran necesarias para cumplir con este proyecto.

Gracias a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en esta investigación.

Muchas Gracias.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Pág.

**INTRODUCCIÓN**…….9

CAPÍTULO I: **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**……...…....……1

**CAPÍTULO II:OBJETIVOS**…….....22

Objetivo general……..…….…….…….....22

Objetivos específicos……...…...…….……..22

Hipótesis…….……22

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO…….……..23

**1. Satisfacción laboral**……..……..…….…..23

1.1 Conceptualización…….…….....23

1.2 Modelos y teorías de Satisfacción Laboral……..…...25

1.3 Elementos que contribuyen a la Satisfacción Laboral……..…….....29

**2. Intención de abandono de la Institución**…….…….……..…….....31

2.1 Conceptualización……...……...31

2.2 Modelos del proceso de Abandono Voluntario……..……...32

2.3 Factores influyentes en la Intención de Abandonar la organización….……..35

**CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**……...…….....40

1. Diseño y tipo de investigación**……..……..……..40**

1.1 Tipo de investigación……...……...…40

1.2 Diseño de investigación…….…….....40

**2. Unidad de análisis, población y muestra**……..……..41

2.1 Unidad de análisis……..…….….41

2.2 Población…….……41

2.3 Muestra…….….……...42

**3. Variables: definición conceptual y operacional**…….…….....….....…47

3.1 Variable 1: Satisfacción Laboral……..…....47

3.2 Variable 2: Intención de Abandonar la institución…….……..50

3.3 Variables demográficas……..……..……...53

**4. Estrategias para la recolección, procesamiento y análisis de los datos…….…...53**

4.1 Instrumentos para la recolección de datos……..…….…..…...53

4.2 Procedimiento para la recolección de datos……..…..…...55

4.3 Procesamiento y análisis de los datos……..57

**CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS**…….……..58

**1. Satisfacción Laboral**…….…..58

**2. Intención de Abandonar la Institución**……60

**3. Análisis Correlacional**…….....62

3.1 Índice de Pearson……..……...62

3.2 Comprobación de hipóteis……..…….…….64

**4. Contraste por Universidad**……...……64

4.1 Descriptivos de Satisfacción Laboral por Universidad….……..64

4.2 Descriptivos de Intención de Abandono por Universidad……...…….66

**5. Contraste por Género** ……....68

5.1 Satisfacción Laboral……...68

5.2 Intención de Abandono……..69

**6. Contraste por Antigüedad**……..69

6.1 Satisfacción Laboral……..……..……...69

6.2 Intención de Abandono……..……..……..70

**7. Contraste por Nivel Académico**……71

7.1 Satisfacción Laboral……..…….……..……71

7.2 Intención de Abandono……..……72

**8. Contraste por Nivel en el Escalafón**…..……73

8.1 Satisfacción Laboral…...…….…..……73

8.2 Intención de Abandono…….……74

**9. Contraste por Unidad Organizativa**….……75

9.1 Satisfacción Laboral……...……...……75

9.2 Intención de Abandono……..77

**CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**…….....79

**CONCLUSIONES**……..……...……85

**RECOMENDACIONES**.……87

**LIMITACIONES**……...……..89

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**.....90

**ANEXOS**.....94

Anexo A. Carta de Validación del instrumento de la variable Intención de Abandono

Anexo B. Carta de Validación del instrumento de la variable Intención de Abandono

Anexo C. Cuestionario de Satisfacción Laboral e intención de abandonar la institución.

Anexo D. Baremo de Satisfacción Laboral

Anexo E. Baremo de Intención de Abandono Institucional

Anexo F. Carta de presentación a Universidades participantes

# ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Pág.

Cuadro 1. Factores que producen satisfaccion e insatisfacción….....…...…..26

Tabla Nº 1. Distribución de la Muestra Ideal…….....43

Tabla Nº 2. Distribución de la muestra por Encuestas e Índices de Respuesta……44

Tabla Nº 3. Distribución de la muestra final por Género……...44

Tabla Nº 4. Distribución de la muestra final por Edades…….....45

Tabla Nº 5. Distribución de la muestra final por Nivel Académico…….……..45

Tabla Nº 6. Distribución de la muestra final por Antigüedad……45

Tabla Nº 7. Distribución de la muestra final por Unidad Organizativa……..46

Tabla Nº 8. Distribución de la muestra final por Nivel de Escalafón……46

Tabla Nº 9. Distribución de la muestra final por Cargo……...46

Tabla Nº 10. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral……..47

Tabla Nº 11. Operacionalización de la variable Intención de abandono institucion……...….50

Tabla Nº 12. Estadísticos descriptivos para Satisfacción Laboral……...58

Tabla Nº 13. Estadísticos descriptivos para Intención de Abandono Institucional……..62

Tabla Nº 14. Índice de Pearson en las variables…….……...63

Tabla Nº 15. Descriptivos de Satisfacción Laboral por Universidad…….….…....65

Tabla Nº 16. Descriptivos de Intención de Abandono por Universidad…….……..…67

Tabla Nº 17. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón……..…….…..73

Tabla Nº 18. Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón……..….74

Tabla Nº 19. Medias de Satisfacción Laboral por Unidad Organizativa……....76

Tabla Nº 20. Medias de Intención de Abandono por Unidad Organizativa……....77

# ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Pág.

Figura 1. Principales relaciones del modelo de March y Simon .....……....33

Figura 2. Modelo simplificado de la rotación voluntaria propuesta por Mobley Horner y Hollingsworth……...…….…34

Gráfico Nº 1. Media de Satisfacción Laboral y sus componentes……..……..…….59

Gráfico Nº 2. Media de Intención de abandono institucional y sus componentes……..……..61

Gráfico Nº 3. Dispersión entre Satisfacción Laboral e Intención de abandonar la institución…….…..64

Gráfico Nº 4. Medias de Satisfacción Laboral por Universidad……..……...…….66

Gráfico Nº 5. Medias de Intención de abandono por Universidad……...…… 67

Gráfico Nº 6. Medias de Satisfacción Laboral por Género……...…… 68

Gráfico Nº 7. Medias de Intención de abandono por Género……...69

Gráfico Nº 8. Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad…….70

Gráfico Nº 9. Medias de Intención de abandono por Antigüedad…… 71

Gráfico Nº 10. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico……..…. 72

Gráfico Nº 11. Medias de Intención de abandono por Nivel Académico……. 72

Gráfico Nº 12. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón……. 74

Gráfico Nº 13. Medias de Intención de abandono por Nivel de Escalafón…..……..... 75

Gráfico Nº 14. Medias de Satisfacción Laboral por Unidad Organizativa……..… 77

Gráfico Nº 15. Medias de Intención de abandono por Unidad Organizativa…….....…. 78

## RESUMEN

Dado que la verdadera ventaja competitiva en toda organización radica en la retención del talento humano y en la correcta gestión de los mismos, y debido a que dicha gestión se realiza aplicando y desarrollando estrategias que permitan mantener satisfecho al personal de la empresa evitando su rotación, hoy por hoy es fundamental conocer en qué medida sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe de su trabajo, guardan relación con su intención de abandonar la organización. Es por ello que la presente investigación tiene por objeto determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios y su intención de abandonar la institución, ante diversas ofertas del mercado. Dicha investigación corresponde a un estudio de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental transeccional; la unidad de análisis estuvo representada por los profesores a nivel universitario del sector privado del área metropolitana de Caracas, que se encontraban fijos en la institución y que permanecían tiempo completo en la misma, bien sea llevando a cabo investigaciones, procesos académicos y/o desempeñándose en cargos administrativos; por su parte, la muestra fue seleccionada por universidad desde un muestreo probabilístico estratificado. Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos tipo Likert unificado en un solo cuestionario, en el caso de satisfacción laboral fue aplicada la escala diseñada por Spector (1985) denominada Job Satisfaction Survay, mientras que para la variable intención de abandono se requirió de la elaboración de un instrumento, cuya confiabilidad fue demostrada a través de una prueba piloto, que arrojo como resultado un Alpha de Cronbach de 0,77, y una prueba de expertos en el área de ciencias sociales. Por último, para el análisis de los datos, se calculo un coeficiente de Pearson que dio como resultado un valor de -0.46, indicando una relación inversamente proporcional significativa aunque moderada entre ambas variables , lo cual permite confirmar la hipótesis planteada a principios de la investigación en la que se infiere que a un mayor nivel de satisfacción laboral, menor seria el nivel de intención de abandono institucional manifestado por los individuos.

Descriptores: satisfacción laboral, intención de abandono, docentes universitarios.

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, una de las grandes preocupaciones del mundo de las organizaciones consiste en generar una efectiva ventaja competitiva, motivo que hace del talento humano el principal elemento para llevar a cabo tal fin, estableciendo estrategias, cumpliendo metas, generando valor y representando diferencias significativas entre una organización y otras.

En este sentido, las organizaciones han creado y desarrollado toda una serie de herramientas y mecanismos que permiten atraer y retener a quienes dan vida a su organización, mejorando constantemente sus ofertas de modo de ser más atractivos a la hora de captar al capital humano mejor capacitado (Michaels et al., 2003, citados por Frías, 2007).

Sin embargo, también están presentes otros elementos que están directamente relacionados con las preferencias y necesidades de cada persona y que pueden elevar el grado de valoración que mantenga la misma con respecto a su lugar de trabajo.

De esta manera, el individuo no sólo está consciente de las posibles ofertas externas que pueden presentárseles sino que a su vez está consciente de que cuenta con una serie de elementos que le ofrece el lugar donde trabaja en un momento determinado. Este hecho podría generar en el individuo un estado de ansiedad y preocupación ante la gran disyuntiva de decidir quedarse en la organización o aceptar la oferta de otra empresa del mercado.

Con base al escenario planteado se pretende estudiar variables que representan un valor significativo tanto para las organizaciones como para cada una de las personas que las hacen posible. En este sentido, la presente investigación se centra en determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios del sector privado y su intención de abandonar la organización, ante diversas ofertas del mercado.

El siguiente documento contiene toda la información en torno a la investigación, presentada en siete (7) capítulos. A continuación se hará una breve descripción de cada uno de ellos.

El Capítulo I hace referencia al planteamiento del problema, en el cual se presentan todos los argumentos y antecedentes que dieron lugar a la pregunta de investigación, y que sustentan y respaldan los motivos para llevarla a cabo.

El Capítulo II señala los objetivos, tanto el objetivo general como los objetivos específicos y la hipótesis, elementos que orientan y dan rumbo a la investigación.

En el Capítulo III se presentan el conjunto de conceptos, modelos y teorías que ayudan a delimitar la investigación, así como el grado en que las variables han sido estudiadas y relacionadas.

En el Capítulo IV se expone toda la metodología empleada a lo largo de la investigación, incluyendo tipo de investigación, diseño, unidad de análisis, población, muestra, y operacionalización de las variables, además del conjunto de estadísticos y técnicas que fueron utilizadas para el análisis sistemático de los resultados, y que permitieron el logro de los objetivos planteados.

El Capítulo V hace referencia al análisis estadístico de los resultados, donde se presentan cada uno de los resultados obtenidos.

En el Capítulo VI se discute a profundidad cada uno de los resultados y valores arrojados al tratar cada variable por separado y a la hora de determinar la relación entre ambas.

Por último, y no menos importante, el Capítulo VII expone las conclusiones que se obtuvieron al llevar a cabo la investigación, dando cuenta de las limitaciones presentadas durante la misma, señalando una serie de recomendaciones que serían de gran utilidad al momento de desarrollar futuras investigaciones y presentado un conjunto de observaciones que deben tener en cuenta las organizaciones en pro de gestionar de manera eficiente y eficaz su principal capital.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Recién iniciado el siglo XXI, en un entorno globalizado que cambia muy deprisa, la lucha por el talento es el factor clave para mantener a la organización en una posición competitiva del mercado. En este sentido, una serie de estrategias de retención de personal son fundamentales para una empresa que desea mantener o aumentar su participación en el marketing empresarial (Martínez, Piña, Ramírez, Rodríguez y Villalta, 2008).

De esta manera y tal como lo expresa Espinoza (2005), "es posible afirmar que el área de recursos humanos está empezando a ser considerada como un socio estratégico de la alta dirección, debido a que no hay tecnología de punta, organización, ni procesos perfectos que puedan llevar a una empresa a cumplir exitosamente las estrategias si la voluntad humana no es parte del esquema. Son las personas las encargadas de hacer realidad una estrategia. Por ende, la verdadera ventaja competitiva radica en el talento humano y en la correcta gestión de los mismos" (p. 1).

En este sentido, para lograr una efectiva ventaja competitiva en el mercado, las organizaciones y en especial el área de Relaciones Industriales (RRII) han creado y desarrollado toda una serie de estrategias y mecanismos que permiten atraer y retener a quienes generan valor para su organización. Así, Pernas (2007) en su artículo sobre "Cómo retienen a su personal clave las empresas de América latina" expresa que "las empresas están preocupadas por retener a su personal de alto desempeño y potencial y recurren a distintas herramientas: capacitación, clima laboral, remuneración diferencial, planes de carrera o una combinación de todas estas iniciativas" (p.1).

Dichas herramientas son significativas porque además de retener al personal, producen en ellos niveles de satisfacción respecto a su lugar de trabajo y funciones. En tal sentido, la vida laboral

del individuo se compone de muchos aspectos: de cómo se le dirige, cómo se le retribuye, de la eficacia con la que se le mantiene informado, de las oportunidades de desarrollo y promociones, de la estabilidad en el trabajo, entre otros. El nivel de satisfacción del empleado con cada uno de estos elementos puede variar sensiblemente. (Martínez, 2007)

Paralelo a esto, existen otros elementos de carácter personal que el individuo percibe como indicadores de satisfacción en su lugar de trabajo, estos elementos están directamente relacionados con las preferencias y necesidades de cada uno.

La satisfacción en el trabajo puede definirse como “un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo (...) es un sentimiento de relativo placer o dolor, que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento” (Davis y Newstrom, 1991; citado por Martínez, 2007)

Asimismo, puede definirse el término como “una actitud global de carácter más o menos positiva ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones.” (García-Montalvo, Peiró y Soro, 2003; citado por Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró, 2007, p. 5)

Spector (1985) señala que la satisfacción laboral constituye “un grupo de sentimientos resultantes de la evaluación sobre el trabajo” (p.695).

Por otra parte, una encuesta de la consultora Hewitt —con datos de las prácticas de RR.HH. que implementan las 30 empresas consideradas "Mejores Empleadores de América latina", sobre una muestra de 200 personas— concluye que está creciendo la tendencia a identificar a los individuos clave de la organización y poner en práctica políticas formales de compensación flexibles y diferenciadas para mantenerlos dentro de la organización. (Pernas, 2007)

Como consecuencia de esto, es posible concluir que la importancia de la retención del personal para las empresas de hoy en día radica en lograr altos niveles de satisfacción, y esto a su vez se traduce en dos aspectos fundamentales: en primer lugar, elevar y mantener los niveles de productividad y competitividad de la empresa; y en segundo lugar, crear un “muro o barrera de contención” que permita

retener al personal dentro de la organización, ante las diversas ofertas que el mercado ofrece y que utiliza como herramienta de atracción, al ser demandante del mismo capital humano que la organización posee.

Ante esto, Frías (2007) señala que "el talento es escaso, y si las personas sienten que no son valoradas, reconocidas o bien, que el trabajo no les reporta grandes desafíos, es altamente probable que se orienten hacia la búsqueda de mejores expectativas laborales. Además, en muchas ocasiones, los profesionales pueden ser persuadidos con gran facilidad por otras empresas, disminuyendo finalmente la fidelidad de las personas hacia ellas" (p.5).

En este proceso de persuasión las empresas utilizan diversas herramientas, las cuales deben ir de la mano con la naturaleza y fines de la organización de modo de garantizar una correcta selección y resultados eficaces. Como señala Frías (2007) "una adecuada definición de la estrategia de atracción de talentos es fundamental para utilizar los recursos de modo que se aprovechen al máximo las oportunidades, se reduzcan los riesgos y se obtenga como resultado personas adaptadas a la organización y al cargo que desempeñen" (p.19).

Rodríguez (s.f), citado por Frías (2007), indica que "los motivos fundamentales que inciden en la atracción de talentos, en orden de importancia, son: 1. Desarrollo profesional, 2. Empresa líder en el sector, 3. Empresa innovadora y con futuro, 4. Seguridad en el puesto de trabajo, 5. Trabajo con metas excitantes, 6. Alta retribución y 7. Compartir misiones y valores" (p. 20).

A su vez, Frías (2007) señala que "en compañías en las que se gestiona el talento, se tiende a moldear la organización, los cargos e incluso la estrategia con el fin de atraer talentos. Para reclutarlos, se hace "marketing" y se alimenta el desarrollo de las personas mediante cargos desafiantes y con el apoyo de tutorías y formación" (p.17).

Sin embargo, no existen recetas a la hora de seleccionar y aplicar herramientas de atracción, en consecuencia esto dependerá de la naturaleza, valores, objetivos e ingenio que posea la organización en cuestión. Al respecto, Johnson (2001), citado por Frías (2007), señala que "no se pueden tomar de la estantería soluciones al problema de la adquisición de talento. Lo que resulta ser una solución ideal para una empresa de un sector determinado, puede que no lo sea en otras empresas o sectores" (p. 19).

En este sentido, todo deriva en que a pesar de que las organizaciones acuden a los elementos anteriormente señalados, es el empleado quien ante las ofertas del mercado (otras organizaciones) decide la alternativa más adecuada según sus preferencias y necesidades.

Indudablemente, las organizaciones están conscientes de la decisión propia que tienen los empleados ante las ofertas del mercado, y es por esta razón que cada organización, en su afán por atraer y retener al capital humano mejor capacitado, busca ser más competitiva mejorando constantemente sus ofertas. Ante esto, Michaels et al., (2003), citados por Frías (2007) señalan que "existen cinco imperativos sobre los cuales deben actuar las organizaciones para ganar la guerra por el talento, a saber: 1. Adoptar una mentalidad de talento, 2. Crear una exitosa propuesta de valor para los empleados, 3. Reconstruir la estrategia de reclutamiento, 4. Incorporar el desarrollo en la organización y 5. Diferenciar y reafirmar al personal. (p. 17).

Es importante aclarar que el individuo no sólo está consciente de las posibles ofertas externas que pueden presentárseles sino también está consciente de que cuenta con una serie de elementos que le ofrece el lugar donde trabaja en un momento determinado. Este hecho podría traer como consecuencia una gran disyuntiva para el individuo en cuanto a su decisión de quedarse en la organización o aceptar la oferta de otra empresa del mercado.

Asimismo, respecto al tema que se ha venido desarrollando durante este planteamiento, se han llevado a cabo a nivel mundial diversas encuestas e investigaciones que concluyen sobre la relación entre la satisfacción laboral percibida por el individuo y la intención de irse o quedarse en la empresa bajo ofertas del mercado.

El estudio realizado en Chape Hill en la Universidad de Carolina del Norte por Murray (1999) presentó como objetivo principal el análisis de los diferentes niveles y fuentes de satisfacción laboral.

Para tal propósito, el estudio se basó en encuestas realizadas a trabajadores de bibliotecas, específicamente bibliotecarios (empleados de biblioteca que requieren un master en bibliotecología) y personal de apoyo de las mismas, durante las cuales más de 140 empleados respondieron una versión modificada de la Encuesta (JSS) diseñada por Paul Spector (1985) para medir la satisfacción en el trabajo, representada por 9 aspectos de sus trabajos y organizaciones, incluyendo oportunidades de promoción, beneficios, remuneración, compañeros de trabajo y naturaleza del trabajo.

El estudio reveló, entre sus principales hallazgos, que ambos tipos de personal se encontraban básicamente satisfechos con sus trabajos, y las diferencias encontradas no fueron realmente significativas entre ambos grupos. Las diferencias en los niveles de satisfacción presentados por los profesionales bibliotecarios y el personal de apoyo radican básicamente en las áreas de compañeros de trabajo, ascensos, y remuneración, ubicando a los primeros con mayor grado de satisfacción que los segundos.

Aunado a esto, el autor concluye que el grupo de bibliotecarios se encuentra un poco más satisfecho que el personal de apoyo, sin embargo, señala que es importante reconocer que no todos los que conforman el grupo del personal de apoyo están dispuestos a completar los estudios y especialidades requeridas para pasar a puestos de carácter profesional bien sea en la Universidad de Carolina del Norte o en cualquier otra institución.

Por otra parte, el estudio realizado en Tulsa Community College por Hellman (1997) titulado "Job Satisfaction and Intent to Leave" que tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización, reveló que "los resultados fueron consistentes con las hipótesis: la relación entre la satisfacción en el trabajo y la intención de renunciar al mismo, fue significativamente diferente de cero y constante negativa" (p. 677), lo cual nos indica una relación inversa entre los niveles de satisfacción percibidos por el empleado y su intención de salir de la organización.

En el año 2005, Mosadeghrad, Ferlie y Rosenberg estudiaron la relación entre la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de abandonar la organización, entre los empleados de los principales hospitales de Isfahan-Irán; el estudio se realizó con el objetivo de examinar las relaciones de estas variables así como, investigar las posibles causas de los bajos niveles de satisfacción en el trabajo y el compromiso como precedentes para la rotación y la decisión de abandonar el trabajo. El estudio se llevó a cabo en seis hospitales, de los cuales se extrajo, a través de una prueba piloto, una muestra de empleados, excluyendo aquellos que tenían menos de seis meses de experiencia laboral.

Para la sección de Satisfacción Laboral se consultaron, mediante la metodología Delphi, a diversos expertos en el área de gestión y comportamiento organizacional sobre los elementos que contenía la satisfacción laboral; de esta manera se identificaron nueve elementos, los cuales fueron: sueldos y prestaciones, el reconocimiento y la promoción, gestión y supervisión, compañeros de trabajo, requisito y exigencias, la organización política, las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo y la seguridad en el trabajo.

A su vez, se incluyeron en esta sección otros cuatro elementos: la satisfacción de los empleados acerca de su trabajo global, la capacidad de hacer bien su trabajo, la intención de abandonar la organización si reciben una buena oferta de otras organizaciones de atención de la salud y si recomendaría el hospital a otros para trabajar.

Para la aplicación del cuestionario, los investigadores utilizaron una escala tipo Likert con seis alternativas de respuesta que fueron desde "totalmente en desacuerdo" (ponderado 1) a "totalmente de acuerdo" (ponderado 6), a través del cual los sujetos clasificaban, según sus intereses personales, el orden de importancia que percibían con respecto a los elementos mencionados.

Los resultados del estudio indicaron una correlación positiva entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional (rs = 0,637, P <0,001). Por otro lado, el estudio logró concluir que la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados resultaron ser predictores significativos de la intención de abandonar la organización. Los resultados del modelo simultáneo de regresión múltiple determinaron que en conjunto, estas dos variables explican el 22,5% de la varianza sobre la intención de irse de los empleados. La satisfacción en el trabajo explica la mayor cantidad de la varianza (19,2%), seguido del compromiso. Factores externos a la organización explicaron el 14% de la varianza sobre la intención de irse de los empleados.

Por otra parte, el estudio realizado por Wong (1989), con el objeto de investigar el impacto de la satisfacción del trabajo sobre la intención de cambiar puestos de trabajo entre profesores de enseñanza, en las secundarias de Hong Kong, analizó 275 casos en los cuales se constató que "la satisfacción de los profesores en el trabajo no era alta". También se constató, a través de la utilización de un instrumento diseñado mediante la metodología de escala likert, que los profesores tienden a tener un bajo nivel de compromiso con su profesión y escuela; asimismo, esta investigación concluyó que alrededor del 40% de los encuestados estarían dispuestos a abandonar la enseñanza, si un trabajo alternativo ofreciera un salario más alto, así como también alrededor del 50% de los encuestados estarían dispuestos a abandonar su escuela actual, siempre que el otro lugar le ofreciera un rango más alto. De la misma manera se determinó que la insatisfacción con la naturaleza del trabajo y con el prestigio social de los docentes resultaron ser predictores significativos de la "intención de abandonar la profesión docente, mientras que la insatisfacción con el director de la escuela y las oportunidades de promoción estuvieron significativamente relacionados con la intención de cambiar la escuela" (Wong, 1989).

Por otra parte, en esta investigación Wong (1989) también estableció que la importancia del papel del profesor en la eficacia del logro educativo ha sido durante mucho tiempo una realidad relevante para el sistema educativo de Hong Kong. Asimismo, expresó que en las últimas décadas mucho se ha puesto en proporcionar más y mejores profesionales de la enseñanza aumentando considerablemente la calidad de sus sueldos y sus oportunidades de formación y desarrollo; y afirmó que la inversión de todos estos recursos podría llegar a ser inútil, si los profesores perciben una baja satisfacción laboral y compromiso respecto a su trabajo.

En este mismo sentido, el estudio realizado por el Consejo Escolar de Murcia (2002) en la zona del Mar Menor y la zona de Cartagena- España, acerca del análisis de los docentes y la sociedad como perspectiva mutua, mediante una muestra de veinticuatro directores de centros (48% del total de la zona) ; reveló que aún reconociendo el papel del docente como mediador fundamental del proceso de socialización del individuo, se ha determinado un debilitamiento continuo de su estatus junto con una visión a veces muy burocrática de su trabajo; aunado a esto en el estudio se reveló la existencia de unanimidad referente a que la satisfacción laboral y profesional de los docentes estaba fuertemente influenciada por elementos como el sueldo, las vacaciones, la seguridad, la vocación de servicio, las oportunidades de formación y de trabajo y la autonomía, siendo estos, factores claves en la decisión de los docentes de seguir su profesión y lugar de trabajo.

Hernández (2002) en su artículo titulado “Perfil del liderazgo del profesor y el tutor en la gestión del proceso educativo”, ha señalado que mucho se ha estudiado sobre el papel que debe jugar el director en una empresa, sin embargo, poco se ha estudiado sobre el papel del profesor y el tutor como líder en la conducción del sistema de educación superior y la misión social que tiene la universidad en los momentos actuales. De igual manera afirma, “el siglo XXI demanda profesores con una preparación científica, técnica y profesional que puedan responder como muchos autores han señalado a la gestión del conocimiento” (p. 1).

Es importante tener en cuenta que el docente universitario a diferencia del profesor tradicional reconoce la necesidad del cambio, innova, inspira confianza, motiva y promueve la participación de los estudiantes en las diferentes tareas, enfrenta con optimismo los desafíos del futuro, es disciplinado, promueve el saber, escucha, hace hablar, evalúa junto al grupo y estimula la participación y el desarrollo del estudiantado en la investigación de los fenómenos que ocurren en la actualidad (Hernández, 2002).

Debido a que el docente universitario posee una preparación más adecuada acorde con los cambios de la sociedad y es el elemento básico para la formación óptima de los futuros profesionales propulsores de la economía del país, el área de Recursos Humanos de las universidades ha de concentrarse en el desarrollo de estrategias que permitan mantener a los docentes comprometidos y satisfechos con su labor.

En el plano nacional, este hecho puede evidenciarse partiendo de dos vertientes, el sector público y el sector privado. En el sector público se ha consolidado la dificultad de mantener satisfechos y comprometidos al personal docente, este hecho según el Consejo Nacional de Profesores Universitarios Jubilados y Pensionados de Venezuela (2009) se debe entre otras cosas a la falta de apoyo presupuestario por parte del Estado, lo cual se traduce en una disminución en la calidad de la formación de los profesionales que el país necesita.

En este sentido, datos publicados por el Centro de Documentación y Análisis para los Trabajadores (Cenda), citado por Hernández (2009), afirman que con el salario de hace 24 años, un profesor titular, con dedicación exclusiva (siendo este el máximo escalafón en la carrera universitaria), recibía Bs. 16.050 y adquiría el equivalente a 5 canastas básicas, que oscilaban entre 3.500 y 3.698 bolívares. En cambio en el 2009, la remuneración es de 5.166 Bs.F para este tipo de docentes y le alcanza para adquirir sólo una, pues el valor de la cesta básica de alimentos, bienes y servicios para febrero del mismo año ha sido de Bs.F. 3.221. (p.2)

Por otra parte, según cifras ofrecidas por el Departamento de Nómina de la Dirección de Recursos Humanos de LUZ, un profesor de medio tiempo, en el sector privado, gana Bs.F. 1.105, equivalente sólo a 34% del valor de la canasta básica, mientras que un profesional promedio en la empresa privada gana entre Bs.F. 1.500 y Bs.F. 2.000 y no requiere título de postgrado, ni experiencia docente o de investigación (Hernández, 2009).

Por su parte, en el sector privado se evidencia una carencia de investigaciones y estadísticas sobre la remuneración y el manejo del docente como principal recurso humano de las universidades. Partiendo de este hecho, y con el propósito de conocer las políticas de gestión de RRHH aplicadas al personal docente, se acudió a las principales universidades del área metropolitana de Caracas, entre estas a la Universidad Católica Andrés Bello y Universidad

Metropolitana, de modo de investigar mediante entrevistas personalizadas, el manejo de las relaciones laborales entre los profesores y la academia, obteniendo como resultado que la administración del personal docente en el sector privado es particularmente distinta a la de otros profesionales en el mercado. En primer lugar, el personal docente de este sector es contratado atendiendo a escalafones académicos y según el régimen al cual pertenezca (tiempo convencional, parcial o completo). Según investigaciones realizadas por la Universidad Monte Ávila el 73,3% de los profesores son contratados bajo el régimen por horas, y sólo 22,6% se dedica a tiempo completo (Últimas Noticias, 2007), siendo este último el porcentaje de docentes en el que la universidad es su principal empleador.

En segundo lugar, en todas las universidades del sector privado el proceso de reclutamiento y selección así como el desarrollo docente es llevado a cabo desde cada una de las Escuela y facultades demandantes del mismo, mientras que, la remuneración y los indicadores de capital humano son desarrollados mediante el área de Recursos Humanos de cada universidad. En una entrevista realizada al Consultor Jurídico de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), se constató que la administración del personal docente de esta casa de estudio es llevada a cabo mediante contrato colectivo y el pago de los beneficios de estos es desarrollado por el área de Capital Humano de la UCAB. Por el contrario, en el caso de la Universidad Metropolitana (UNIMET) la Gerente de Compensación y Beneficios ha afirmado que el personal docente es dirigido mediante contrato individual.

Sin embargo, más allá de las diferencias entre universidades, se ha logrado verificar la inexistencia de un desarrollo exhaustivo de indicadores y metodologías que permitan conocer las percepciones de los docentes respecto a su lugar de trabajo. Sólo en el caso de la UNIMET se encontró la presencia de dos indicadores de reciente aplicación por parte del área de Capital Humano de dicha universidad, el primero denominado Evaluación del Docente, la cual es similar a una evaluación del desempeño y en él se miden elementos como crecimiento del docente y trabajos de ascenso e identificación con la institución, mientras que el segundo instrumento consiste en la medición del clima organizacional (aplicado tanto al personal administrativo como

al personal docente) y en este se evalúan elementos relacionados básicamente con el aspecto remunerativo y la percepción que posee el empleado frente a la universidad como institución.

Una vez examinado el manejo de las relaciones laborales del docente universitario, tanto en el sector público como en el sector privado, es de especial atención el bajo porcentaje de este personal que dedica tiempo completo a sus labores en la universidad, así como la ausencia de investigaciones y estrategias que faciliten la retención y el aumento de este porcentaje de docentes, que no sólo prestan un servicio docente a la universidad sino que también con su experiencia ejercen cargos de dirección, investigación o administración en la misma. Teniendo en cuenta esta problemática es importante hacer énfasis en que las investigaciones sobre capital humano no sólo son pertinentes en organizaciones no académicas sino también en aquellas que si lo son, pues la buena atención y dirección del docente por parte del área de recursos humanos trasciende los beneficios propios del docente y llega afectar positivamente el desarrollo de los futuros profesionales del país.

Específicamente, la investigación sobre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los docentes universitarios permite conocer qué aspectos del trabajo generan comodidad e incomodidad, y por su parte la investigación sobre los niveles de intención de abandono permite generar estrategias para la retención del docente, el cual es considerado el capital humano más importante dentro de la academia.

Tomando como punto de referencia los antecedentes y planteamientos antes señalados, es posible inferir que a mayor nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios, menor será la intención de estos de abandonar la Universidad, aceptando ofertas del mercado.

De esta hipótesis surge la siguiente pregunta de investigación: ***¿Cuál es la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios del sector privado y la intención de abandonar la organización que presenten los mismos, ante diversas ofertas del mercado?.***

Los hallazgos de esta investigación implican gran utilidad, en primer lugar, para el área de Relaciones Industriales de las universidades venezolanas ya que les permiten contar con una metodología

adecuada para la investigación de los indicadores de satisfacción laboral que determinan el deseo, por parte de los profesores universitarios, de abandonar su lugar de trabajo permitiendo de esta manera tomar decisiones fundamentadas en el mejoramiento de los elementos que contribuyan a que los empleados/ profesores perciban mayores niveles de satisfacción. Todo esto, con miras a retener al personal evitando que estos acepten ofertas de otras organizaciones.

Y en segundo lugar, el haber llevado a cabo el estudio favoreció una mayor comprensión de estas variables y sus relaciones que puede motivar a futuras investigaciones, para identificar mejor las estrategias de reclutamiento, promoción y formación de los futuros docentes universitarios del país, así como el de profesionales de cualquier tipo de organización.

# CAPÍTULO II

## OBJETIVOS

Para la ejecución efectiva de la presente investigación, se han establecido una serie de objetivos, los cuales orientarán el desarrollo y procedimiento del estudio permitiendo así llegar a conclusiones concretas, pertinentes e interesantes respecto a la pregunta de investigación. Dichos objetivos son los siguientes:

*Objetivo General:*

Identificar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios del sector privado, y la intención de abandonar el empleo que presenten los mismos, ante ofertas del mercado.

*Objetivos Específicos.*

Determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios del sector privado.

Determinar el nivel de intención de abandonar la institución que presenten los docentes universitarios del sector privado.

Identificar la relación existente entre cada uno de los elementos que determinan el nivel de satisfacción laboral, y el nivel de intención de abandono institucional manifestado por el docente universitario del sector privado con una antigüedad mínima de dos años de servicio.

Observar la influencia de las variables demográficas en la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de intención de abandono institucional que manifieste el docente universitario del sector privado.

*Hipótesis*

A mayor nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios, menor será la intención de estos de abandonar la Universidad, aceptando ofertas del mercado.

# CAPÍTULO III

# MARCO TEÓRICO

*"La satisfacción laboral: predictor clave de la intención del empleado de dejar la organización".*

Dada la necesidad de tratar y delimitar adecuadamente el enfoque de la presente investigación, se ha requerido acudir a las fundamentaciones teóricas que determinan el análisis de cada una de las variables en estudio, dichas fundamentaciones permitirán proporcionar al lector una visión teórica del problema, y el análisis del contexto en el cual se enmarca el mismo. Por consiguiente, a continuación se presentan una serie de definiciones y enfoques teóricos referidos a las variables satisfacción laboral e intención de dejar la organización, así como también los enfoques y aproximaciones teóricas que relacionan ambas variables.

## *1. Satisfacción laboral.*

### *1.1 Conceptualización.*

La satisfacción laboral ha sido considerada uno de los principales fenómenos de estudio dentro del ámbito del comportamiento organizacional, en especial por los profesionales de la psicología industrial/organizacional (I/O) quienes afirman que "se trata de una variable de importancia central en muchas teorías que se ocupan de los fenómenos organizacionales, como la naturaleza del puesto, la supervisión y el entorno de trabajo" (Spector, 2002, p. 189). Es por esta razón, que la satisfacción laboral ha sido abordada desde una gran variedad de perspectivas y disciplinas siendo así definida en numerosos estudios.

Sin embargo, en la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983, citado por Martínez,

2006). Hoppock (1935) en Sánchez, López y Vázquez (2007), ofrece la primera definición publicada del término, considerándola como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo” (p.226)

Posteriormente, Locke (1968) caracterizó el término de satisfacción laboral como el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (p. 3).

En 1984, dos definiciones importantes se dieron respecto al fenómeno de satisfacción en las organizaciones, Dawis y Lofquist (1984) citados por Vázquez (2001) definieron al fenómeno de satisfacción en las organizaciones como el resultado de la evaluación que realiza el empleado acerca del grado en el cual el ambiente laboral satisface sus necesidades.

Más adelante, en una investigación realizada sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral como predictores de la intención de dejar la organización, se definió el término como las preposiciones o juicios que tiene una persona hacia su entorno de trabajo (Vázquez, 2001).

A pesar de las numerosas definiciones que a lo largo del tiempo se han dado al fenómeno de satisfacción laboral, según Sánchez et al (2007) es posible considerar cierto denominador común que permite categorizar dichas definiciones en dos enfoques diferentes:

En un extremo se encuentran los investigadores que describen el término de satisfacción laboral como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva respecto al trabajo. Tal es el caso de investigadores como Newstrom y Dawis (1993), citados por Aguilar, Landa y Pilar (2006), quienes han establecido que la satisfacción laboral es vista como una actitud que tiene un fuerte componente afectivo en lo concerniente al entorno de trabajo. No obstante, dentro de este enfoque es posible también considerar quienes asumen la satisfacción laboral como una actitud general frente al entorno de trabajo mientras que otros investigadores asumen el fenómeno desde la óptica de las facetas, atendiendo así cada atributo que afecta al fenómeno en general (Spector, 2002).

En el otro extremo se encuentran los investigadores que asumen la satisfacción laboral como un ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente. Tal es el caso de investigadores como Mumford (1976), Holland (1985) o Michalos (1986) en Sánchez et al (2007) quienes conciben el término como “el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, expectativas y prestaciones que el trabajo le ofrece” (p.226).

No obstante, a efectos de cumplir con los objetivos de la investigación se entenderá como satisfacción laboral el resultado de la percepción del individuo respecto de su empleo en general, así como de diversos aspectos del mismo. (Spector, 2002)

*1.2 Modelos y teorías de Satisfacción Laboral.*

Cada corriente científica incluye un determinado modelo explicativo de la satisfacción laboral, considerándola como una consecuencia de los efectos de determinadas variables (incentivos, relaciones humanas, percepción de eficacia, posibilidades de desarrollo profesional, etc.). Sin embargo, no existe al día de hoy una teoría claramente prevalente respecto de la satisfacción laboral.

En este sentido, a continuación se presentan los modelos y teorías de mayor utilización en las investigaciones sobre satisfacción laboral.

1.2.1 Teoría Bifactorial de la Satisfacción.

La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios realizados por Herzberg (1966) citado por Bilbao y Vega (s.f). La investigación, llevada a cabo por Herzberg en conjunto con su grupo de investigación en empresas de Pittsburg en Estados Unidos, consistió en un cuestionario bajo el cual se les preguntó a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

Tal y como lo expresan Bilbao y Vega (s.f), el modelo planteado por Herzberg (1966) 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*").

A raíz de esta investigación se logran distinguir dos tipos de factores, que se muestran en el cuadro 1.

| **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 |
|---|---|---|---|
| Realización exitosa del trabajo | Falta de responsabilidad | Status elevado | Malas relaciones interpersonales |
| Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros | Trabajo rutinario y aburrido | Incremento del salario | Bajo salario |
| Promociones en la empresa, etc. | | Seguridad en el trabajo | Malas condiciones de trabajo, etc. |

Cuadro 1. Factores que producen satisfacción e insatisfacción.

Fuente: Bilbao y Vega (s.f.)

Los **factores extrínsecos o higiénicos** 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. (Bilbao y Vega, s.f).

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores. La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: estos son los llamados factores higiénicos.

Asimismo, Bilbao y Vega (s.f) afirman que en la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer

en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Es importante destacar que muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre los factores que Herzberg (1966) encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a unos y otros factores. (Bilbao y Vega, s.f).

### 1.2.2 Job Satisfaction Survey (JSS).

Desarrollada por Spector (1985) la Job Satisfaction Survey (JSS) se basa en la posición teórica de que la satisfacción laboral representa una reacción afectiva o de actitud hacia un trabajo. El carácter actitudinal de la satisfacción implica que un individuo tiende a acercarse o a quedarse con un trabajo satisfactorio y a evitar o salir de un trabajo insatisfactorio.

Spector (2002) señala que dentro de este modelo es posible considerar quienes asumen la satisfacción laboral como una actitud general frente al entorno de trabajo mientras que otros investigadores asumen el fenómeno desde la óptica de las facetas, atendiendo así cada atributo que afecta al fenómeno en general.

En este sentido, muestra la satisfacción laboral como una percepción o respuesta afectiva respecto al trabajo que puede ser abordada de dos maneras, la primera corresponde al enfoque general mientras que la segunda hace referencia a un enfoque alternativo.

El enfoque general “concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo” (Spector, 2002, p. 190).

Mientras tanto, el enfoque alternativo coloca más atención en las facetas, es decir, en los diferentes aspectos que componen el empleo, como la remuneración (salario o prestaciones), las otras personas del empleo (supervisores o compañeros), las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo. (Spector, 2002, p. 190)

Por otra parte, este modelo permite medir nueve aspectos de la satisfacción en el trabajo, los cuales fueron seleccionados a partir de una amplia revisión de la literatura sobre las dimensiones de la satisfacción laboral. Estas dimensiones son:

- ✓ Remuneración: entendida como justicia o equidad percibida de los sueldos.
- ✓ Ascensos y Promociones: equidad percibida de las oportunidades y promociones.
- ✓ Supervisión: equidad y competencia en tareas gestionadas por el supervisor.
- ✓ Beneficios: seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.
- ✓ Reconocimiento: sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento.
- ✓ Condiciones de trabajo: percepción relacionada con las políticas, procedimientos, y reglas.
- ✓ Compañeros de trabajo: percepción de competencia y simpatía de sus colegas.
- ✓ Naturaleza del trabajo: disfrute de las tareas reales en sí.
- ✓ Comunicación: intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por escrito) (Murray, 1999, p. 10).

Asimismo, la JSS no deja de lado la evaluación de la satisfacción laboral general, obtenida como resultado de la sumatoria de sus facetas, al considerar que "la suma de las puntuaciones de las subescalas supone que todas las facetas han sido evaluadas y que cada una de éstas contribuye por igual a la satisfacción general" (Spector, 2002, p. 196).

En este sentido, la satisfacción laboral es entendida por este modelo como el resultado de la percepción del individuo respecto de su empleo en general, así como de diversos aspectos del mismo. (Spector, 2002)

En el desarrollo de las investigaciones sobre esta teoría Spector (1985) establece que la satisfacción en el trabajo y sus efectos son el resultado de complejas interacciones entre los individuos y organizaciones. Asimismo señala, que las características e idiosincrasia de las organizaciones y su personal moderan y regulan las relaciones entre la satisfacción laboral y demás variables.

Vale la pena destacar, que este modelo fue pensado en un principio para dar lugar a una escala que permitiera evaluar específicamente temas relacionados con los servicios humanos, públicos y las organizaciones sin fines de lucro, sin imaginar que su campo de aplicación podría ampliarse en gran

magnitud gracias a su interés en cubrir los principales aspectos de la satisfacción en el trabajo con dimensiones claramente divididas e identificables.

Para los efectos del presente trabajo de investigación se toma en cuenta el modelo propuesto por Spector (1985) puesto que tal como se ha señalado anteriormente, la escala abarca una amplia y variada gama de aspectos y dimensiones que pueden influir en los niveles de satisfacción , permitiendo dar cuenta no sólo de la percepción que presentan los empleados con respecto a la organización en la cual laboran, sino de la medida de agrado o desagrado que poseen en relación a las actividades, funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

### *1.3 Elementos que contribuyen a la Satisfacción Laboral.*

Según López (s.f.), la satisfacción laboral ha sido estudiada desde dos vertientes: como respuesta a características individuales o como respuesta a características del trabajo. Algunos investigadores le dan especial importancia a las diferencias que responden a las características individuales como tipo de personalidad, sexo, edad, entre otros; en este grupo pueden nombrarse a Holland (1997); Brief (1998); Roberts & Forti (1998); Dormann & Zapf (2001); Judge, Heller & Mount (2002), citados por López (s.f.).

En cambio, otros apuntan hacia diferentes aspectos y condiciones del trabajo, tales como el desempeño, variedad, responsabilidad, rotación, ausentismo, supervisión y relaciones sociales (Blau, 1999; Pollock, et al., 2000; Osca & Urien, 2001, citados por López, s.f.).

"De los trabajos de estos autores se desprende que el trabajo repetitivo, el sistema de paga inadecuada, el estrés excesivo, el trabajo aburrido, la falta de sistemas de recompensa y ascensos, y un ambiente laboral autoritario, entre otros, constituyen las posibles causas del nivel de insatisfacción que exhibe un individuo en diferentes escenarios laborales" (López, s.f., p. 6).

La discusión entre los teóricos modernos sobre el papel que juegan la personalidad y las características del trabajo en el aumento de la satisfacción laboral es intensa. La literatura analizada en Thomas et al. (2004) citados por López (s.f.), demuestra, en cierto grado, la interacción de las características individuales y las características del trabajo como determinantes de la satisfacción laboral. Sin embargo, los resultados de dichos autores demostraron que las características (o contenido) del trabajo son los determinantes más importantes de la satisfacción laboral. Por consiguiente, la presente

investigación tomará en cuenta exclusivamente los determinantes de la satisfacción laboral vinculados al área laboral del individuo.

En este sentido, Greenberg y Baron (1995), en Vázquez (2001), han definido como indicadores que contribuyen a la satisfacción laboral, los siguientes elementos:

A. Elementos personales (características individuales):

-Las diferentes variables de la personalidad.

-El status y la antigüedad.

-El grado en el que el trabajo es congruente con los intereses del individuo.

-La satisfacción para con su vida en general.

B. Elementos organizacionales (características del trabajo):

-Los sistemas de recompensas.

-Calidad de supervisión percibida.

-Descentralización del poder.

-Estimulación laboral y social.

-Condiciones de trabajo placenteras.

Por su parte, Meliá y Peiró (1989) citados por Vázquez (2001), han asociado a la satisfacción laboral tres factores principales: 1. Satisfacción con la supervisión, 2. Satisfacción con el ambiente físico y 3. Satisfacción con las prestaciones sociales.

## *2. Intención de abandono de la institución.*

### *2.1 Conceptualización.*

Según Staw (1991), citado por Vázquez (2001), “el proceso de decisión de abandono voluntario contempla los siguientes pasos:

> 1.-Evaluación del trabajo actual. 2.-Satisfacción-insatisfacción laboral experimentada: constituye el estado emocional resultante del grado de satisfacción o insatisfacción que presenta el individuo. Esta conduce a formas alternativas de abandono como el ausentismo y la conducta laboral pasiva. 3.-Pensar en salir de la organización: es una de las consecuencias de la insatisfacción laboral. 4.-Evaluación de la utilidad esperada en la búsqueda y costo de salir de la organización. 5.-Intención de buscar otras alternativas. 6.-Buscar otras alternativas. 7.-Evaluación de alternativas: si hay alternativas disponibles, se inicia el proceso de evaluación de las mismas, en base a específicos factores del trabajo. 8.-Comparación de alternativas versus el trabajo actual: si esta comparación favorece la alternativa, se estimulará la intención conductual de salir de la organización, seguida por la respectiva salida o abandono. Si la comparación favorece el trabajo actual, el individuo puede continuar buscando, reevaluar la utilidad esperada de la búsqueda, reevaluar el trabajo actual, simplemente aceptar el actual estado de las cosas, disminuir los pensamientos sobre su salida de la organización, y/o realizar otras formas de conducta de abandono. 9.-Intención de salir/quedarse en la organización. 10.-Salir/quedarse en la organización". (p 59)

Dentro de este extenso proceso, una de los pasos más claves para la organización es precisamente la intención definitiva que tiene el empleado de abandonar o permanecer en la organización, puesto que este permite visualizar sus habilidades para retener al personal dentro de las mismas.

Porter y Steers (1973), citados por Samaniego (1998), desarrollaron sus investigaciones sobre rotación voluntaria enfocándose en "las expectativas que cada individuo tienen sobre la decisión de abandono. Es decir, cada sujeto enfoca su propia situación de empleo bajo una serie de expectativas, referidas a su trabajo actual, al sueldo que percibe, a la promoción a la que tiene acceso, a la supervisión que recibe de sus superiores, y a las relaciones interpersonales (ricas o pobres) que mantiene con su grupo de trabajo". (p. 8)

En este sentido la intención de abandono es definida por Wong (1989) como la propensión de abandonar la institución si el individuo tiene la oportunidad de hacerlo.

A efectos de la presente investigación y tomando en cuenta los planteamientos hechos por varios autores, la intención de abandonar la organización se definirá como el pensamiento resultante de las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo actual y la decisión voluntaria de abandonar la organización.

*2.2 Modelos del proceso de Abandono Voluntario.*

A lo largo de las últimas décadas, varios autores han propuesto diversos modelos conceptuales con los que se ha buscado determinar el proceso que conlleva la decisión voluntaria de abandonar la organización.

Una investigación documental desarrollada por Velando (2004) titulada "El proceso de abandono voluntario: revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura" ha determinado que la mayoría de los modelos acerca del fenómeno de rotación voluntaria se han centrado principalmente, "en identificar e integrar las múltiples variables potenciales que pueden incidir y explicar dicho comportamiento, así como los procesos psicológicos que lo preceden" (p.158)

En total la revisión literaria de Velando (2004) reportó la existencia de seis modelos explicativos del proceso de rotación voluntario, dándole un gran peso a las variables causales de la intención de abandonar la organización como elemento previo de la decisión final de buscar otras ofertas y abandonar su trabajo. Sin embargo, a efectos del planteamiento que se desarrolla en esta investigación se desarrollarán los siguientes modelos:

2.2.1 Modelo de March y Simon.

Una de las primeras aproximaciones, en la que se identifica el proceso de abandono organizacional y que ha servido de base para el desarrollo de numerosos trabajos conceptuales posteriores, es la de March y Simon (1958), citado por Velando (2004). En este modelo se considera que la rotación voluntaria es el resultado de la decisión racional adoptada por el individuo de dejar la empresa, la cual depende de dos factores principalmente: por un lado, de las percepciones que desarrolla el trabajador respecto a lo deseable que resultaría abandonar la empresa y, por otro, de las percepciones sobre la facilidad para hacerlo (Velando, 2004).

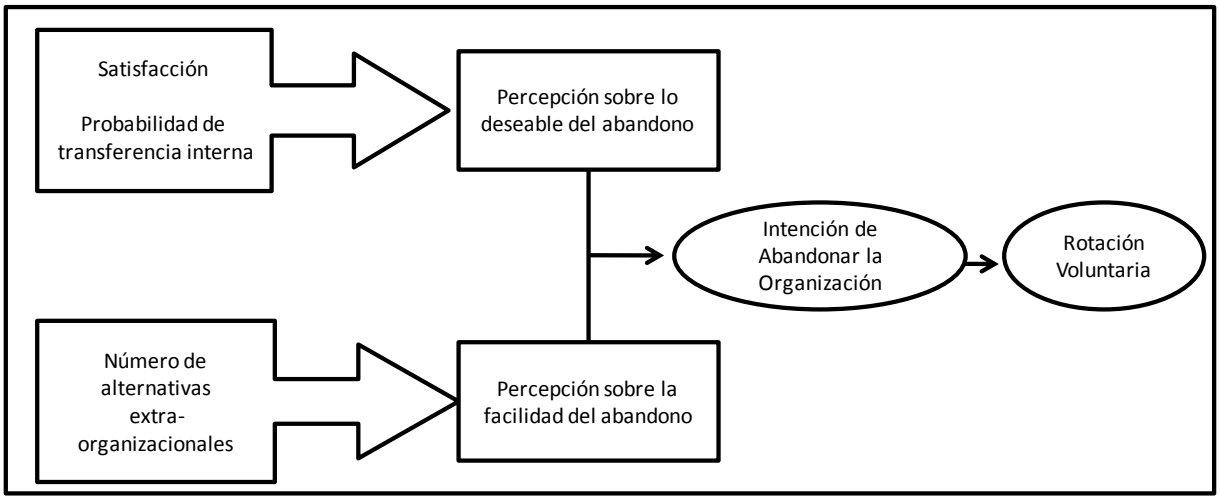


Figura 1. Principales relaciones del Modelo de March y Simon (Velando, 2004, p. 158).

2.2.2 Modelo de Vínculos o uniones intermedias de Mobley.

El modelo propuesto por Mobley (1977) se centra, básicamente, en las consecuencias que tales actitudes tienen sobre el proceso que conduce a la decisión de la rotación; por lo que es el primer intento que permite mejorar la comprensión del proceso mediante el cual la insatisfacción deriva, o no, en comportamientos de rotación voluntaria. (Velando, 2004)

Así, “en dicho modelo se reconoce una secuencia de procesos cognitivos y de comportamiento -- con bucles de retroalimentación-- que median entre la insatisfacción en el trabajo y el hecho real del abandono voluntario de la empresa" (Velando, 2004, p.159)

Este modelo, representado en la figura 2, inicia cuando se produce una disminución en el nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleado respecto de su puesto actual, de tal forma que si el individuo está insatisfecho se pueden desencadenar dos tipos de respuestas: o bien el trabajador tiene pensamientos de abandonar la empresa o bien desarrolla comportamientos alternativos al abandono tales como absentismo, comportamientos pasivos, disminución de la productividad, etc. (Velando, 2004)

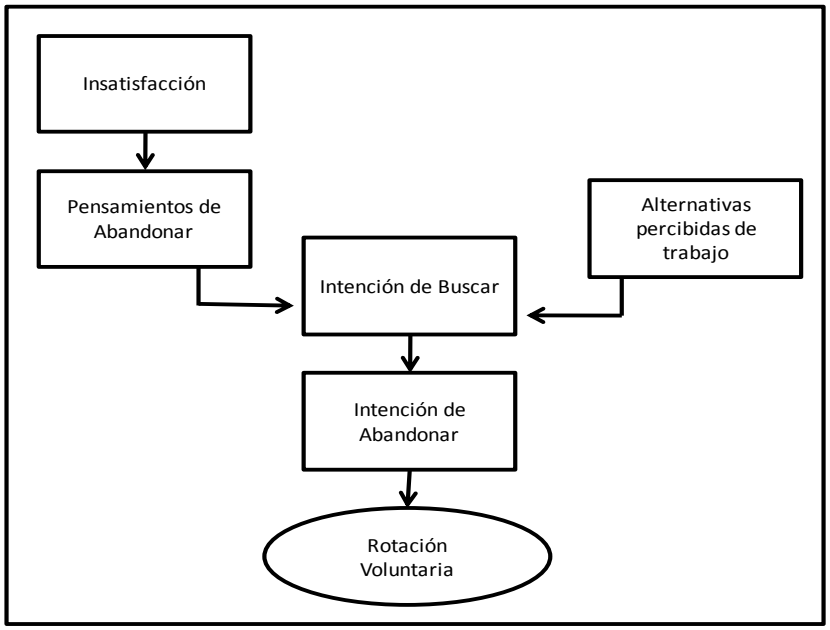


Figura 2. Modelo simplificado de la rotación voluntaria propuesta por Mobley Horner y Hollingsworth (Velando, 2004, p. 158).

Si el trabajador se sitúa en abandonar la empresa, realizará una evaluación en la que contemplará conjuntamente la utilidad de buscar alternativas y el coste en el que incurriría en caso de llegar a hacer efectiva la separación, de tal forma que si el individuo cree que puede encontrar una alternativa aceptable, tal percepción conducirá a la generación de una intención de búsqueda de otras alternativas laborales y a la posterior búsqueda real. (Velando, 2004)

Para los efectos del presente trabajo de investigación se toma en cuenta el modelo propuesto por Mobley (1977) y su equipo de investigadores puesto que tal como se ha señalado anteriormente, el modelo de los vínculos o uniones intermedias determina que el acto propio de abandonar la organización viene derivado de la insatisfacción que percibe el empleado respecto a algunos elementos de su trabajo. La presente investigación plantea como objetivo dar cuenta sí ciertamente altos niveles de satisfacción reflejan bajos niveles de intención de abandono, asumiendo dos premisas fundamentales: en primer lugar, todos los elementos que determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral guardan la condición ceteris paribus (guardan el mismo peso entre sí); y en segundo lugar, al momento de evaluar el nivel de intención de abandonar la organización se asume la existencia de alternativas de trabajo.

*2.3 Factores influyentes en la Intención de Abandonar la organización.*

El proceso de decisión de abandono sugiere que el pensar en salir de la organización es el siguiente paso lógico después de experimentar la insatisfacción, y que la intención de salir, como continuación de otros pasos previos, puede ser el último paso antes de salir de la organización. (Vázquez, 2001, p. 58)

En este sentido, no pocos autores señalan una relación existente entre satisfacción e intención de abandonar la organización. Como señalan Shore y Martin (1989), citados por Vázquez (2001), "los estudios realizados han establecido una relación entre la satisfacción laboral y las intenciones de dejar la organización: la satisfacción laboral general parece estar asociada con las intenciones de rotación, y además se han reportado significativas correlaciones entre las intenciones de dejar la organización y la satisfacción con el trabajo en sí mismo, y la paga y promoción" (p.21).

Por su parte, Lease (1998), citado por Vázquez (2001), señala que "las intenciones de dejar la organización han sido vinculadas con características del ambiente laboral y con respuestas afectivas hacia el trabajo (satisfacción y compromiso), y parecen tener un efecto más inmediato sobre la rotación de personal" (p. 20).

De igual modo, la intención de irse o abandono de la organización que presenten los empleados guarda relación directa con las actitudes que mantengan los mismos, y pueden variar según se refiera al trabajo o a la organización en sí misma. Ante esto, Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974), citados por McFarlane y Martin (1989), señalan: "las actitudes generales hacia la organización puede tener un mayor impacto en la decisión de permanecer con la organización más específica que las actitudes hacia el trabajo. (p. 626)

No pocos autores han tratado de asociar diversos factores con la intención de irse o abandono que puedan presentar los empleados de una organización. Shafer (2002) citado por Ruiz, Ruiz y Martínez (2007) señala una relación causal entre ética organizacional e intención de irse de la organización, al referir que en aquellos entornos donde prevalece un comportamiento ético, representando un elemento de preocupación de la alta dirección, la intención de abandono o irse de la organización por parte de los empleados será menor que en aquellos lugares donde no se trate de garantizar la presencia del mismo. (p. 12)

En este sentido, se presume que "la ética organizacional mejorará aspectos tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y provocará una menor intención de abandono, todos

ellos actitudes laborales estrechamente vinculadas con la permanencia del individuo en la empresa y desde una perspectiva de Recursos, con la generación de valor en la empresa." (Wright, Mc Mahan y Mc Williams, 1994; Bayona, Goñiz y Madorrán, 2000; citados por Ruiz, Ruiz y Martínez, 2007, p. 12)

A su vez, los autores señalan que "el mayor interés de las empresas y sus dirigentes en relación a la ética no es sólo por hacer lo correcto, sino por evitar una mala reputación o conseguir determinados aspectos que, se cree, mejorarán el funcionamiento organizacional (por ejemplo, mayor credibilidad y reputación ante la sociedad, compromiso organizacional, satisfacción laboral, atracción de los mejores candidatos, etc.)" (Institute of Business Ethics, 2003; Schwepker, 2001; Romero, 2004; citados por Ruiz, Ruiz y Martínez, 2007, p.2).

Ante la importancia de la ética organizacional, Ruiz, Ruiz y Martínez (2007), señalan una serie de elementos que influyen de manera positiva en la conducta ética como la existencia de un contenido formal, programas de formación que traten de manera más real el tema de la ética, y la posesión de un locus de control interno por parte de los empleados.

De igual modo, los autores señalan que "una cultura organizacional ética, a través del desarrollo del liderazgo ético, el comportamiento ético observado en los compañeros de trabajo y una política formal sobre ética, generará valor a través de actitudes laborales positivas para la empresa que, a su vez, contribuirán a generar un mayor rendimiento financiero. (p. 1)

Por otra parte, la remuneración es otro factor que ha sido estudiado como elemento influyente a la hora de abandonar puestos de trabajo y aceptar ofertas de trabajo. Sin embargo, como señalan Lee y Mitchell (1994); Mitchell, Holtom y Lee (2001); Maertz y Campion (2004); citados por Rodríguez, Guenaga e Iruarrizaga (s.f), "los nuevos modelos de movilidad voluntaria consideran que el desencadenante del cambio de empresa rara vez es el dinero, sino que existen otros elementos, como no ser ascendidos, tener una excesiva carga de trabajo, la marcha de algún amigo, un trabajo repetitivo, etc, que explican esta decisión". (p.6)

Por su parte, Mobley, 1982, citado por Judge (1993), propuso "una serie de posibles factores que influyen sobre la intención de abandono. Estas variables fueron: edad (Porter y Steers, 1973), experiencia (Mobley, 1982), las tasas de los salarios (Dalton y Todor, 1979), educación (Mellow, 1980), y alternativas de mercado laboral (Gerhart, 1990a)." (p.2)

A su vez, De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) señalan que "la persona continúa en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas." (p.2).

Esta decisión del individuo de irse o quedarse en la organización, en términos de costos-beneficios, también puede verse influenciada por la interacción que prevalezca entre la organización y el individuo. Como señala Jericó (2001), citado por Frías (2007), "si la interacción no se facilita, se corre el riesgo de que las personas disminuyan su compromiso, se marchen a otra organización o bien, monten su propio negocio, perdiendo por lo tanto a profesionales talentosos". (p.14)

La interacción entre Persona y Organización es referida por Luhmann (1998), citado por Zamora (2005), en su Teoría de Sistema con un carácter contingente. Según Zamora (2005) la contingencia señalada por este autor se refiere "a que ambas, tanto la persona como la organización, tienen una amplia gama de posibilidades de decidir cómo actuar o comportarse; y que ni la persona, ni la organización pueden fijar en términos absolutos las posibilidades de decisión del otro". (p.20)

A su vez, Luhmann (1998), citado por Zamora (2005), señala: "esta capacidad de elección se basa en las posibilidades actualizadas que se le presentan a los sistemas; por ejemplo, una persona que llamaremos "X", puede tener ante sí varias ofertas de trabajo, sin embargo la elección de una de ellas implica la suspensión de las otras que, pasado un tiempo, bien pueden ya no estar disponibles como alternativa". (p.21)

En este sentido, la persona frente a las ofertas externas que pueden presentárseles y ante la serie de elementos que le ofrece el lugar donde trabaja posee la potestad de seleccionar la opción que mejor se adapte a sus necesidades. Este hecho podría traer como consecuencia una gran disyuntiva para el individuo en cuanto a su decisión de quedarse en la organización o aceptar la oferta de otra empresa del mercado.

Ante esto, Frías (2007) señala: "el talento es escaso, y si las personas sienten que no son valoradas, reconocidas o bien, que el trabajo no les reporta grandes desafíos, es altamente probable que se orienten hacia la búsqueda de mejores expectativas laborales". (p.5).

Mobley (1977), citado por Victor (2003), sostiene que "los costos del cambio pueden ser altos o bajos. Si son altos, el individuo evaluará de nuevo su trabajo actual, limitando su forma de pensar sobre la conveniencia de su marcha, o adoptando otras estrategias de conducta de abandono (retrasos, absentismos, etc.). Por el contrario, si la percepción de cambios encuentra alternativas de costos no prohibitivos, investigará exhaustivamente la alternativa concreta evaluando el trabajo actual con la alternativa; si no la encuentra aceptable evaluará su posición actual, continuando la búsqueda o se desviará hacia otras formas indirectas de abandono. Si la comparación resulta favorable a la nueva alternativa considerada, estimulará la intención de marcha." (p. 7)

De ahí la importancia de mantener niveles de satisfacción aceptables entre los empleados, de modo de lograr, en la medida de lo posible, retenerlos en la organización, evitando la aceptación, por parte de los mismos, de ofertas provenientes del mercado de trabajo.

Todo esto deriva en el carácter relevante de la decisión del individuo ante la intención de abandono de la organización. Como refiere Weitz (1952), citado por Judge (1993), "la importancia insatisfacción del trabajo con el intento de abandono depende de la disposición general de los individuales". (p.6)

A su vez, como señala Zamora (2005), "examinar ésta tal como lo indican Luhmann y De Georgi (1993), implica abordar la primera y fundacional decisión de la persona en su lugar de trabajo. Su relevancia se sostiene en que esta decisión hace posible y configura- a modo de premisa-otras múltiples decisiones organizacionales". (p.9)

# CAPÍTULO IV

# MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación científica se hace necesario que los hechos estudiados así como las relaciones que se establecen entre estos y los resultados obtenidos, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; por tanto, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a las interrogantes que son objeto de estudio (Balestrini, 2002). En este sentido, el marco metodológico de la presente investigación sitúa en detalle el conjunto de métodos, tipo y diseño de investigación e instrumentos que se emplearán en el proceso de recolección de datos durante la fase de campo, cuidando siempre los aspectos referidos a la factibilidad y validez de la investigación en pro de obtener resultados confiables y generalizables.

## 1. Diseño y tipo de investigación.

### *1.1 Tipo de Investigación.*

La presente investigación, referida al estudio de la relación existente entre la satisfacción laboral y el nivel de intención de abandono institucional de los docentes universitarios a tiempo completo, consistió en un estudio de *tipo correlacional* ya que el mismo tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (Baptista, Hernández y Fernández, 1991) .

### *1.2 Diseño de Investigación.*

El plan o estrategia global de la investigación, se definió bajo un diseño de tipo no experimental transeccional. En primer lugar, porque la información recogida se obtuvo de su contexto natural y no se contempló en ningún momento la manipulación de las variables estudiadas (Baptista, Hernández y Fernández, 1991); y en segundo lugar, porque la recolección

de datos se produjo en un momento dado con el fin de poder describir las variables y su relación en un tiempo determinado y no en intervalos de tiempo.

## *2.- Unidad de Análisis, Población y Muestra.*

### *2.1 Unidad de análisis.*

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991) la unidad de análisis equivale a quienes van a ser medidos; en este caso, estuvo constituida por el conjunto de profesores universitarios a tiempo completo, que llevan a cabo investigaciones, procesos académicos y/o que se desempeñan en cargos administrativos; en dos universidades privadas del área metropolitana de Caracas.

### *2.2 Población.*

"La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p.204). Partiendo de ésta definición, en la presente investigación la población estuvo conformada por profesores universitarios que cumplieran, de manera rigurosa, los siguientes dos criterios:

- Profesores que permanezcan fijos en la institución, es decir, con una antigüedad mínima de dos años de servicio y,
- Profesores que laboren tiempo completo en la misma, bien sea llevando a cabo investigaciones, procesos académicos y/o desempeñándose en cargos administrativos.

Las Instituciones académicas que han sido delimitadas a efectos de la presente investigación fueron la Universidad Católica Andrés Bello, Universidad Metropolitana y Universidad Santa María. La delimitación de estas tres universidades respondió fundamentalmente a dos criterios. En primer lugar, dichas instituciones constituyen los entes universitarios con mayor demanda, pues son las que ofrecen la mayor diversidad y cantidad de carreras, motivo por el cual estas instituciones resultan altamente atractivas tanto para alumnos como para docentes; y en segundo lugar, se cuenta con una buena accesibilidad de la información en las mismas.

Sin embargo, de las tres Universidades señaladas anteriormente, la recolección de datos pudo hacerse efectiva solo con la Universidad Católica Andrés Bello y la Universidad Metropolitana de Caracas. El acceso a la información en la Universidad Santa María no pudo hacerse efectivo por motivo de la carente disponibilidad y disposición del área de Recursos Humanos en participar en la investigación y la gran dificultad de obtener información y autorización por parte del Vice-rectorado administrativo de dicha Universidad.

*2.3 Muestra.*

Como señala Sudman en 1976, citado por Baptista, Hernández y Fernández (1991) la muestra puede ser definida como "un subgrupo de la población" (p. 210). En este sentido, partiendo de las características propias de cada Universidad y de la unidad de análisis delimitada anteriormente, se realizó un muestreo probabilístico estratificado que garantizó dos importantes aspectos metodológicos: en primer lugar, todos los elementos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos (Baptista et. al, 1991); y en segundo lugar, se garantizaron resultados homogéneos en cada universidad y heterogéneos entre las mismas dando cuenta de hallazgos relevantes y diferenciales en los dos estratos de la investigación: Universidad Católica Andrés Bello y Universidad Metropolitana.

El procedimiento de muestreo se inició con la determinación del tamaño muestral general a través de la ecuación para poblaciones de N conocidas (N=261) proveniente de la sumatoria de las poblaciones de la UCAB (111) y la UNIMET (150), tal como se indica a continuación:

$$n= \frac{Z^2 \text{ x } N \text{ x } p \text{ x } q}{((N-1) \text{ x } e^2) + (Z^2 \text{ x } p \text{ x } q)}$$

$$n= \frac{1.96^2 \text{ x } 261 \text{ x } 0.50 \text{ x } 0.50}{((261-1) \text{ x } 0.05^2) + (1.96^2 \text{ x } 0.50 \text{ x } 0.50)}$$

n= 156

Una vez determinado el tamaño de la muestra total, se procedió a determinar el tamaño muestral para cada estrato (universidad), para ello se utilizó la ecuación propuesta por Hernández et.al (1991:217) con el fin de calcular el coeficiente para estratificar la muestra (*f*h):

$$fh = \frac{n}{N}$$

*f*h : fracción del estrato.

n : tamaño obtenido de la muestra total.

N : tamaño de la población total.

De esta manera, la fracción del estrato fue la siguiente:

$$fh = \frac{156}{261}$$

*fh*= 0.59

Posterior a esto, el total de la subpoblación se multiplicó por esta fracción constante y se obtuvo el tamaño de muestra para el estrato (Hernández et. al, 1991). Los cálculos de la muestra para cada estrato se muestran a continuación:

Tabla Nº 1. Distribución de la Muestra Ideal.

| **Estrato** | **Tamaño del Estrato Nh** | **Coeficiente de Racimo fh** | **Muestra Ideal** |
|---|---|---|---|
| Universidad Católica Andrés Bello | 111 | 0.5964 | 67 |
| Universidad Metropolitana | 150 | 0.5964 | 89 |
| **Total** | | | **156** |

2.3.1 Descripción de la muestra.

La muestra definitiva estuvo conformada por 131 sujetos, representando un porcentaje de respuesta del 83%. A continuación la tabla Nº 2 muestra los detalles por institución.

Tabla Nº 2. Distribución de la muestra por Encuestas e Índice de Respuesta.

| | | **Encuestas Recibidas** | **Valores Perdidos** | **Total** | **Índice de Respuesta** |
|---|---|---|---|---|---|
| Empresa | Universidad Católica Andrés Bello | 51 | 16 | 67 | 76,12% |
| | Universidad Metropolitana | 80 | 9 | 89 | 89,89% |
| | **Total** | **131** | | **156** | 83,97% |

El promedio de edad de la muestra fue de 51 años, el 55,72% de los sujetos es de sexo femenino mientras que el porcentaje restante (44,27%) corresponde al sexo masculino, el 52,67% cuenta con un nivel académico de maestría, la media de antigüedad en la empresa es de 14 años, el 22,90% posee un nivel de escalafón de agregado, el 21,42% un nivel de titular y el porcentaje restante se distribuye entre los niveles de instructor, asistente y asociado (18,32%, 14,50%, y 20% respectivamente), 71,75% de los sujetos se ubican en la unidad académica, 22,90% en la unidad administrativa y el 5,34% restante en la de investigación, 64,1% de los sujetos encuestados ejercen cargos de profesor tiempo completo 10,7% son directores 14,5% coordinadores y el 10,7% restante ejercen como jefes de departamentos.

Las tablas Nº 3 a la 9 muestran los detalles de los datos demográficos de la muestra final de la investigación.

Tabla Nº 3. Distribución de la muestra final por Género

Distribución de la muestra final por Género

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Femenino | 73 | 55,72% |
| Masculino | 58 | 44,27% |
| **Total** | **131** | **100%** |

Tabla Nº 4. Distribución de la muestra final por Edades.

Distribución de la muestra final por Edades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Edades | 24 - 30 | 5 | 3,81% |
| | 31 - 37 | 10 | 7,63% |
| | 38 - 44 | 25 | 19,08% |
| | 45 - 51 | 24 | 18,32% |
| | 52 - 58 | 29 | 22,13% |
| | 59 - 65 | 26 | 19,84% |
| | 66 – 72 | 12 | 9,16% |
| **Total** | | **131** | **100%** |
| **Media** | | **51** | |

Tabla Nº 5. Distribución de la muestra final por Nivel Académico.

Distribución de la muestra final por Nivel Académico

| | | Frecuencia | Procentaje |
|---|---|---|---|
| Nivel Académico | Maestría | 69 | 52,67% |
| | Doctorado | 38 | 29,01% |
| | Especialización | 24 | 18,32% |
| | **Total** | **131** | **100%** |

Tabla Nº 6. Distribución de la muestra final por Antigüedad.

Distribución de la muestra final por Antigüedad

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Antigüedad | 1 – 5 | 16 | 12,21% |
| | 5 – 9 | 23 | 17,55% |
| | 9 – 13 | 38 | 29,00% |
| | 13 – 17 | 13 | 9,23% |
| | 17 – 21 | 11 | 8,39% |
| | 21 – 25 | 11 | 8,39% |
| | 25 – 29 | 9 | 6,87% |
| | 29 – 33 | 9 | 6,87% |
| | 33 – 37 | 0 | 0% |
| | 37 -41 | 1 | 0,76% |
| **Total** | | **131** | **100%** |

| | |
|---|---|
| **Media** | **14** |

Tabla Nº 7. Distribución de la muestra final por Unidad Organizativa.

Distribución de la muestra final por Unidad Organizativa

| | | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|---|
| Unidad Organizativa | Académica | 94 | 71,75% |
| | Administrativa | 30 | 22,90% |
| | Investigación | 7 | 5,34% |
| | **Total** | **131** | **100%** |

Tabla Nº 8. Distribución de la muestra final por Nivel de Escalafón.

Distribución de la muestra final por Nivel de Escalafón

| | | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|---|
| Escalafón | Instructor | 24 | 18,32% |
| | Asistente | 19 | 14,50% |
| | Agregado | 30 | 22,90% |
| | Asociado | 26 | 20% |
| | Titular | 32 | 21,42% |
| | **Total** | **131** | **100%** |

Tabla Nº 9. Distribución de la muestra final por Cargo.

Distribución de la muestra final por Cargo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Cargos | Profesor tiempo completo | 84 | 64,1 |
| | Director | 14 | 10,7 |
| | Coordinador | 19 | 14,5 |
| | Jefe de departamento | 14 | 10,7 |
| | **Total** | **131** | **100%** |

## *3.- Variables: definición conceptual y operacional.*

Dada la importancia que tienen las variables en todo proceso de investigación, y la determinación bajo la cual los investigadores orientan el proceso de estudio de las mismas, a continuación se presentará para cada variable, la definición conceptual y operacional que se mantuvo presente durante el proceso de investigación.

### *3.1 Satisfacción Laboral.*

*Definición Conceptual:* Conjunto de sentimientos resultantes de la evaluación realizada por el individuo, sobre diversos aspectos de su lugar trabajo. (Spector, 1985, p. 695).

*Definición Operacional:* estado emocional positivo o negativo resultante de la evaluación de 36 ítems, medidos a partir de 4 niveles de respuesta (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo); asignando el valor 1 al nivel "muy en desacuerdo", 2 al nivel "en desacuerdo", 3 al nivel "de acuerdo" y finalmente 4 al nivel "muy de acuerdo". Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos, asignándole una escala cualitativa que va desde un nivel de instatisfacción laboral hasta un nivel alto de satisfacción laboral (VER ANEXO D)

Tabla Nº 10. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

| **Definición Conceptual** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Ítems** |
|---|---|---|---|
| ***Satisfacción Laboral:*** | **1. Remuneración:** Conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de la prestación de servicio. | 1.1 Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que realizo<br>1.2 Los aumentos salariales son pocos y distanciados entre sí<br>1.3 Me siento poco valorado por la empresa cuando recibo mi sueldo<br>1.4 Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial | 1, 2, 3, 4 |

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|---|
| ***Satisfacción Laboral:*** | **2. Ascensos y Promociones:** Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia a un nivel superior. | 2.1 Realmente hay pocas oportunidades de ascenso en mi trabajo<br>2.2 Aquellos que realizan bien su trabajo, tienen una buena posibilidad de ser ascendidos<br>2.3 Los empleados reciben ascensos en la misma medida que en otras empresas<br>2.4 Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso | 8,9,10, 11 |
| | **3. Supervisión:** Competencias desarrolladas por el supervisor en lo que respecta a la gestión de personal, liderazgo y conocimiento del trabajo que realiza | 3.1 Mi supervisor es muy competente realizando su trabajo<br>3.2 Mi supervisor es injusto conmigo<br>3.3 Mi supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados<br>3.4 Me siento a gusto con mi supervisor | 15,16, 17,<br>18 |
| | **4. Beneficios:** Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias | 4.1 No estoy satisfecho con los beneficios que recibo<br>4.2 Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de las empresas<br>4.3 El paquete de beneficios que tenemos es equitativo<br>4.4 Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener | 22,23, 24,<br>25 |
| | **5. Reconocimiento:** sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento. | 5.1 Cuando realizo un buen trabajo, recibo el reconocimiento apropiado<br>5.2 Siento que mi trabajo no es apreciado<br>5.3 Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores<br>5.4 Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser. | 29,30,31<br>32 |

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|---|
| ***Satisfacción Laboral:*** | **6. Condiciones de trabajo:** percepción relacionada con las políticas, procedimientos, y reglas. | 6.1 Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo<br>6.2 Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia<br>6.3 Tengo demasiado trabajo<br>6.4 Cuando me asignan un trabajo, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo | 36,37,38, 39 |
| | **7. Compañeros de trabajo:** percepción de competencia y simpatía de sus colegas. | 7.1 Me agradan las personas con las que trabajo<br>7.2 Tengo que realizar muchos esfuerzos<br>7.3 Me divierto con mis compañeros de trabajo<br>7.4 Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo | 43,44,45, 46 |
| | **8. Naturaleza del trabajo:** disfrute de las tareas reales en sí. | 8.1 A veces siento que mi trabajo no tiene sentido<br>8.2 Me gusta lo que hago en mi trabajo<br>8.3 Me siento orgulloso por el trabajo que realizo<br>8.4 Mi trabajo es agradable | 50,51,52, 53 |
| | **9. Comunicación:** intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por por escrito). | 9.1 En esta empresa la comunicación me parece buena<br>9.2 Los objetivos de la organización no están claros para mí<br>9.3 A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la organización<br>9.4 Cuando me asignan un trabajo, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo | 57,58,59, 60 |

*3.2 Intención de Abandonar la institución.*

*Definición Conceptual:* Propensión de abandonar la institución si el individuo tiene la oportunidad de hacerlo (Wong, 1989)

*Definición Operacional:* Pensamiento resultante de las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo actual y la decisión voluntaria de abandonar la institución, ante la evaluación de 36 afirmaciones, medidas a partir de 4 niveles de respuesta (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo); asignando el valor 1 al nivel "muy en desacuerdo", 2 al nivel "en desacuerdo", 3 al nivel "de acuerdo" y finalmente 4 al nivel "muy de acuerdo". Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos, asignándole una escala cualitativa que va desde el nivel más bajo de intención de abandono (donde se considera que no hay la percepción de dicha variable), hasta un nivel alto de intención de abandono institucional (VER ANEXO E)

Tabla Nº 11. Operacionalización de la variable Intención de abandono institucional.

| **Definición Conceptual** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Ítems** |
|---|---|---|---|
| ***Intención de Abandono Institucional*** | **1. Remuneración:** Conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de la prestación de servicio. | 1.1 Si recibiera un mejor sueldo en otra institución seguramente no estaría trabajando aquí.<br>1.2 Aceptaría la oferta de otra institución así me pagarán el mismo paquete salarial que devengo actualmente<br>1.3 Aceptaría trabajar en otra institución así obtenga una remuneración un poco inferior a la actual. | 5,6,7 |

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|---|
| ***Intención de Abandono Institucional*** | **2. Ascensos y Promociones:** Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia a un nivel superior. | 2.1 De obtener mayores oportunidades de promoción en otra institución, no estaría trabajando aquí.<br><br>2.2 Teniendo posibilidades de ascensos iguales a los que devengo en mi trabajo actual, probablemente aceptaría la oferta de otra institución.<br><br>2.3 Así no tenga oportunidades de ascender me iría igualmente a otra institución. | 12,13,<br><br>14 |
| | **3. Supervisión:** Competencias desarrolladas por el supervisor en lo que respecta a la gestión de personal, liderazgo y conocimiento del trabajo que realiza | 3.1 Seguramente si tuviera la oportunidad de trabajar con un supervisor más competente y agradable, aceptaría cambiar de institución.<br><br>3.2 Si supiera que en otro trabajo tendría una relación con mi supervisor similar a la que tengo actualmente, me iría a otra institución<br><br>3.3 No importa si mi superior tendrá una buena relación conmigo, igual aceptaría trabajar en otro lugar. | 19,20,21 |
| | **4. Beneficios:** Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo por su trabajo tales como seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias | 4.1 Con beneficios más atractivos a los que percibo en la actualidad, definitivamente aceptaría trabajar en otra institución<br><br>4.2 Aceptaría cambiar de institución, así reciba los mismos beneficios que tengo en este trabajo.<br><br>4.3 Seguramente aceptaría otras ofertas así reciba beneficios menos atractivos. | 26,27,28 |

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|---|
| ***Intención de Abandono Institucional*** | **5. Reconocimiento:** Sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento. | 5.1 Tendrían que ser mayores los estándares de reconocimiento y agradecimiento para que yo pueda aceptar otra oferta.<br><br>5.2 Para abandonar esta institución e irme a otra me conformo con tener el mismo respeto y seguridad que tengo actualmente en mi trabajo<br><br>5.3 Así mi esfuerzo no sea valorado y respetado como lo ha sido hasta ahora, igualmente aceptaría irme. | 33,34,35 |
| | **6. Condiciones de trabajo:**<br><br>Conjunto de políticas, normas, prácticas y procedimientos impuestos por la organización. | 6.1 Si me aseguran mejores condiciones de trabajo, definitivamente aceptaría la oferta.<br><br>6.2 Me marcharía a otro trabajo así tuviese que responder a el mismo esquema de normas y procedimientos que me exigen actualmente.<br><br>6.3 Así no tenga buenas condiciones de trabajo aceptaría la oferta de otra institución. | 40,41,42 |
| | **7. Compañeros de trabajo:**<br><br>Relaciones interpersonales y de trabajo que desarrolla el individuo con compañeros.. | 7.1 Si tuviera la garantía de tener mejores relaciones con mis compañeros en otro trabajo, seguramente aceptaría irme.<br><br>7.2 Solo aceptaría otras ofertas de trabajo con la seguridad de tener el mismo feeling que tengo actualmente con mis compañeros.<br><br>7.3 No importa la relación que vaya a tener con mis colegas de trabajo, igual aceptaría irme a otra institución. | 47,48,49 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Intención de Abandono Institucional*** | **8. Naturaleza del trabajo:**<br><br>Funciones, tareas y responsabilidades propias del puesto de trabajo. | 8.1 Cambiaría el trabajo que tengo actualmente si me ofrecen funciones de mayor nivel<br><br>8.2 No aceptaría ninguna oferta que implique funciones y responsabilidades distintas a las que estoy a cargo en este momento.<br><br>8.3 Si me ofrecen un trabajo con funciones no tan agradables como las que tengo actualmente, igual aceptaría la oferta. | 53,54,55 |
| | **9. Comunicación:** intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por por escrito). | 9.1 La organización me garantiza una buena comunicación, aceptaría irme a trabajar con ellos.<br><br>9.2 Bajos los mismos esquemas de comunicación institucional que tengo en mi trabajo, aceptaría otras ofertas<br><br>9.3 Aceptaría irme a otro trabajo así no tenga buena conexión con la institución. | 61,62,63 |

*3.3 Variables demográficas.*

En la presente investigación fueron consideradas las siguientes variables demográficas: género, edad, nivel académico, años de servicio (antigüedad), nivel en escalafón, unidad a la que pertenece (académica, administrativa o de investigación) y cargo.

La razón de esta decisión responde al interés en determinar si tales variables ejercen influencia sobre las variables satisfacción laboral e intención de abandono, considerando estas dos últimas como principales a efectos de la investigación.

## *4. Estrategias para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.*

### *4.1 Instrumentos para la recolección de datos.*

La recolección de datos para el estudio y análisis de las dos variables se realizó por medio de dos instrumentos que fueron unificados en un solo cuestionario, dada la necesidad de medir la relación entre ambas

variables empleando como base las mismas dimensiones, de modo de poder confrontarlas y evitar la irrelevancia de colocar los mismos elementos en dos cuestionarios separados. (VER ANEXO C)

En este sentido, se unificó en un solo cuestionario el instrumento creado por Spector (1985) y un instrumento para la evaluación de intención de abandono especialmente diseñado para el presente estudio. Cabe destacar que en el caso del segundo instrumento se implemento una etapa de revisión y validación del mismo, de modo de contar con una herramienta lo más confiable posible en la recolección de datos.

4.1.1 Variable satisfacción laboral.

Para la recolección de los datos de la variable satisfacción laboral, se tomó como referencia el instrumento denominado Job Satisfaction Survay (JSS- Sondeo de satisfacción laboral) diseñado por Spector (1985) en Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys. Dicho instrumento fue creado al detectarse la necesidad de obtener escalas que puedan medir aspectos relacionados con los servicios humanos y las organizaciones sin fines de lucro, aunque claramente puede ser aplicable a otros tipos de investigaciones; además de que el diseño del mismo pretendía, desde un primer momento, cubrir los principales aspectos de satisfacción en el trabajo con dimensiones claramente divididas e identificables. El desarrollo de la JSS se basa en la posición teórica de que la satisfacción laboral representa una reacción afectiva o de actitud hacia un trabajo (Spector, 1985). (Ver anexo C).

Para la determinación del nivel de satisfacción, la escala anteriormente descrita aborda nueve aspectos de la satisfacción en el trabajo, que fueron seleccionados de una revisión de la literatura sobre las dimensiones de la satisfacción laboral. Estos nueve elementos y sus correspondientes reactivos se encuentran reflejados en la tabla Nº. 10.

*A. Confiabilidad:*

A través de un análisis de la literatura sobre los diustintos elementos que afectan la vida laboral del individuo, fueron seleccionadas nueve dimensiones o subescalas, las cuales resultaron ser la combinación más representativa de una evaluación de satisfacción laboral en cualquier ámbito organizacional. En este sentido, la confiabilidad de los datos sugiere que la escala total y sus dimensiones tienen consistencia interna razonable, y la evaluación de datos test-retest indican una buena fiabilidad en el tiempo (Spector, 1985). De hecho, a pesar de que los datos utilizados en la primera aplicación del instrumento fueron recogidos con 18 meses de distancia, significando un periodo de muchos cambios e interrupciones, el instrumento demostró una notable consistencia en los resultados de la satisfacción laboral.

*B. Validez:*

La Job Satisfaction Survay (JSS) arrojó resultados de validez significativamente mayores que cero y de magnitud razonable obteniendo un valor alpha de crombach de 0,80. Igualmente, ha sido utilizada y validada por otros autores como es el caso de Murray (1999), quién aplico dicho instrumento en su investigación sobre los diferentes niveles y fuentes de satisfacción laboral.

4.1.2 Variable Intención de abandono.

Dada la necesidad de medir los niveles de intención de abandono presentes en la muestra de estudio, se diseñó un instrumento que respondiera a las mismas dimensiones empleadas en el instrumento de satisfacción laboral, esto en beneficio de poder medir la relación entre ambas variables tomando como base los mismos elementos, confrontando unos con otros y garantizando la igualdad de condiciones.

En este sentido, fueron creados 27 reactivos, tres (3) por cada dimensión de las nueve (9) empleadas, con la idea de enfrentar a los sujetos a responder ante situaciones hipotéticas de condiciones laborales superiores, similares o inferiores a las que poseen.

A su vez, las opciones de respuesta fueron presentadas con una escala tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuesta: Muy en desacuerdo (MED), En desacuerdo (ED), De acuerdo (3) y Muy de acuerdo (MDA), asignando el valor 1 al nivel “muy en desacuerdo”, 2 al nivel “en desacuerdo”, 3 al nivel “de acuerdo” y finalmente 4 al nivel “muy de acuerdo”.

La prueba piloto de dicho instrumento se realizó con una muestra de 30 sujetos, obteniéndose un alpha de Cronbach de 0,773, lo que quiere decir que la aplicación de este instrumento es altamente confiable para la determinación del nivel de intención de irse de los docentes universitarios.

De igual modo, el proceso de validación del instrumento contó con la revisión de dos expertos en el área de investigación de ciencias sociales, quienes dieron sus recomendaciones, y posteriormente su aprobación y visto bueno para aplicarlo como herramienta de recolección de datos de la variable intención de abandono. (VER ANEXOS A y B)

*4.2 Procedimiento para la recolección de datos.*

El trabajo de campo para la recolección de la información fue desarrollado estableciendo, en primer lugar, un contacto con representantes de los departamentos de Recursos Humanos de cada institución universitaria. Una vez contactados estos representantes, se procedió a proponer y ejecutar una reunión con cada uno de ellos de modo de dar a conocer los objetivos de la presente investigación, el proceso de trabajo de campo y la importancia que tienen las instituciones universitarias para el presente estudio, esto con el fin de obtener el apoyo solicitado en cuanto al contacto de los docentes que serán sujetos de la investigación.

Dado el apoyo por parte de los departamentos de Recursos Humanos de cada universidad, se procedió a establecer el contacto con los profesores necesarios, en función de los criterios anteriormente señalados y bajo la cantidad muestral de docentes por universidad, resultante del muestreo probabilístico estratificado aplicado a la población.

Una vez constituidos los contactos con los sujetos de estudio por universidad, en pro de obtener la mayor aceptabilidad posible, se les dio a conocer a los mismos los objetivos de la investigación, explicándoles en qué consistía y la importancia que adquiría su participación para llevarla a cabo. Aunado a esto, se les hizo especial énfasis en el anonimato que tendría su participación en el estudio, esto con el fin de crear una mayor comodidad en el docente al momento de contestar el instrumento.

*4.3 Procesamiento y análisis de los datos.*

Tanto para la variable satisfacción laboral como para la variable intención de abandonar la institución, el procesamiento se realizó a través de la puntuación promedio de las respuestas a cada uno de los ítems en cada variable, lo cual permitió determinar el promedio de la satisfacción general y el promedio de satisfacción con respecto a las nueve dimensiones mencionadas anteriormente, así como el nivel de intención de irse predominante en el docente universitario.

Aunado a esto, se aplicaron métodos de estadística descriptiva para explicar la satisfacción laboral y los niveles de intención de abandono predominantes entre los profesores universitarios, calculando las medias aritméticas y la desviación estándar de ambas variables. Una vez realizada la explicación descriptiva de ambas variables, se emplearon los métodos de estadística inferencial con el fin de calcular la correlación entre el puntaje arrojado en cada una de las dimensiones de satisfacción laboral evaluadas y el puntaje obtenido por cada

reactivo de la variable intención de irse, repitiendo el mismo procedimiento con los resultados de la satisfacción general. El estadístico utilizado para la determinación de estas correlaciones fue "*r*" de Pearson ya que, es aquel que "intenta determinar con qué precisión describe o explica la relación entre variables una ecuación lineal o de cualquier otro tipo" (Spiegel, 1997, p. 322). Dicho coeficiente de correlación varía entre -1 y +1, en los cuáles los signos indicarán el tipo de relación entre las variables, mientras que su valor indicará el grado o intensidad en que las mismas se encuentran relacionadas (Spiegel, 1997).

# CAPÍTULO V
## ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis estadístico de los resultados del estudio, realizado en dos niveles para ambas variables. En primer lugar, se presentan los resultados para la muestra total, tanto la descripción de las variables, como la comprobación de hipótesis y los objetivos del estudio Y posteriormente, se presenta el contraste de las variables por Universidad y por conjunto de variables socio-demográficas.

**1.- Satisfacción Laboral**.

La tabla Nº 12 y el gráfico Nº 1 presentan los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable satisfacción laboral, la cual arrojó una media de 2,89; según la tabla Nº 12, puede afirmarse que se trata de un nivel intermedio de satisfacción laboral.

Tabla Nº 12. Estadísticos descriptivos para Satisfacción Laboral.

| | N | Media | Desviación Estándar |
|---|---|---|---|
| **Beneficios** | 131 | 2.36 | 0.61 |
| **Comunicación** | 131 | 2.89 | 0.61 |
| **Compañeros de trabajo** | 131 | 3.30 | 0.50 |
| **Condiciones de Trabajo** | 131 | 2.55 | 0.53 |
| **Naturaleza del Trabajo** | 131 | 3.46 | 0.43 |
| **Promociones** | 131 | 2.78 | 0.65 |
| **Reconocimientos** | 131 | 2.93 | 0.60 |
| **Remuneración** | 131 | 2.48 | 0.64 |
| **Supervisión** | 131 | 3.22 | 0.51 |
| **Satisfacción Laboral** | 131 | 2.89 | 0.40 |

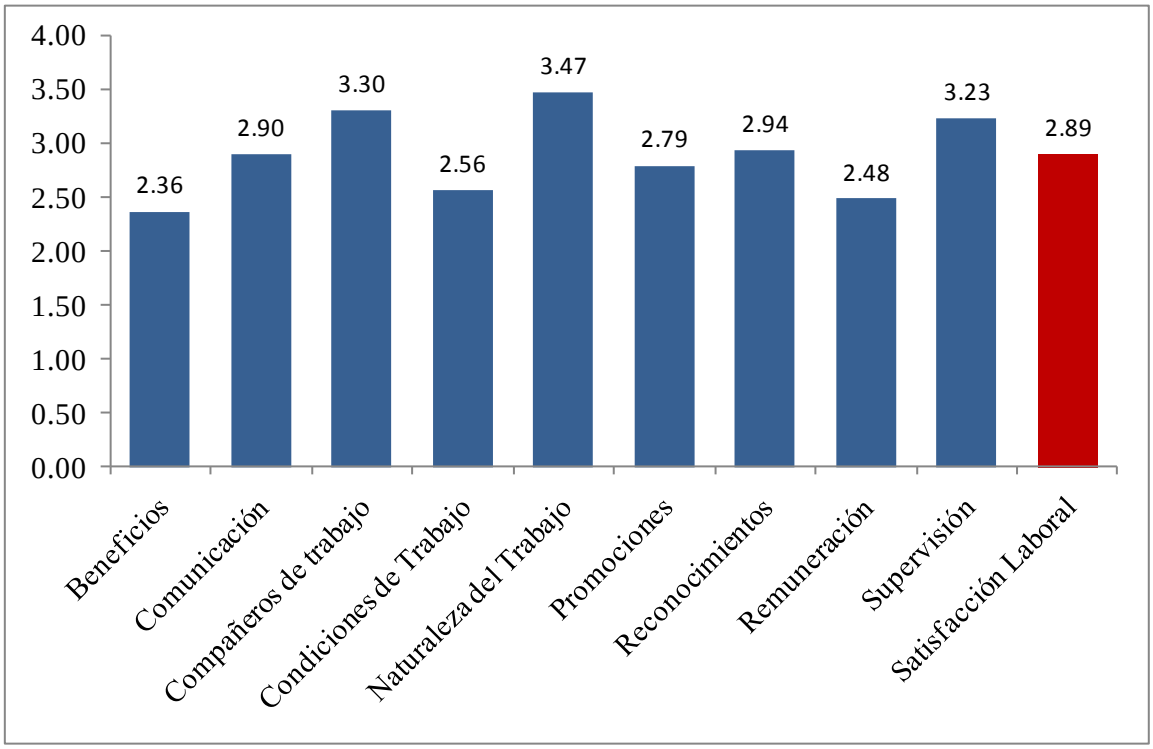


Gráfico Nº 1. Media de Satisfacción Laboral y sus componentes.

En cuanto a las dimensiones de esta misma variable, tal como se puede apreciar en el gráfico Nº 1, el componente de naturaleza del trabajo presenta la media más alta en la muestra (3,47), seguido del componente compañeros de trabajo (3,30) y supervisión (3,23), ubicándose estos en un nivel intermedio de satisfacción laboral. Por otra parte, los componentes reconocimiento (2,94), comunicación (2,90), promociones (2,79) y condiciones de trabajo (2,56) se ubican en un nivel bajo de satisfacción laboral con una clara tendencia hacia el nivel intermedio del mismo. Por último, los componentes que presentan las medias más bajas de la muestra respecto a la satisfacción laboral son: el componente remuneración (2,48) y el componente beneficios (2,36), los cuales son calificados dentro de un nivel bajo de satisfacción laboral, esto quiere decir que ciertamente existe una percepción satisfactoria por parte de los deocentes universitarios respecto a los distintos aspectos de su trabajo, sin embargo este grado de satisfacción es bajo y resulta importante evaluar que elementos se deben gestionar para elevar los niveles de esta variable en los entrevistados.

Estos resultados permiten afirmar que la muestra manifiesta una satisfacción laboral intermedia, marcada principalmente por la percepción que tienen los docentes universitarios de sus funciones/responsabilidades/tareas y de su rol dentro de la Universidad; así como de la buena percepción que tienen sobre sus relaciones interpersonales con sus pares/compañeros de trabajo y líderes/supervisores/jefes.

No obstante, también puede observarse que el nivel de satisfacción general percibido por los docentes universitarios se ve afectado ante la poca satisfacción que refleja la muestra sobre los conceptos salariales (salario mensual, utilidades, bono vacacional, bonos especiales, entre otros) y los aspectos no salariales (apoyo económico, descuento en matricula para hijos, flexibilidad de horario, días de vacaciones, entre otros), que ofrecen las universidades donde estos laboran.

**2.- Intención de Abandonar la Institución.**

La tabla Nº 13 y el gráfico Nº 2 presentan los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable intención de abandono institucional, la cual arrojó una media de 1,89; según la tabla Nº 13 puede afirmarse que se trata de un bajo nivel de intención de abandono de la institución por parte de la muestra.

Tabla Nº 13. Estadísticos descriptivos para Intención de Abandono Institucional.

| | N | Media | Desviación Estándar |
|---|---|---|---|
| **Beneficios** | 131 | 1.70 | 0.53 |
| **Comunicación** | 131 | 1.70 | 0.56 |
| **Compañeros de trabajo** | 131 | 1.78 | 0.69 |
| **Condiciones de Trabajo** | 131 | 1.90 | 0.65 |
| **Naturaleza del Trabajo** | 131 | 2.08 | 0.62 |
| **Promociones** | 131 | 1.97 | 0.63 |
| **Reconocimientos** | 131 | 2.04 | 0.57 |
| **Remuneración** | 131 | 1.86 | 0.63 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Supervisión** | 131 | 1.64 | 0.57 |
| **Intención de Abandono** | 131 | 1.88 | 0.38 |

En cuanto a los componentes de la variable intención de abandono institucional, tal como se observa en el gráfico Nº 2 las dimensiones naturaleza del trabajo (2,08) y reconocimiento (2,04) presentan las medias más altas de la muestra, traduciéndose ambas en un nivel bajo de intención de abandono institucional, seguidas por las dimensiones promociones (1,97), condiciones de trabajo (1,90), remuneración (1,86), compañeros de trabajo (1,78), beneficios (1,70), comunicación (1,70) y supervisión (1,64) las cuáles reflejan un nivel muy bajo de intención de abandono con una fuerte tendencia hacia un nivel bajo de intención de abandonar la institución ante alguna oferta del mercado.

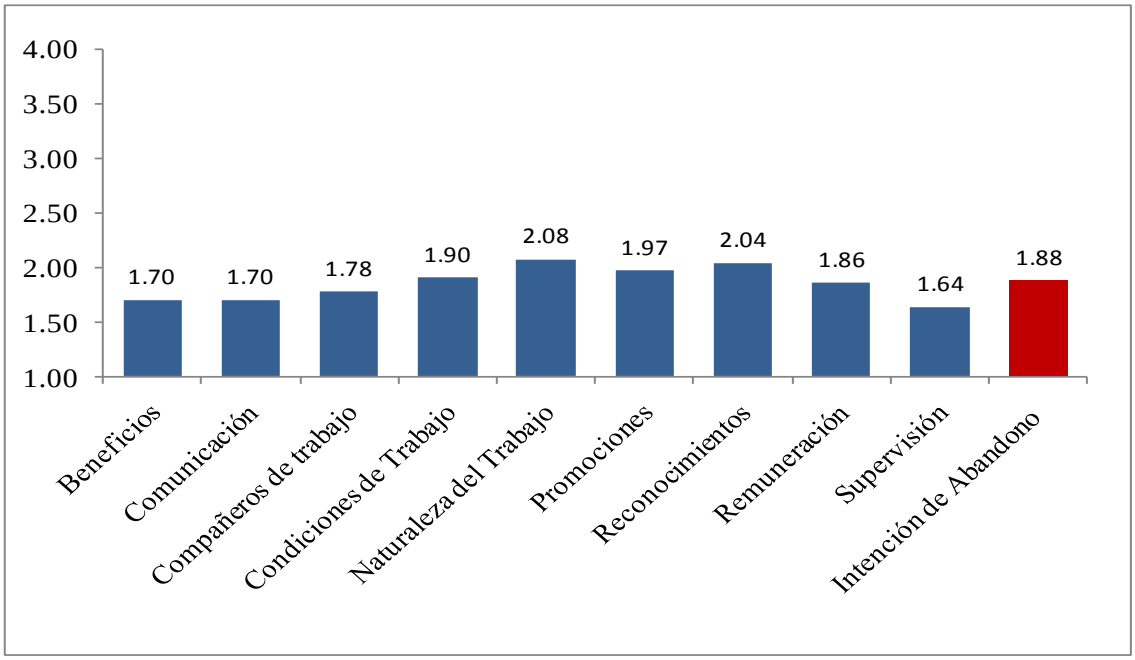


Gráfico Nº 2. Media de Intención de Abandono Institucional y sus componentes.

Los resultados presentados en el gráfico Nº 2 permiten afirmar que la muestra de docentes universitarios exhibe con claridad una baja propensión de abandonar la institución en búsqueda de ofertas de trabajo. No obstante, según los resultados de la misma, existen dos componentes que marcan el crecimiento de la propensión a abandonar la institución. En primer lugar, se infiere que la importancia dada a la naturaleza del trabajo se debe a que los profesores universitarios gozan de una serie de características profesionales que los hacen tener una mayor atracción por experiencias laborales centradas en funciones, roles y responsabilidades retadoras y de diversa índole dentro de su campo de especialización, lo cual marca peso al momento de decidir sobre alguna oferta de trabajo que implique funciones similares a las que tiene actualmente o más aún, responsabilidades más atractivas a su experiencia profesional actual. Y en segundo lugar, el crecimiento de la propensión a abandonar la institución también se ve marcado por las expectativas que tiene el individuo sobre el sentido de valoración que le atribuye la Universidad a sus acciones, comportamientos y actividades que lleva a cabo.

Por último, también puede apreciarse en el gráfico Nº 2 que las competencias del líder/director/supervisor respecto a la relación con su personal y el conocimiento del trabajo que realizan, tiene poco peso sobre la propensión manifestada por la muestra de abandonar la institución.

## 3.- Análisis Correlacional.

### *3.1 Índice de Pearson.*

A continuación se presentan los resultados obtenidos del análisis correlacional de las variables en estudio y sus componentes Ésta sección permitirá dar respuesta al objetivo general de la investigación, identificando la relación funcional entre la satisfacción laboral (considerada como la variable independiente) y la intención de abandonar la organización (considerada como la variable dependiente).

La tabla Nº 14 muestra los índices de Pearson obtenidos para cada uno de los componentes y dimensiones de las variables en estudio, la relación más alta reflejada entre el índice de intención de abandono y los componentes de satisfacción laboral resultó ser en primer lugar, la satisfacción respecto a los compañeros de trabajo (-0,61), seguido por el componente naturaleza del trabajo (-0,55), comunicación (-0,46) y supervisión (-0,42) como los más relevantes. Para este caso, todos los componentes de satisfacción laboral reflejaron una correlación inversamente proporcional con el índice de intención de abandono institucional.

Tabla Nº 14. Índice de Pearson en las variables

| | | Satisfacción Laboral | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Remuneración** | **Promociones** | **Supervisión** | **Beneficios** | **Reconocimientos** | **Compañeros de Trabajo** | **Condiciones de trabajo** | **Naturaleza del trabajo** | **Comunicaciones** | **Satisfacción Laboral** |
| Intención de Abandono | **Remuneración** | -0.05 | -0.06 | -0.21 | -0.13 | -0.20 | -0.19 | -0.21 | -0.27 | -0.33 | -0.25 |
| | **Promociones** | -0.18 | -0.05 | -0.29 | -0.05 | -0.31 | -0.62 | -0.54 | -0.37 | -0.58 | -0.45 |
| | **Supervisión** | 0.04 | 0.02 | -0.44 | 0.04 | -0.20 | -0.32 | -0.17 | -0.30 | -0.24 | -0.23 |
| | **Beneficios** | -0.23 | -0.22 | -0.52 | -0.29 | -0.63 | -0.50 | -0.49 | -0.73 | -0.55 | -0.63 |
| | **Reconocimientos** | -0.07 | -0.11 | -0.36 | -0.10 | -0.32 | -0.36 | -0.51 | -0.35 | -0.27 | -0.36 |
| | **Compañeros de Trabajo** | -0.04 | -0.06 | -0.12 | 0.20 | -0.03 | -0.50 | -0.31 | -0.36 | -0.25 | -0.21 |
| | **Condiciones de trabajo** | -0.20 | 0.11 | -0.36 | 0.09 | -0.10 | -0.44 | -0.41 | -0.30 | -0.32 | -0.28 |
| | **Naturaleza del trabajo** | -0.04 | 0.02 | -0.11 | -0.21 | 0.03 | -0.05 | 0.06 | -0.15 | 0.02 | -0.06 |
| | **Comunicaciones** | -0.05 | -0.11 | -0.27 | 0.07 | -0.18 | -0.57 | -0.39 | -0.31 | -0.44 | -0.33 |
| | **Intención de Abandono** | -0.10 | -0.05 | -0.42 | -0.05 | -0.34 | -0.61 | -0.50 | -0.55 | -0.46 | **-0.46** |

Por su parte, la relación más alta reflejada entre el índice de satisfacción laboral y los componentes de intención de abandono institucional resultó ser en primer lugar, la intención de abandono ante el componente beneficios (-0,63), seguido por el componente promociones (-0,45) como los más relevantes. Para este caso, igualmente todos los componentes de intención de abandono institucional reflejaron una correlación inversamente proporcional con el índice de satisfacción laboral.

*3.2 Comprobación de hipótesis.*

La tabla Nº 14 y el gráfico Nº 3 reflejan la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de intención de abandonar la institución manifestado por los profesores universitarios de las dos universidades participantes en el estudio. Como puede apreciarse el coeficiente de Pearson para los dos índices generales dieron como resultado una correlación inversamente proporcional significativa aunque moderada de -0,46; lo cual permite confirmar la hipótesis planteada a principios de la investigación en la que se infiere que a un mayor nivel de satisfacción laboral, menor seria el nivel de intención de abandono institucional manifestado por los individuos.

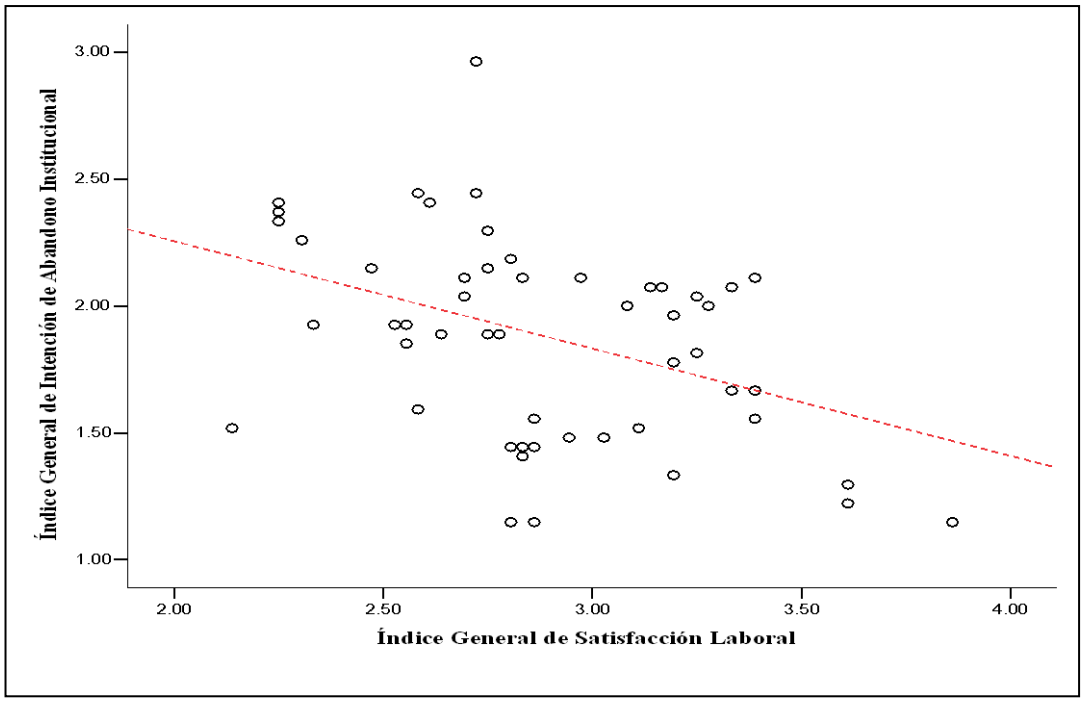


Gráfico Nº 3. Dispersión entre Satisfacción laboral e Intención de abandonar la institución.

**4.- Contraste por Universidad.**

*4.1 Descriptivos de Satisfacción Laboral por Universidad.*

La tabla Nº 15 y el gráfico Nº 4 reflejan los niveles de satisfacción laboral en las dos Universidades participantes de la investigación. Como puede observarse no existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción del personal encuestado en la UCAB y en la UNIMET; sin embargo, el mayor nivel de satisfacción laboral fue manifestado por el personal docente de la UNIMET con un valor de 2,93 lo cual ubica la percepción de éstos en un nivel intermedio de satisfacción laboral.

Tabla Nº 15. Descriptivos de Satisfacción Laboral por Universidad.

| | **UCAB** | | **UNIMET** | |
|---|---|---|---|---|
| | **Media** | **Desviación Estándar** | **Media** | **Desviación Estándar** |
| **Remuneración** | 2.22 | 0.73 | 2.65 | 0.52 |
| **Promociones** | 2.88 | 0.63 | 2.73 | 0.67 |
| **Supervisión** | 3.06 | 0.46 | 3.33 | 0.53 |
| **Beneficios** | 2.27 | 0.63 | 2.43 | 0.60 |
| **Reconocimientos** | 2.86 | 0.51 | 2.98 | 0.65 |
| **Compañeros de Trabajo** | 2.59 | 0.48 | 2.54 | 0.57 |
| **Condiciones de trabajo** | 3.24 | 0.59 | 3.34 | 0.45 |
| **Naturaleza del trabajo** | 3.41 | 0.42 | 3.50 | 0.44 |
| **Comunicaciones** | 2.97 | 0.56 | 2.85 | 0.65 |
| **Satisfacción laboral** | **2.83** | **0.41** | **2.93** | **0.40** |

En este sentido, los cinco niveles más elevados de satisfacción laboral en la UNIMET se dieron respecto a los componentes naturaleza del trabajo (3,50), condiciones de trabajo (3,34), supervisión (3,33), reconocimiento (2,98) y comunicaciones (2,85).Y por el contrario, el nivel más bajo de satisfacción se observó en el componente Beneficios con un valor de 2,43.

Por su parte, los cinco niveles más elevados de satisfacción laboral en la UCAB se observaron en los componentes naturaleza del trabajo (3,41), condiciones de trabajo (3,24), supervisión (3,06), comunicaciones (2,97) y promociones (2,88).Y por el contrario, el nivel más bajo de satisfacción se observó en el componente remuneración con un valor de 2,22.

El gráfico Nº 4 refleja las medias de satisfacción laboral en ambas universidades, en él puede apreciarse que todos los componentes de satisfacción resultaron ser más elevados para la UNIMET excepto en los componentes promociones, compañeros de trabajo y comunicaciones.

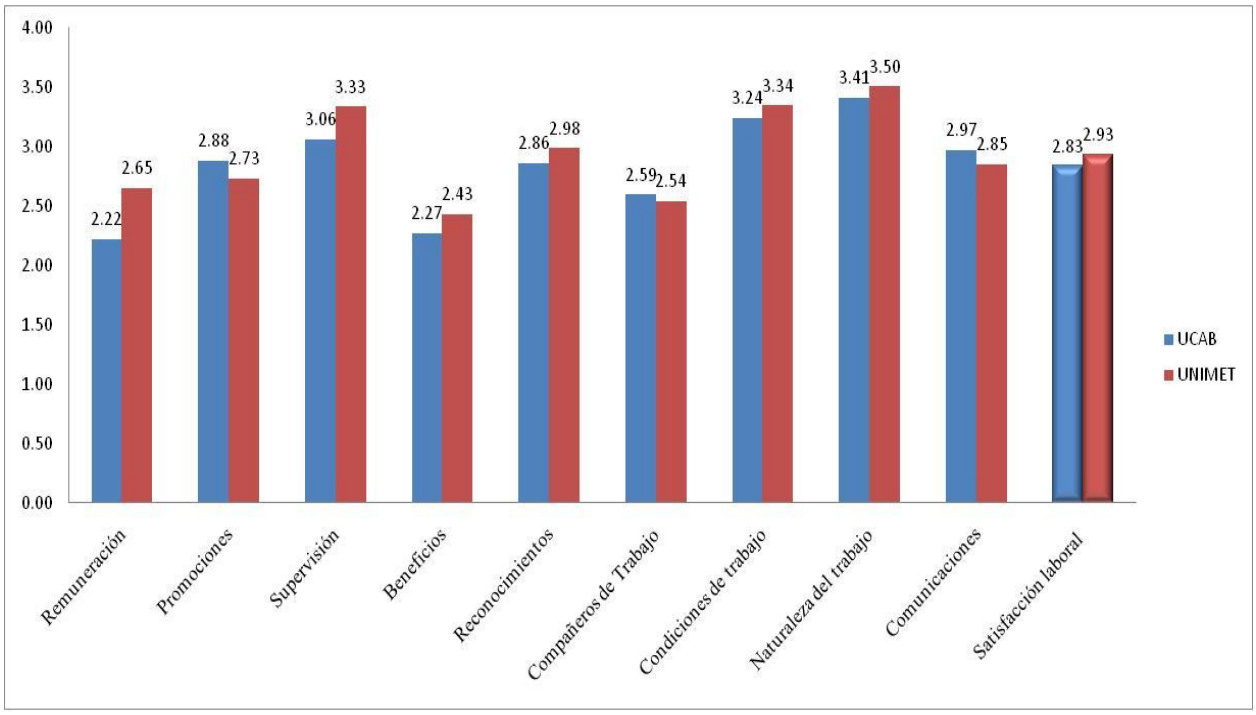


Gráfico Nº 4. Medias de Satisfacción Laboral por Universidad

*4.2 Descriptivos de Intención de Abandono por Universidad.*

La tabla Nº 16 y el gráfico Nº 5 reflejan los niveles de intención de abandono en las dos Universidades participantes de la investigación. Como puede observarse existen diferencias significativas pero moderadas entre los niveles de intención de abandono del personal encuestado en la UCAB y en la UNIMET; el mayor nivel de intención de abandono fue manifestado por el personal docente de la UCAB con un valor de 1,97 el cual refleja una clara y significativa tendencia hacia una baja intención de abandono.

Los cinco niveles más elevados de intención de abandono en la UCAB se dieron respecto a los componentes reconocimiento (2,20), beneficios (2,15), naturaleza del trabajo (1,99), promociones (1,97), comunicaciones (1,90) y remuneración (1,86). Y por el contrario, el nivel más bajo de intención de abandono se observó en el componente compañeros de trabajo con un valor de 1,69.

Tabla Nº 16. Descriptivos de Intención de Abandono por Universidad

| | **UCAB** | | **UNIMET** | |
|---|---|---|---|---|
| | **Media** | **Desviación Estándar** | **Media** | **Desviación Estándar** |
| **Remuneración** | 1.86 | 0.44 | 1.85 | 0.64 |
| **Promociones** | 1.97 | 0.62 | 1.95 | 0.62 |
| **Supervisión** | 1.85 | 0.59 | 1.48 | 0.57 |
| **Beneficios** | 2.15 | 0.61 | 1.60 | 0.57 |
| **Reconocimientos** | 2.20 | 0.48 | 2.08 | 0.52 |
| **Compañeros de Trabajo** | 1.69 | 0.36 | 1.74 | 0.74 |
| **Condiciones de trabajo** | 1.87 | 0.60 | 1.75 | 0.63 |
| **Naturaleza del trabajo** | 1.99 | 0.64 | 2.00 | 0.69 |
| **Comunicaciones** | 1.90 | 0.49 | 1.71 | 0.66 |
| **Intención de Abandono** | **1.97** | **0.35** | **1.82** | **0.38** |

Por su parte, los cinco niveles más elevados de intención de abandono en la UNIMET se observaron en los componentes reconocimientos (2,08), naturaleza del trabajo (2,00), promociones (1,95), remuneración (1,85) y condiciones de trabajo (1,75).Y por el contrario, el nivel más bajo de intención de abandono se observó en el componente supervisión con un valor de 1,48.

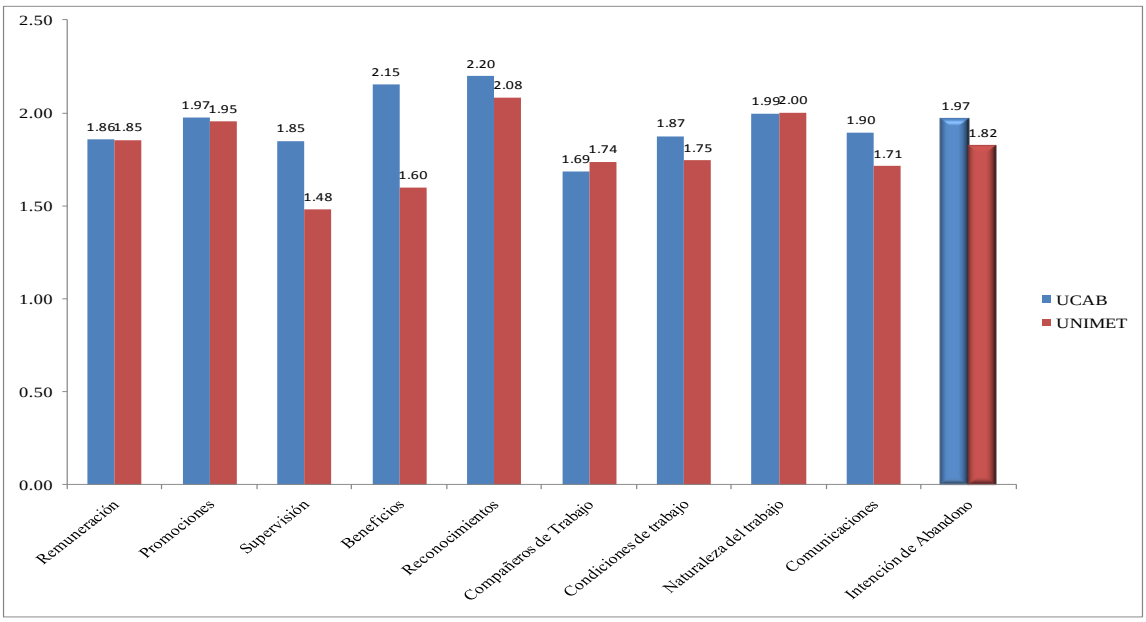


Gráfico Nº 5. Medias de Intención de Abandono por Universidad.

El gráfico Nº 5 refleja las medias de intención de abandono en ambas universidades, en él puede apreciarse una gran variabilidad entre los resultados, para ambas poblaciones. Sin embargo, las diferencias más altas entre las universidades se dan en los componentes beneficios y reconocimientos, siendo en ambos casos, mayores para la población de la UCAB. Contrario a esto, los componentes con resultados semejantes en ambas universidades resultaron ser remuneración, naturaleza del trabajo y promociones.

**5.- Contraste por Género.**

*5.1 Satisfacción Laboral.*

El gráfico Nº 6 muestra los resultados de satisfacción laboral distribuidos por género, es posible afirmar que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a satisfacción se refiere; sin embargo, la mayor satisfacción respecto a todos los componentes

fue manifestada por el sexo femenino, siendo la percepción de esta variable muy similar en los componentes supervisión, naturaleza del trabajo y condiciones de trabajo.

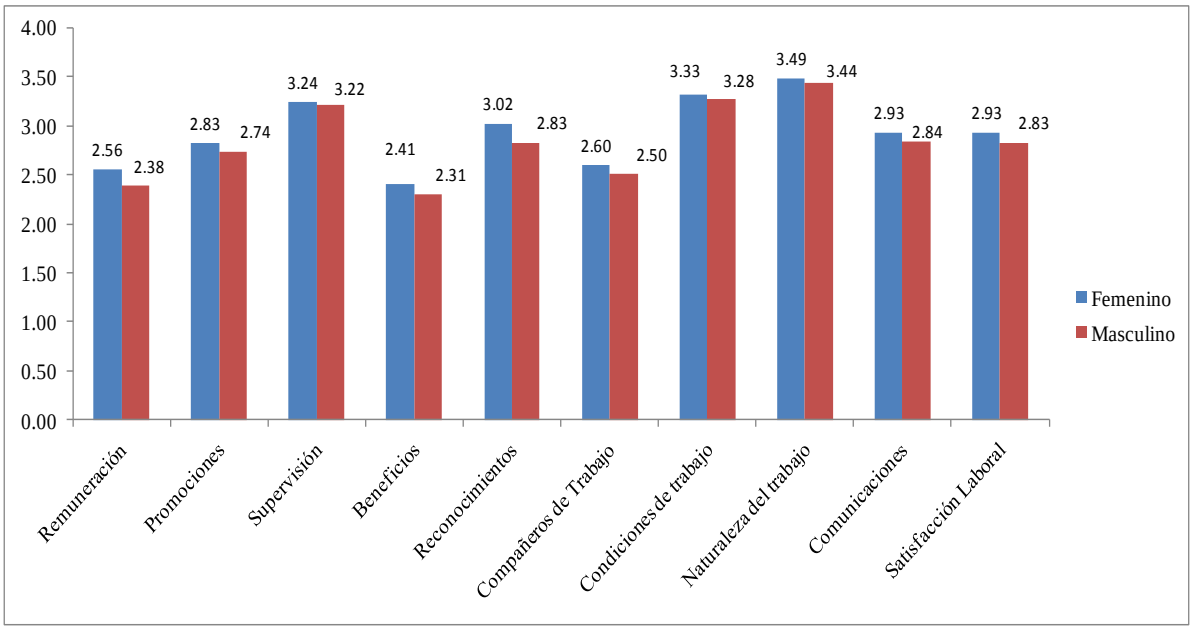


Gráfico Nº 6. Medias de Satisfacción Laboral por Género.

*5.2 Intención de Abandono.*

El gráfico Nº 7 permite afirmar que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a intención de abandonar la organización se refiere. Los datos revelan una intención de abandono más elevada en los hombres (1,93) que en las mujeres (1,83), lo cual da a entender una clara y significativa tendencia hacia la manifestación de una intención de abandono intermedia.

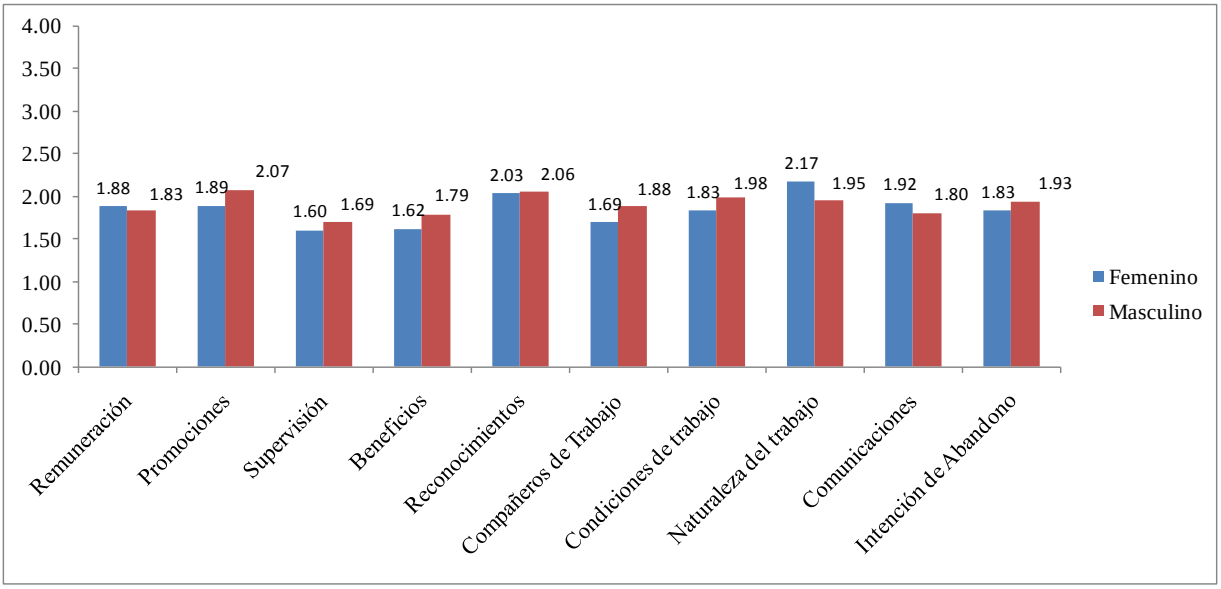


Gráfico Nº 7. Medias de Intención de Abandono por Género.

En los hombres la intención de abandono más fuerte se dio con el componente promoción (2,07), mientras que el nivel más bajo de dicha variable se reflejó en los beneficios (1,79). Por su parte, las mujeres manifestaron darle mayor importancia a la naturaleza del trabajo (2,17) al momento de intentar abandonar la institución, no así con los aspectos de supervisión, los cuales resultaron tener el menor índice de intención de abandono para éstas (1,60).

**6.- Contraste por Antigüedad**.

*6.1 Satisfacción Laboral.*

El gráfico Nº 8 muestra los resultados de satisfacción laboral distribuidos por años de servicio; dichos resultados permiten afirmar diferencias significativas entre los intervalos de antigüedad en cuanto a satisfacción se refiere; sin embargo, la mayor satisfacción respecto a todos los componentes fue manifestada por el grupo de la muestra con una antigüedad de entre 2 a 6 años quienes reflejan un nivel intermedio de satisfacción laboral (3,04), seguido por quienes tienen entre 12 y 16 años de servicio (2,84). Por su parte, quienes perciben los menores niveles de satsifacción laboral resultaron ser los profesores con una antigüedad de entre 32 y 37 años de servicio (2,39)

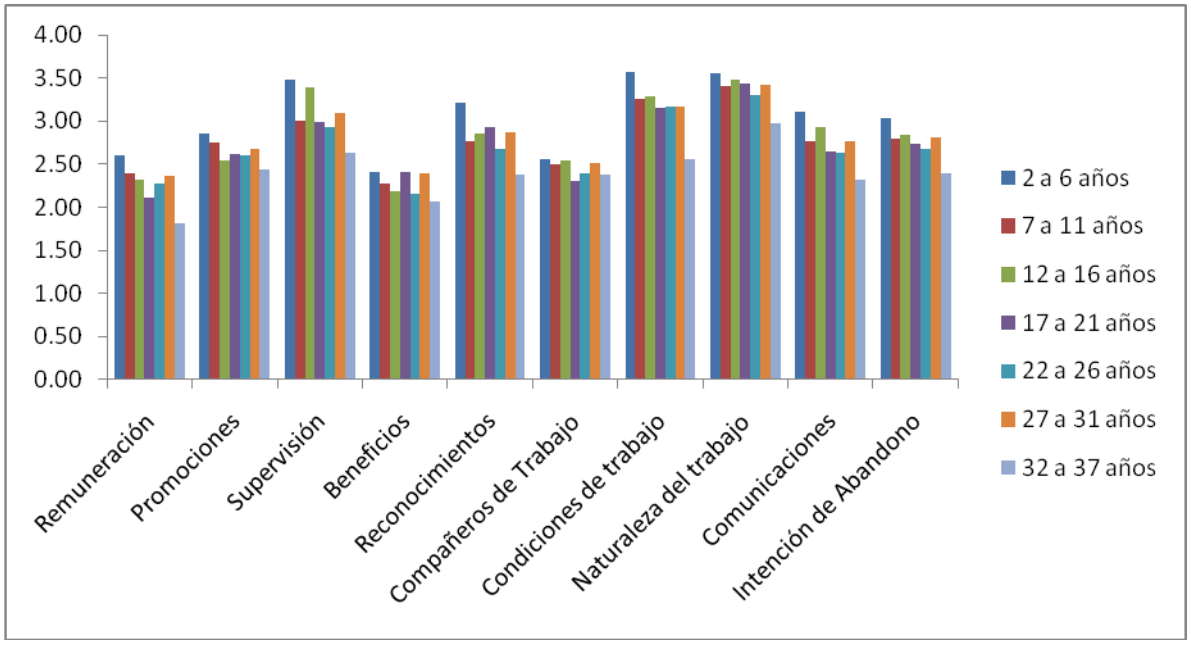


Gráfico Nº 8. Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad.

Precisamente, estos resultados son complementados cuando observamos el grado de relación existente entre los años de servicio y el nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios. Los resultados permiten afirmar que mientras menor sea la cantidad de años de servicio en la universidad, mayor es la satisfacción laboral de los docentes (0,79). No así en el caso de quienes tienen más antigüedad la institución, en estos la relación es inversamente proporcional lo cual indica que a mayor antigüedad, menor es el nivel de satisfacción laboral (-0,68).

*6.2 Intención de Abandono.*

Tal como lo muestra el gráfico Nº 9 los niveles de intención de abandono entre los intervalo de edades son significativamente diferentes en todos los componentes, las diferencias más notables se pueden ver en aquellos docentes con un antigüedad de entre 32 y 37 años, los cuales son quienes perciben los mayores niveles de intención de abandono (2,15) principalmente con los componentes remuneración, beneficios y reconocimientos. No así los profesores con una antigüedad entre 2 y 6 años quienes manifestaron, en términos

generales, tener una muy baja intención de abandono respecto a su trabajo marcado principalmente por la supervisión, beneficios, condiciones de trabajo y comunicaciones.

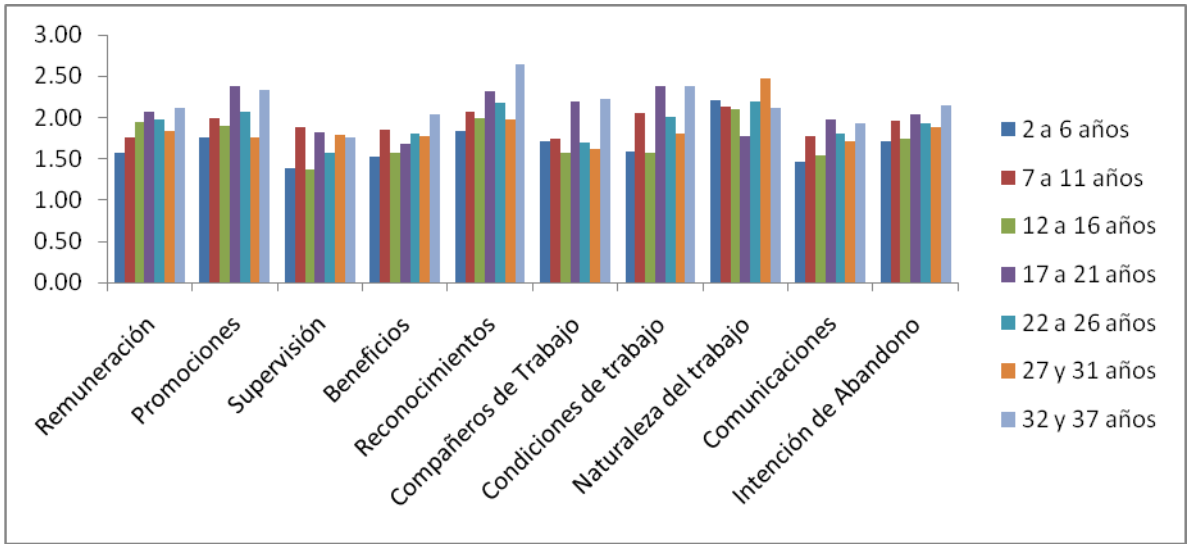


Gráfico Nº 9. Medias de Intención de Abandono por Antigüedad.

A través del análisis de correlación se determinó que el nivel de intención de abandono crece en la medida en la que los docentes universitarios tienen mayor antigüedad en la institución (0,57); no obstante, este disminuye en la medida en la los profesores universitarios tienen menos años de servicio en la institución (0,67).

**7.- Contraste por Nivel Académico.**

*7.1 Satisfacción Laboral.*

El grafico Nº 10 muestra que no existen diferencias significativas entre los niveles académicos de la población en estudio y el nivel de satisfacción que estos perciben. Los profesores con un nivel académico de maestría manifestaron tener la mayor satisfacción respecto a su lugar de trabajo (2,92) teniendo una clara tendencia hacia un nivel intermedio de satisfacción, seguido por aquellos con Doctorado los cuales reflejaron un nivel de satisfacción de 2,91 muy similar a quienes han hecho una maestría; y por último quienes manifestaron tener el menor nivel de satisfacción fueron quienes tienen un nivel académico de especialización (2,71).

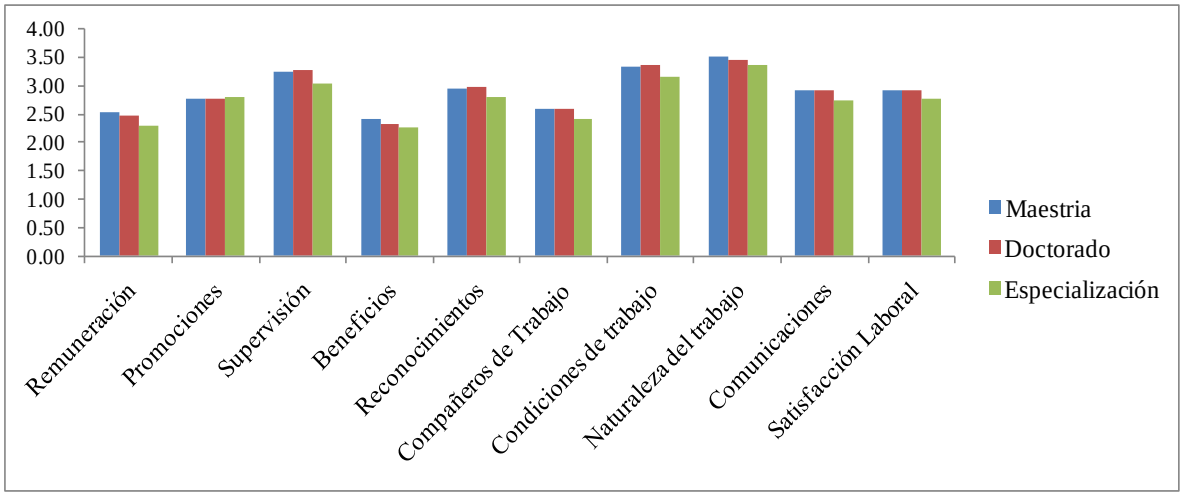


Gráfico Nº 10. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico.

Cuando se evalúa la relación entre el nivel académico de los profesores universitarios y su nivel de satisfacción laboral, los resultados del análisis correlacional indican una fuerte relación inversa (-0,90), que permite afirmar que mientras mayor es el nivel académico de los docentes universitarios, menor es su nivel de satisfacción laboral.

*7.2 Intención de Abandono.*

A continuación el gráfico Nº 11 refleja los niveles de intención de abandono obtenidos según el nivel académico de la muestra; los datos permiten revelar que existen diferencias significativas principalmente entre el nivel de especialización y los niveles maestría y doctorado, siendo éstos dos últimos muy similares entre cada uno de los componentes de la variable.

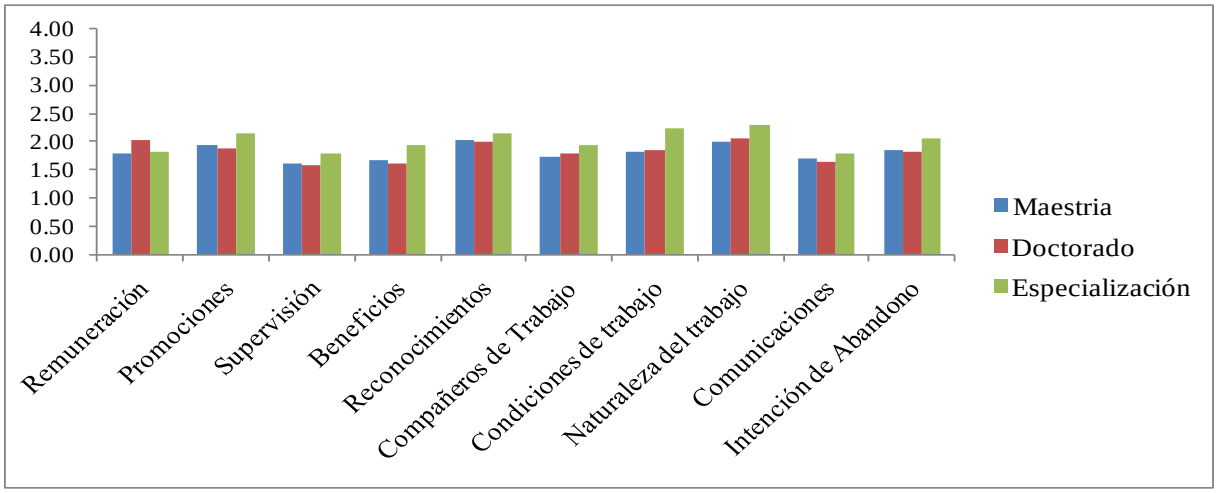


Gráfico Nº 11. Medias de Intención de Abandono por Nivel Académico.

El mayor nivel de intención de abandono se manifestó entre quienes tienen un nivel académico de especialización (2,04) lo cual indica una intención baja de abandonar la organización, no así con aquellos de nivel académico maestría (1,84) y doctorado (1,83), quienes reflejaron tener un nivel muy bajo de intentar abandonar la institución.

Por su parte, es posible afirmar que la relación que guarda el nivel académico de los docentes universitarios con los niveles de intención de abandono es directamente proporcional (0,84), lo cual indica que mientras mayor es el nivel académico que tiene el docente, mayor es su intención de abandonar la institución.

## 8.- Contraste por Nivel en el Escalafón.

### *8.1 Satisfacción Laboral.*

El gráfico Nº 12 y la tabla Nº 17 reflejan los datos de los niveles de satisfacción laboral según el nivel de escalafón universitario que presentó la muestra. Como puede apreciarse esta distribución dio como resultado que los profesores ubicados en los niveles: agregado, asociado e instructor manifestaron percibir una mayor satisfacción laboral estando sus niveles ubicados en 2.96, 2.94 y 2.93 respectivamente, haciendo énfasis en la naturaleza y condiciones de trabajo como los componentes más elevados, mientras que los beneficios resultaron ser el componente con menor satisfacción para estos tres niveles.

Tabla Nº 17. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón.

| | Nivel de Escalafón | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Instructor** | **Asistente** | **Agregado** | **Asociado** | **Titular** |
| **Remuneración** | 2.33 | 2.12 | 2.56 | 2.67 | 2.58 |
| **Promociones** | 2.86 | 2.78 | 2.86 | 2.73 | 2.72 |
| **Supervisión** | 3.17 | 3.04 | 3.32 | 3.23 | 3.30 |
| **Beneficios** | 2.29 | 2.22 | 2.35 | 2.58 | 2.34 |
| **Reconocimientos** | 3.01 | 2.61 | 3.04 | 3.05 | 2.88 |
| **Compañeros de Trabajo** | 2.64 | 2.51 | 2.66 | 2.46 | 2.52 |
| **Condiciones de trabajo** | 3.40 | 3.00 | 3.27 | 3.45 | 3.33 |
| **Naturaleza del trabajo** | 3.50 | 3.32 | 3.53 | 3.49 | 3.45 |
| **Comunicaciones** | 3.15 | 2.79 | 3.03 | 2.76 | 2.75 |
| **Satisfacción Laboral** | 2.93 | 2.71 | 2.96 | 2.94 | 2.87 |

Por otra parte, la distribución de profesores en nivel asistente fueron quienes manifestaron la menor percepción de satisfacción de toda la muestra, sus niveles más altos de la variable se presenciaron en el componente naturaleza del trabajo y supervisión, mientras que los niveles más bajos de satisfacción se vieron en los componentes beneficios y remuneración.

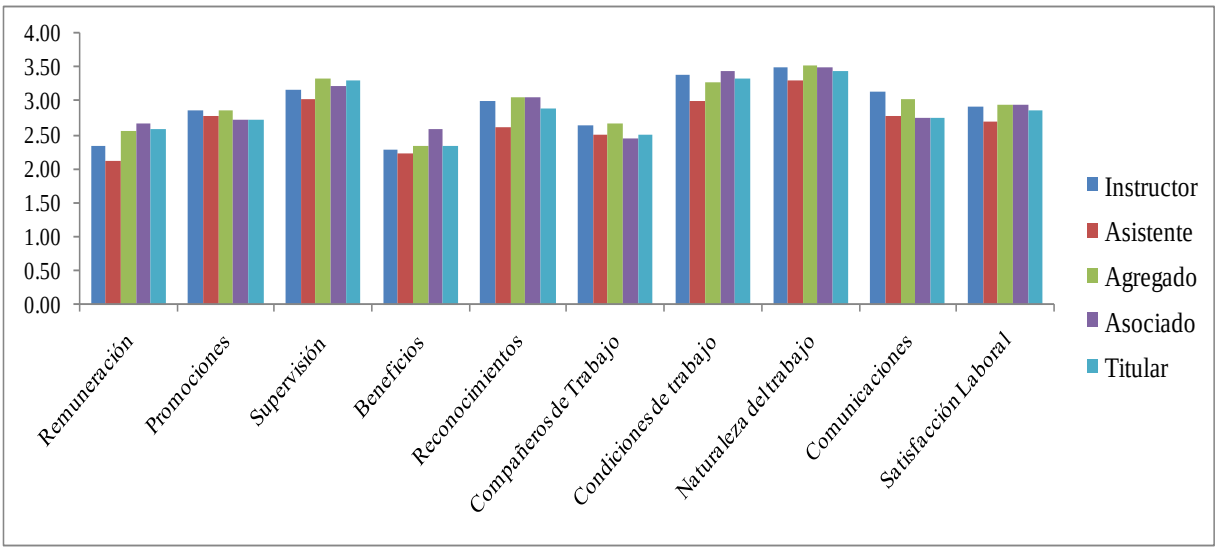


Gráfico Nº 12. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón.

*8.2 Intención de Abandono.*

Los resultados de los niveles de intención de abandono distribuidos por nivel en el escalafón se muestran en la tabla Nº 18 y en el gráfico Nº 13. La información refleja mucha variabilidad en cuanto a los niveles de percepción entre cada uno de los niveles e incluso dentro de cada componente de intención de abandono.

Tabla Nº 18. Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón.

| | Nivel de Escalafón | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Instructor** | **Asistente** | **Agregado** | **Asociado** | **Titular** |
| **Remuneración** | 1.79 | 1.91 | 1.63 | 1.86 | 2.10 |
| **Promociones** | 1.82 | 2.11 | 1.88 | 2.06 | 2.01 |
| **Supervisión** | 1.86 | 1.88 | 1.40 | 1.76 | 1.47 |
| **Beneficios** | 1.75 | 1.98 | 1.56 | 1.65 | 1.67 |
| **Reconocimientos** | 1.79 | 2.02 | 2.19 | 2.09 | 2.06 |
| **Compañeros de Trabajo** | 1.78 | 1.91 | 1.51 | 2.01 | 1.77 |
| **Condiciones de trabajo** | 1.96 | 2.19 | 1.76 | 1.96 | 1.78 |
| **Naturaleza del trabajo** | 2.24 | 2.19 | 2.08 | 1.77 | 2.14 |
| **Comunicaciones** | 1.63 | 1.79 | 1.57 | 1.95 | 1.64 |
| **Intención de Abandono** | 1.87 | 2.02 | 1.79 | 1.93 | 1.84 |

El nivel más alto de intención de abandono se manifestó entre quienes se encuentran en el nivel Asistente con un valor de 2.02, lo cual refleja un nivel bajo de intención de abandono. Los componentes con mayor influencia de este nivel resultaron ser naturaleza del trabajo y condiciones de trabajo, ambos con un nivel de 2.19, seguidos por Promociones (2.11) y beneficios (1.98).

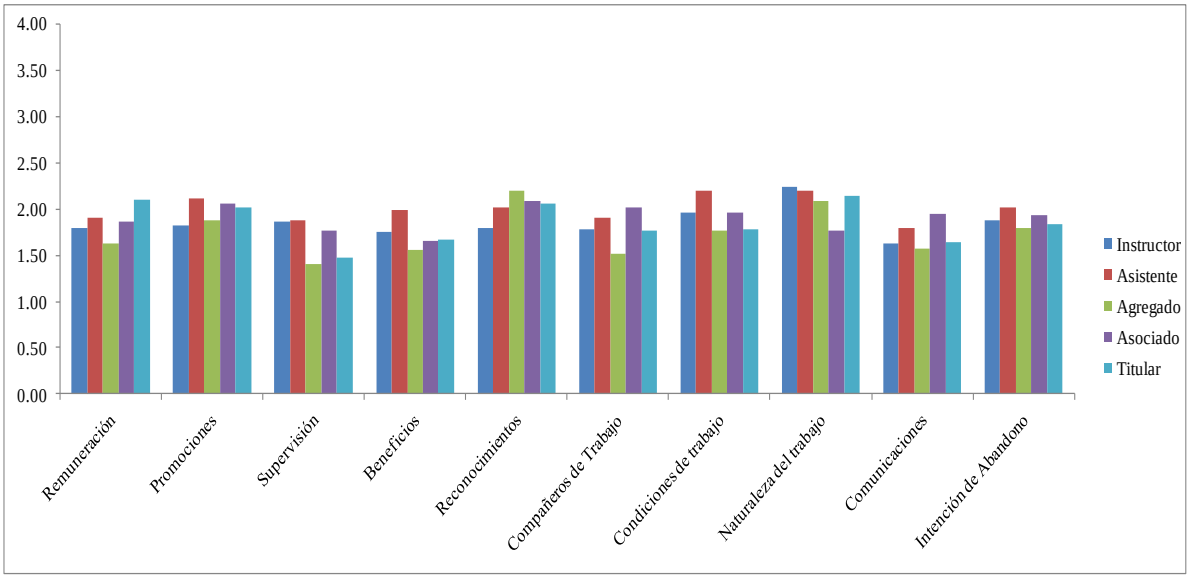


Gráfico Nº 13. Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón.

Por su parte quienes manifestaron tener el menor nivel de intención de abandono fueron los docentes en el nivel de agregado con un valor de 1.79, lo cual indica una baja presencia de intentar abandonar la institución. En este grupo los componentes que resultaron tener mayor intención de abandono fueron: reconocimientos (2.19), naturaleza del trabajo (2.08) y promociones (1.88); no así en las dimensiones supervisión (1.40), compañeros de trabajo (1.51) y beneficios (1.56).

## 9.- Contraste por Unidad Organizativa.

### *9.1 Satisfacción Laboral.*

La distribución de la muestra por unidad organizativa hace referencia a la satisfacción laboral de los profesores agrupados por el tipo de unidad en la que laboran; en la unidad académica se tiene a todo el personal que además de ejercer el rol docente, tiene algún cargo de dirección o coordinación dentro de las diversas escuelas y facultades; en la unidad administrativa están agrupados aquellos que además de ejercer la labor docente mantienen una posición en los departamentos administrativos de la universidad y, la unidad de investigación cubre todos aquellos profesores universitarios con cargos administrativos en los institutos y departamentos de investigación dentro de la universidad.

Tabla Nº 19. Medias de Satisfacción Laboral por Unidad Organizativa.

| | Unidad Organizativa | | |
|---|---|---|---|
| | **Académica** | **Administrativa** | **Investigación** |
| **Remuneración** | 2.57 | 2.28 | 2.11 |
| **Promociones** | 2.80 | 2.82 | 2.54 |
| **Supervisión** | 3.26 | 3.16 | 3.11 |
| **Beneficios** | 2.45 | 2.22 | 1.89 |
| **Reconocimientos** | 3.01 | 2.82 | 2.43 |
| **Compañeros de Trabajo** | 3.38 | 3.10 | 3.18 |
| **Condiciones de trabajo** | 2.58 | 2.51 | 2.46 |
| **Naturaleza del trabajo** | 3.48 | 3.42 | 3.43 |
| **Comunicaciones** | 2.91 | 2.88 | 2.68 |
| **Satisfacción Laboral** | 2.94 | 2.80 | 2.65 |

En la tabla anterior y en el gráfico Nº 14 puede apreciarse que la distribución de la muestra pertenecientes a la unidad académica fueron quienes manifestaron el mayor nivel de satisfacción laboral con un valor de 2.94, seguido por quienes laboran para las unidades administrativas, los cuáles presentaron un nivel de satisfacción de 2.80. Por su parte, los profesores que laboran para las unidades de investigación presentaron el menor nivel de satisfacción laboral con un valor de 2.65.

No obstante, se puede visualizar que los niveles de satisfacción entre estos tres grupos fueron muy similares en el componente naturaleza del trabajo con una media de 3.46 en total, mientras que las diferencias más grandes se dieron con el componente remuneración donde, quienes pertenecen a la unidad académica manifestaron el nivel más alto de satisfacción (2.57), seguido por quienes conforman la unidad administrativa (2.28) y por último quienes hacen parte de las unidades de investigación (2.11). En el mismo orden se dieron diferencias significativas en el componente beneficios, la unidad de investigación manifestó un nivel muy bajo

de satisfacción (1.89), mientras que aquellos que forman parte de la unidad administrativa y académica manifestaron un nivel bajo de satisfacción laboral con valores de 2.22 y 2.45 respectivamente.

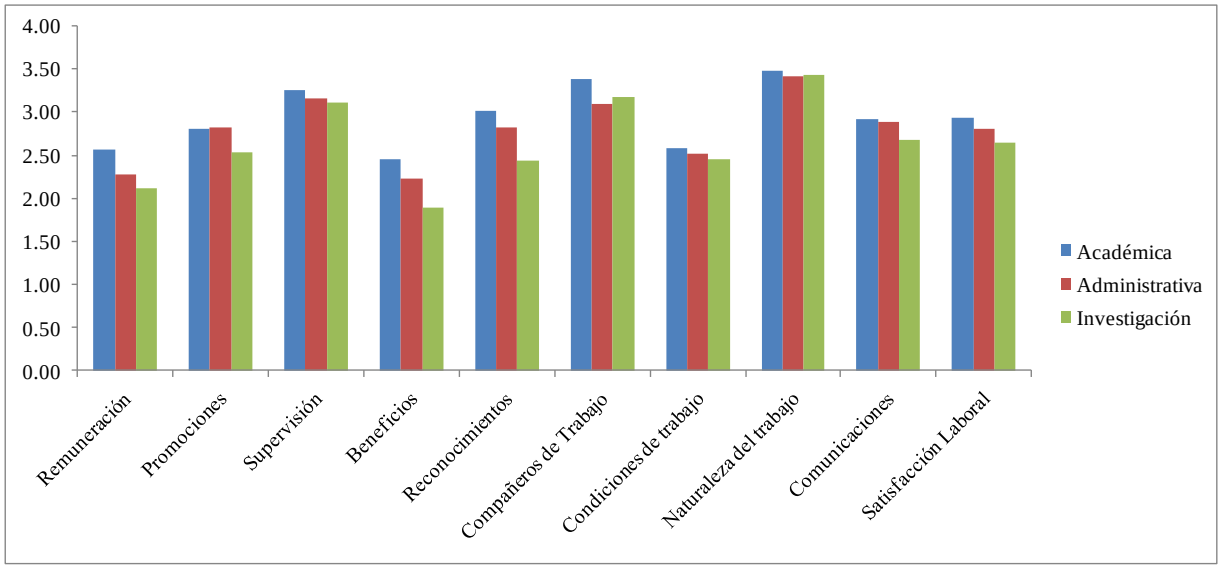


Gráfico Nº 14. Medias de Satisfacción Laboral por Unidad Organizativa.

### *9.2 Intención de Abandono.*

La tabla Nº 20 y el gráfico Nº 15 permiten dar cuenta de las diferencias respecto al nivel de intención de abandono de los grupos que conforman cada unidad organizativa. La muestra con mayor intención de abandonar la organización resultó ser quienes pertenecen a la unidad de investigación manifestando un nivel de intención de abandono que tiende fuertemente hacia los niveles intermedios del mismo, seguidos por quienes laboran para las unidades académicas y administrativas con valores de 1.88 y 1.87 respectivamente.

Tabla Nº 20. Medias de Intención de Abandono por Unidad Organizativa.

| | Unidad Organizativa | | |
|---|---|---|---|
| | **Académica** | **Administrativa** | **Investigación** |
| **Remuneración** | 1.86 | 1.87 | 1.90 |
| **Promociones** | 1.94 | 2.07 | 1.95 |
| **Supervisión** | 1.66 | 1.50 | 1.95 |
| **Beneficios** | 1.68 | 1.74 | 1.81 |
| **Reconocimientos** | 2.03 | 2.09 | 2.00 |
| **Compañeros de Trabajo** | 1.84 | 1.62 | 1.62 |
| **Condiciones de trabajo** | 1.89 | 1.88 | 2.19 |
| **Naturaleza del trabajo** | 2.06 | 2.14 | 2.00 |
| **Comunicaciones** | 1.72 | 1.62 | 1.76 |
| **Intención de Abandono** | 1.88 | 1.87 | 1.94 |

En el gráfico Nº 15 se puede visualizar que los niveles de intención de abandono entre estos tres grupos fueron muy similares únicamente en el componente remuneración con una media de 1.86 en total, mientras que las diferencias más grandes se dieron con el componente supervisión en donde quienes pertenecen a la unidad de investigación manifestaron el nivel más alto de intención de abandono (1.95), seguido por quienes conforman la unidad académica(1.66) y por último quienes hacen parte de las unidades administrativas (1.50).

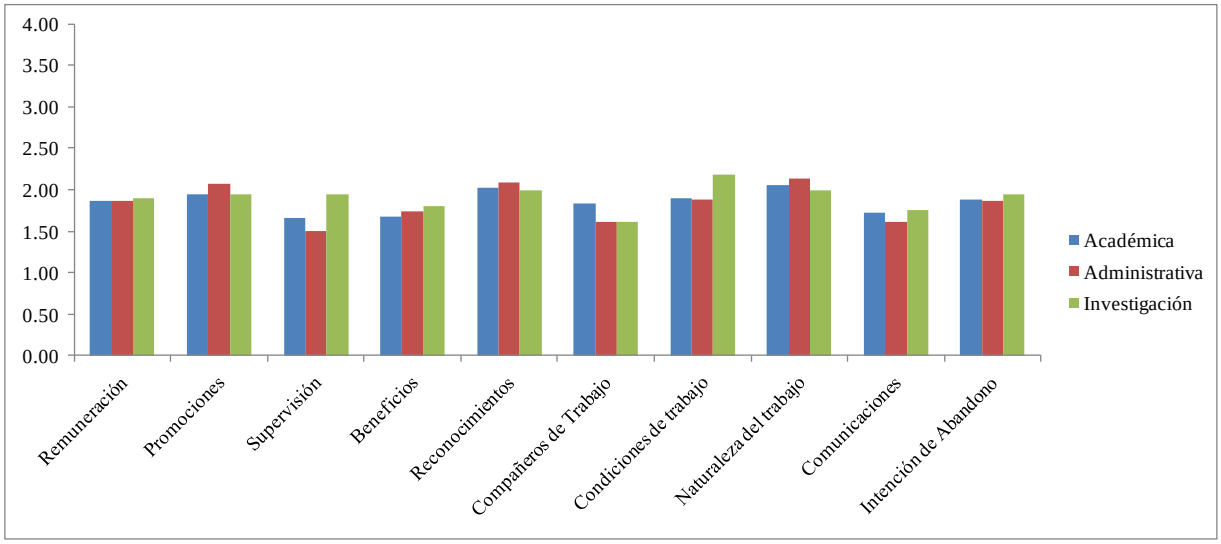


Gráfico Nº 15. Medias de Intención de Abandono por Unidad Organizativa.

# CAPITULO V
## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar el grado de relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de intención de abandono percibido por los docentes universitarios a tiempo completo en dos universidades privadas. El planteamiento de la investigación se desarrolló asumiendo la hipótesis de que a mayores niveles de satisfacción laboral, menores serian los niveles de intención de abandono de la muestra en estudio.

De forma general, se pudo observar niveles intermedios, tanto para la satisfacción laboral como para la intención de abandonar la institución; sin embargo cada una de ellas mostró resultados con interpretaciones interesantes para la investigación.

En una escala que abarca desde insatisfacción (como el nivel más bajo), baja satisfacción, satisfacción intermedia y hasta alta satisfacción laboral (como el nivel más alto); la muestra de la investigación manifestó percibir un nivel intermedio de ésta variable. La explicación de estos resultados viene dada por la manera en que fue estudiada la variable dentro de la investigación; tal y como el modelo propuesto por Spector (2002) lo señala, la satisfacción laboral puede ser abordada desde un enfoque general concebido como una percepción única y general hacia el empleo o por el contrario, puede ser abordada desde un enfoque alternativo en donde la percepción de satisfacción es el resultante de la evaluación de diversos aspectos que conforman el trabajo. Precisamente, el enfoque alternativo fue el asumido durante toda la investigación para observar el comportamiento de la satisfacción laboral en los docentes universitarios.

En este sentido, es necesario interpretar la manera en cómo cada uno de los componentes de esta variable influenciaron en el índice general de la misma. Una explicación relevante del comportamiento de éstos, puede deberse a que tal y como lo explica la teoría bifactorial desarrollada por Hezberg (1966) y citada por Bilbao y Vega (s.f) la satisfacción laboral sólo puede ser generada por los factores intrínsecos o motivadores, los mismos están referidos a todos aquellos elementos que son altamente circunstanciales al trabajo tales como: funciones y responsabilidades, logro y reconocimiento, promociones, entre otros; no obstante, la teoría bifactorial hace hincapié en que éstos factores aunque estén mal gestionados por la institución/organización igualmente no producen insatisfacción, por lo que aunque los niveles de satisfacción respecto a estos elementos sean muy bajos definitivamente esto no causará un efecto de insatisfacción en el individuo.

En la investigación, precisamente los componentes que configuran los factores motivacionales fueron los que se posicionaron con los mayores niveles de satisfacción; estos fueron: naturaleza del trabajo en la primera posición, seguido por reconocimientos, comunicación y promociones en las posiciones cuatro, cinco y seis respectivamente. Con esto es posible inferir que los elementos motivacionales ayudaron a obtener un índice de satisfacción aceptable y que es precisamente en éstos elementos en los que la gestión de Recursos Humanos debe hacer énfasis para generar altos niveles de satisfacción en sus empleados, especialmente en los componentes reconocimiento, promociones y comunicación donde el papel/rol del área de capital humano tiene mayor importancia.

Por otra parte, los componentes compañeros de trabajo, supervisión, condiciones de trabajo, remuneración y beneficios también tuvieron un importante efecto en el índice general de satisfacción laboral; su influencia se debe principalmente a que en conjunto estos componentes conforman los factores extrínsecos o higiénicos de la variable satisfacción laboral; según Hezberg (1966) citado por Bilbao y Vega (s.f) estos factores cuando están bien percibidos por el personal no tienen efectos importantes en el índice general de satisfacción laboral, mientras que si son percibidos de manera contraria, entonces si generan altos niveles de insatisfacción lo cual retiene el crecimiento de la variable de forma general. Precisamente esta última situación es la que ocurre en la presente investigación, la muestra ha manifestado tener buena percepción respecto a sus relaciones interpersonales y a las relaciones con su supervisor, mientras que paralelamente ha reflejado tener bajos niveles de satisfacción respecto a las condiciones físicas de su trabajo, la remuneración que percibe y los beneficios con los que cuentan. Este resultado genera una desaceleración del crecimiento de la variable pues si bien existen buenos niveles de satisfacción respecto a dos factores extrínsecos (compañeros de trabajo y supervisión), en la práctica estos no son altamente influyentes en el crecimiento de la satisfacción; no así, las condiciones de trabajo, la remuneración y los beneficios, lo cuales estando posicionados en los niveles más bajos de satisfacción laboral según la muestra, no producen efecto de crecimiento en la variable, sino más bien una desaceleración en la misma.

La intención de abandonar la institución entendida como el pensamiento resultante de las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo actual y de la decisión voluntaria de salir de la organización, fue percibida como baja por los docentes universitarios a tiempo completo. La escala cualitativa para la interpretación de los resultados abarcó desde muy baja intención de abandonar la institución (considerado como el nivel que refleja la inexistencia de ésta variable), baja intención de abandono, intención de abandono intermedia, y alta intención de abandono; partiendo de esta escala es posible afirmar que si existe una propensión

de abandonar la institución por parte de los docentes universitarios, sin embargo dicha intención es baja y no conlleva a una decisión definitiva de dejar su lugar de trabajo actual.

Así como en la satisfacción laboral, ésta variable fue estudiada utilizando un enfoque alternativo que permitió dar cuenta con los aspectos del trabajo que generan mayores niveles de intención de abandonar la institución; los resultados reflejados por los docentes respecto a ésta variable se explican a partir de dos análisis importantes.

En un primer nivel, los resultados de esta variable se explican a partir del planteamiento realizado por el modelo de vínculos o uniones intermedias de Mobley (1977); dicho modelo explica que la propensión a abandonar la organización/institución se inicia cuando se produce una disminución en el nivel de satisfacción laboral de los individuos llevando a que éstos inicien pensamientos de abandono respecto a su lugar de trabajo, posteriormente el modelo plantea que una vez dado el pensamiento de abandonar la empresa el individuo realiza una evaluación de las alternativas que tiene y el coste que produciría salir de la misma. En este sentido, se puede inferir que el bajo nivel de la variable intención de abandono percibido por la muestra viene dado por la presencia de un nivel intermedio de satisfacción laboral en la misma, comprobando así la hipótesis de investigación.

No obstante, al momento de analizar el comportamiento de las nueve dimensiones tomadas por igual para la satisfacción laboral y la intención de abandono, otro análisis saltó a la vista del estudio. No en todos los casos se observó que las dimensiones ubicadas en los mayores niveles de satisfacción resultaban ser paralelamente las de menor intención de abandono, este hecho puede deberse a las expectativas que cada individuo tiene sobre la decisión de abandono.

Las percepciones manifestadas por los entrevistados demostraron que el pensamiento en sí de intentar abandonar la organización es el resultado de integrar los elementos que causan insatisfacción con aquellos elementos que hacen referencia a las expectativas propias que tiene el individuo sobre ciertos aspectos del trabajo. En la investigación lo vemos reflejado de la siguiente manera: en primer lugar, en casi todos los análisis realizados el componente condiciones de trabajo y supervisión obtuvieron un nivel intermedio de satisfacción laboral y un nivel muy bajo de intención de abandono, así como también las promociones, la cuales resultaron tener niveles muy bajos de satisfacción laboral, pero niveles altos de intención de abandono; es desde este enfoque de interpretación, de donde se comprueba la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Y en segundo lugar, el otro análisis pertinente parte de las expectativas que tienen los docentes universitarios respecto a diversos aspectos. Los resultados arrojados por el presente estudio permiten inferir que los componentes evaluados a partir de las expectativas propias del individuo fueron: la naturaleza del trabajo (con el índice más alto de satisfacción) y, remuneración y beneficios (con los menores niveles de satisfacción e intención de abandono); este razonamiento se explica cuando observamos que en la evaluación de cada uno de los componentes no se cumple la hipótesis de que dimensiones percibidas con altos niveles de satisfacción deberían reflejar bajos niveles de intención de abandono, lo que quiere decir que para la población de profesores universitarios la intención de abandono no parte únicamente de los niveles de satisfacción sino que también está atada a las expectativas individuales que se tienen con respecto a ciertos elementos del trabajo, en especial los referidos a las funciones y responsabilidades, la remuneración que reciben, los beneficios con los que cuentan y los procesos comunicacionales que la institución les brinda.

Tal y como se ha planteado a lo largo de esta sección, efectivamente la investigación encontró la existencia de una relación inversa y moderada entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución; estos resultados coinciden con los obtenidos en las investigaciones de Wong (1989) y Hellman (1997) y permiten entender la dinámica que se produce cuando ciertos aspectos vinculados a la satisfacción laboral causan efecto en la propensión de abandonar la institución.

En este sentido, los resultados obtenidos permitieron dar cuenta con la presencia de esta hipótesis en seis de las nueve dimensiones utilizadas para ambas variables. La relación con los compañeros de trabajo, el supervisor y los procesos de comunicación se percibieron con altos niveles de satisfacción laboral y menor nivel de intención de abandono, no así los componentes promociones, condiciones de trabajo y remuneración, donde los niveles de satisfacción fueron los más bajos y en el nivel de intención de abandono se posicionaron como los más altos; por lo que se comprueba que existe una relación inversa entre satisfacción laboral e intención de abandonar la institución.

Por otra parte, los resultados de la investigación también permiten interpretar que de manera global las funciones y responsabilidades, los reconocimientos y los beneficios son elementos en los que existe muy poca relación satisfacción – intención, esto se debe a que los mismos son evaluados por la muestra desde el punto de vista de sus expectativas individuales y no desde la satisfacción que perciben respecto a ellos. El más claro ejemplo es el ocurrido con el comportamiento de la dimensión naturaleza del trabajo, la cual consistentemente durante toda la interpretación de la investigación se presentó con altos niveles de satisfacción pero al mismo tiempo con altos niveles de intención de abandono, este resultado puede deberse a que el perfil de un docente

universitario se caracteriza por tener una mayor sensibilidad con las funciones y responsabilidades que lleva a cabo gracias a su fuerte e indiscutible vocación profesional y es por eso que le da un peso importante a este factor al momento de aceptar una oferta en otra institución.

Independientemente de la dinámica que cada dimensión encierra, los elementos que tuvieron mayor relación con la intención de abandono, independientemente de la orientación directa o inversa que guarden, resultaron ser en orden de mayor a menor los compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo, los procesos de comunicación y la supervisión.

En el caso de las variables demográficas se encontró que el nivel de satisfacción laboral más elevado se presentó en la UNIMET y el nivel de intención de abandono más fuerte en el personal de la UCAB, sin embargo no existieron diferencias significativas entre ambas; estos resultados pueden deberse principalmente a la dinámica laboral que encierra cada institución y a los esquemas contemplados en los contratos de cada una de ellas, puesto que el esquema de contrato para la UCAB es colectivo y para la UNIMET es individual, y allí pueden verse contempladas algunas variables que afectan los resultados tales como la remuneración y el paquete de beneficios.

En una visión macro de las características personales y profesionales de los encuestados es posible dar cuenta con que los docentes universitarios pertenecientes a la unidades académicas, con una antigüedad de entre 2 y 6 años de servicio y ubicados en un nivel de escalafón entre instructor y agregado, son quienes perciben la mayor satisfacción laboral respecto a su lugar de trabajo. Mientras que aquellos pertenecientes a las unidades administrativas y de investigación, con una antigüedad de entre 32 y 37 años y ubicados en los niveles asistentes o asociado, son quienes perciben los mayores niveles de intención de abandono de la muestra.

En definitiva, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en el personal docente universitario encierra una análisis particular que viene dado precisamente por la particularidad de la dinámica laboral que ellos viven y por la relación que estos guardan con la institución, por ende para entender más a fondo los resultados de ésta investigación será necesario describir en primer lugar la dinámica que encierra cada universidad e incluso los distintos perfiles de docentes que cada una mantiene. Seguramente, quienes llevan cargos en las unidades administrativas tienen expectativas y necesidades laborales distintas a quienes laboran en las unidades de investigación; por ejemplo: probablemente los profesores universitarios de las unidades administrativas mantienen un perfil con una mayor tendencia a la estabilidad en las funciones y responsabilidades, mientras que aquellos docentes que prestan sus servicios en las unidades de investigación tienen una mayor sensibilidad a querer innovar en sus funciones y responsabilidades ya que esto

representa un enriquecimiento en su carrera profesional, por lo tanto para este tipo de profesores la naturaleza del trabajo y los beneficios (como horario flexible, apoyo económico en estudios, entre otros) representan elementos importantes a la hora de evaluar su lugar de trabajo.

# CONCLUSIONES

A modo de conclusión se puede afirmar que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre las variables satisfacción laboral e intensión de abandonar la institución. Esta relación se ve influenciada por los componentes compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación, en el caso de contrastar los componentes de satisfacción laboral con el índice general de intención de abandono, mientras que la relación más alta reflejada entre el índice de satisfacción laboral y los componentes de intención de abandono institucional resultó ser la intención de abandono ante el componente beneficios seguido por el componente promociones.

A su vez, la correlación obtenida para los dos índices generales dio como resultado una relación inversamente proporcional significativa, lo que se traduce en que efectivamente a mayores niveles de satisfacción laboral presentado, menor será la intención de abandono institucional manifestado por los individuos, permitiendo comprobar la hipótesis planteada a principios de la investigación.

Por otra parte, los resultados obtenidos permiten afirmar que la muestra manifiesta una satisfacción laboral intermedia, marcada principalmente por la percepción que tienen los docentes universitarios de sus funciones/responsabilidades/tareas y de su rol dentro de la Universidad; así como de la buena percepción que tienen sobre sus relaciones interpersonales con sus pares/compañeros de trabajo y líderes/supervisores/jefes. Cabe destacar que los niveles de satisfacción se ven afectados negativamente ante las percepciones presentadas por los conceptos salariales (salario mensual, utilidades, bono vacacional, bonos especiales, entre otros) y los aspectos no salariales (apoyo económico, descuento en matricula para hijos, flexibilidad de horario, días de vacaciones, entre otros), que ofrecen las universidades donde estos laboran.

Mientras que para la variable intención de abandono, la muestra de docentes universitarios exhibe con claridad una baja propensión de abandonar la institución en búsqueda de ofertas de trabajo. No obstante, según los resultados de la misma, existen dos componentes que marcan el crecimiento de la propensión a abandonar la institución. En primer lugar, se infiere que la importancia dada a la naturaleza del trabajo se debe a que la unidad de análisis goza de una serie de características profesionales que los hacen tener una mayor atracción por experiencias laborales centradas en funciones, roles y responsabilidades retadoras y de diversa índole dentro de su campo de especialización, lo cual marca peso al momento de decidir sobre alguna oferta de trabajo que

implique funciones similares a las que tiene actualmente o más aún, responsabilidades más atractivas a su experiencia profesional actual. Y en segundo lugar, el crecimiento de la propensión a abandonar la institución también se ve marcado por las expectativas que tiene el individuo sobre el sentido de valoración que le atribuye la Universidad a sus acciones, comportamientos y actividades que lleva a cabo.

Por último, se puede afirmar que no se encontraron diferencias significativas entre los comportamientos de las variables en las características personales y laborales que mantenían los encuestados; sin embargo, se afirma que un resultado más efectivo de la influencia de las variables demográficas y las vinculadas al ámbito laboral en los resultados de la investigación se hubiera obtenido si además de estratificar por institución se hubiese realizado una segunda estratificación por unidad organizativa (académica, administrativa e investigación), pues es en esta variable donde se presentan las mayores diferencias entre la muestra de profesores, precisamente porque dentro de cada una de ellas se desarrolla una dinámica de trabajo particular que hace los perfiles de los docentes distintos entre sí.

# RECOMENDACIONES

A continuación se presentan algunas recomendaciones derivadas de este estudio que consideramos pertinentes para llevar a cabo futuras investigaciones, así como algunas consideraciones relevantes a tener en cuenta en el marco institucional.

En primer lugar consideramos que sería interesante aplicar el estudio a más de dos instituciones universitarias, tal como se tenía planeado originalmente, de manera de poder determinar con un nivel mayor de exactitud el comportamiento y la relación que guardan dichas variables. De igual modo, resultaría atractivo abarcar otros sectores que permitan complementar la investigación, realizando un estudio comparativo entre el sector público y el sector privado en el cual se pueda determinar los niveles de satisfacción percibidos por los docentes de ambos sectores, los niveles de intención de abandonar la institución que poseen los mismos y el grado de relación de ambas variables en un escenario cargado del ambiente sociopolítico y económico actual del país.

A su vez, sería de gran utilidad para futuros estudios aplicar la investigación estratificando no sólo por institución sino además por unidad organizativa (académica, administrativa e investigación), pues es en esta variable donde se presentan las mayores diferencias entre la muestra de profesores, precisamente porque dentro de cada una de ellas se desarrolla una dinámica de trabajo particular que hace los perfiles de los docentes distintos entre sí. De este modo, se podría obtener un producto más efectivo de la influencia de las variables demográficas y las vinculadas al ámbito laboral en los resultados de la investigación.

Por otra parte, los resultados de la investigación permiten inferir que los elementos motivacionales ayudan a obtener un índice de satisfacción aceptable, por tanto, es precisamente en éstos elementos en los que la gestión de Recursos Humanos debe hacer énfasis para generar altos niveles de satisfacción en sus empleados, especialmente en los componentes de reconocimiento, promociones y comunicación donde los departamentos de Capital Humano tienen mayor responsabilidad.

A su vez, a pesar de que la muestra de docentes universitarios arrojo una baja propensión de abandonar la institución, se exhorta a los departamentos de Capital Humano de las universidades a

preocuparse por mejorar las expectativas que tienen los individuos sobre el sentido de valoración que se le atribuye a sus acciones, quizás llevando a cabo estrategias de reforzamientos positivos que permitan premiar aquellas acciones consideradas beneficiosas para la institución, de modo que los docentes puedan percibir que sus acciones son tomadas en cuenta y consideradas de vital importancia para dar vida a la misma, generando una relación ganar- ganar entre ambas partes.

Cabe destacar que los instrumentos utilizados en la investigación pueden ser aplicados no sólo en instituciones universitarias sino en diversas organizaciones donde se requiera identificar el grado en que ciertas dimensiones y aspectos influyen sobre los niveles de satisfacción y los deseos de abandonar la organización, no sólo para conocer las percepciones e intereses que posean los empleados sino para llevar a cabo, en la medida de lo posible, decisiones fundamentadas en el mejoramiento de los elementos que tienen mayor peso sobre ambos niveles de modo contar con un capital humano mejor valorado y reconocido y más eficiente y competitivo.

En este sentido, exhortamos a los investigadores del área a seguir profundizando en el tema, de modo de obtener una mayor comprensión de estas variables y sus relaciones, permitiendo identificar diversas estrategias de reclutamiento, promoción y formación de los futuros docentes universitarios del país, así como el de profesionales de cualquier tipo de organización.

## LIMITACIONES

A continuación se exponen una serie de limitaciones que estuvieron presentes durante el desarrollo de la investigación.

En primer lugar, fue imposible lograr el acceso a la información en las universidades durante el mes de Agosto, puesto que por motivo de vacaciones escolares dichas instituciones no laboraron, esto afectó el tiempo de ejecución del trabajo de campo. Aunado a esto, el acceso a la información en una de las instituciones que formaban parte de la muestra de estudio, específicamente en la Universidad Santa María, no pudo hacerse efectivo por la falta de disponibilidad y disposición del área de Recursos Humanos en participar en la investigación y por la dificultad de obtener la debida autorización por parte del Vice-rectorado administrativo de dicha Universidad para llevar a cabo esta investigación.

De esta manera, la ausencia de respuestas efectivas por parte de estas instituciones y todo el tiempo que fue invertido en espera de las mismas, impidió el hecho de trabajar con más de dos instituciones universitarias, tal como se tenía programado originalmente, de manera de poder determinar con un nivel aún mayor de exactitud el comportamiento y la relación que guardan dichas variables.

Aunado a esto, la recolección de los datos en las dos instituciones estudiadas también ocasionó retrasos y demoras, ya que algunos departamentos no quisieron participar en la investigación. Cabe destacar, que en la actualidad la Universidad Metropolitana se encuentra en un proceso de cambio de régimen de estudio semestral a trimestres, lo cual pudo haber influido en la receptividad por parte de su personal docente para responder el instrumento solicitado y en el carácter emotivo reflejado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Aguilar M. Landa J. y Pilar M. (2006). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios.* Recuperado (11, Julio, 2009), de (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962006000200006&script=sci_arttext).

Balestrini M. (2002). *Como se elabora el proyecto de Investigación.* Caracas: Editorial BL Consultores asociados.

Baptista P. Hernández R. y Fernández P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.

Bilbao J. y Vega M. (s.f). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.* Recuperado (15, Junio, 2009) de (http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf).

Calderón J. (2008). *Cultura organizacional, análisis y perspectivas: Un caso de estudio en el sector público.* Recuperado (13, Julio, 2009), de (http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero12-08).

Consejo Escolar de Murcia (2002). *XIII Encuentro de consejos escolares de las comunidades autónomas y del estado.* Recuperado (08, Junio, 2009), de (http://cerm.es/archivos/informes/1asturias.pdf?cerm=eefe393f10106625c099688e73ccd7d9).

Consejo Nacional de Profesores Universitarios Jubilados y Pensionados de Venezuela. (2009). *La Universidad Venezolana en el abandono.* Recuperado (08, Junio, 2009) de (http://www.apunexpo.org/pdfdocs/comunicados/conap012009.pdf).

Cuadra A. y Veloso C. (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones.* Recuperado (29, Junio, 2009), de (http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762007000200004&script=sci_arttext).

De Frutos B. Ruiz M. y San Martín R. (1998). *Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización.* Recuperado (11, Junio, 2009) de (http://www.uv.es/psicologica/articulos3.98/frutos.pdf ).

Espinoza M. (2005). *Para atraer y retener al talento humano.* Recuperado (06, Mayo, 2009), de (http://www.gerenciasalud.com/art512.htm).

Frías P. (2007). *Estudio descriptivo de las prácticas de atracción, desarrollo y retención del talento humano de 7 organizaciones chilenas pertenecientes a distintos rubros industriales.* Recuperado (27, Junio, 2009) de (http://66.102.1.104/scholar?hl=es&lr=&q=cache:gPus2yGYpS8J:www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2007/frias_p/sources/frias_p.pdf+retenci%C3%B3n+y+atracci%C3%B3n+de+competencias).

Gamboa J. Gracia F. Ripoll P. y Peiró J. (2007). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral.* Recuperado (07, Mayo, 2009), de (http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf).

Hellman C. (1997). *Job Satisfaction and Intent to Leave*. Recuperado (06, Mayo, 2009), de (http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=97934263).

Hernández J. (2002). *Perfil del liderazgo del profesor y el tutor en la gestión del proceso educativo*. Recuperado (08, Junio, 2009), de (http://pensardenuevo.org/el-papel-del-liderazgo-del-profesor-y-el-tutor-en-la-gestion-del-proceso-educativo/).

Hernández J. (2009). *Sueldo de docentes universitarios: el más bajo de los últimos 30 años*. Recuperado (15, Julio, 2009), de (http://www.agenciadenoticias.luz.edu.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=122&Itemid=154).

Judge T. (1993). *Does Affective Disposition Moderate the Relationship Between Job Satisfaction and voluntary Turnover?* Recuperado (11, Junio, 2009) de (http://66.102.1.104/scholar?hl=es&lr=&q=cache:TI9L84ifRYIJ:citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download%3Fdoi%3D10.1.1.117.2310%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf+Intermediate+linkages+in+the+relationship+between+job+satisfaction+and+employee+turnover%2BMobley).

Landeau R. (2005). *Manual de Investigación de Trabajos de Grado*. Caracas: Ediciones Toran.

López S. (s.f). *Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos.* Recuperado (13, Julio, 2009), de (http://cicia.uprrp.edu/Papers/satisfacionlaboral.pdf).

Locke E. (1968). *What is job satisfaction?* Paper presented at the American psichological Association Convention, San Francisco. Recuperado (13, Julio, 2009), de (http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/37/c3/e6.pdf).

Martínez T. (2006). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*. Recuperado (15, Junio, 2009) de (http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml).

Martínez Y. Piña R. Ramírez A. Rodríguez M. y Villalta L. (2008). *Captación, selección, retención y gestión del capital humano*. Recuperado (07, Mayo, 2009), de (http://google.over-blog.es/article-28522437.html).

McFarlane L. y Martin H. (1989). *Job satisfaction and Organizational Commiment in relation to work performance and turnover intentions*. Recuperado (08, Junio, 2009), de (http://www.rohan.sdsu.edu/Ishore/reprints_pdf/job_satisfaction_and_org_commiment.pdf).

Mosadeghrad A. Ferlie E. y Rosenberg D. (2005). *A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees*. Recuperado (07, Junio, 2009), de (http://hsmr.rsmjournals.com/cgi/content/full/21/4/211).

Murray R. (1999). Job Satisfaction of Professional and Paraprofessional Library Staff at the University of North Carolina at Chapel Hill. Recuperado (04, Agosto, 2010) de (http://ils.unc.edu/MSpapers/2501.pdf).

Olmsted M. Schwerin M. y Kline T. (2006) .*Doing What They Say: Do Surveys Predict Behavior?*. Recuperado (11, Julio, 2009), de (http://www.rti.org/pubs/aapor06_olmsted_paper.pdf.).

Paris L .y Omar A. (2008). *Predictors of job satisfaction among physicians and nurses*. Recuperado (13, Julio, 2009), de (http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413294X2008000300006&script=sci_arttext).

Pinazo D. (1997). *El proceso de socialización como un proceso de ajuste dinámico al trabajo.* Recuperado (16, Junio, 2009), de (http://www3.uji.es/~agrandio/fow/dani/dawis.htm).

Pernas M. (2007). *Cómo retienen a su personal clave las empresas de América latina*. Recuperado (10, Mayo, 2009), de (http://www.clarin.com/suplementos/economico/2007/03/25/n-01601.htm).

Rodriguez J. Guenaga J. e Iruarrizaga J. (s.f). *La expectativa de abandono: ¿Variable explicativa de la proclividad de la empresa hacia la formación continua de sus directivos?.* Recuperado (25, Mayo, 2009) de (http://Dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2487549&orden=0).

Ruiz C. Ruiz P. y Martínez R. (2007). *Modelo explicativo de los factores que influyen en la conducta ética/no ética del empleado y su relación con la creación de valor. Recuperado (18, Junio, 2009, de (*http://74.125.47.132/search?q=cache:CKxiqA4HcZ4J:dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D2517637+%22Ca%C3%B1as%22+%22MODELO+EXPLICATIVO+*+*+FACTORES%22&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve).

Sabino C. (2002). *El proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.

Samaniego C. (1998). *Absentismo, rotación y productividad*. Recuperado (12, Julio, 2009), de (http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/organ17.pdf).

Sáchez. S, López. T y Vázquez G (2007). *La Satisfacción Laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la Provincia de Córdova*. Cuadernos de Turismo. (20): 223-249. Recuperado (07, Abril, 2010), de (http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n20/10Sanchez223-249.pdf).

Spector, P (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys*. American Journal of Community psychology, Vol. 13, No. 6, 1985. University of South Florida. Recuperado (04, Agosto, 2010), de (http://www.springerlink.com/content/gn127xn711678113/).

Spector, P (2002). *Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica.* México. Manual Moderno.

Spiegel M. (1997). *Estadística*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill, (2da edición).

Ultimas Noticias. (2007). *Educación privada creció 284% desde 1980*. Recuperado (03, Noviembre, 2009), de (http://www.guia.com.ve/noti/3626/educacion-superior-privada-crecio-284-desde-1980).

Vázquez S. (2001). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral: predictores de la intención de dejar la organización*. Caracas. Ucab

Victor A. (2003). *El Capital Humano desde la vista de la Perspectiva de las organizaciones en el Siglo XXI*. Revista escuela de Administración de Negocios No. 48. Recuperado (10, Junio, 2009), de

(http://66.102.1.104/scholar?hl=es&lr=&q=cache:4sFqAPaoy8EJ:journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewArticle/200+Riesgo+de+abandono%2BMobley).

Wong T. (1989). *The impact of job satisfaction on intention to change Jobs among secondary school teachers*. Recuperado (25, Mayo, 2009), de (http://sunzi1.lib.hku.hk/hkjo/view/33/3300443.pdf).

Zamora G. (2005). *Permanencia de los Profesores en sus establecimientos. Análisis de los compromisos organizacionales y Factores de (In) Satisfacción laboral*. Recuperado (12, Junio, 2009), de (http://www.faroeducativo.cl/documentos/zamora_guillermo_tesis_doctoral.pdf).

# ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA "ANDRÉS BELLO".
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES.
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES.

**PLANILLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DEL TRABAJO DE GRADO: RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL, PERCIBIDO POR LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS DEL SECTOR PRIVADO Y SU INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN, ANTE DIVERSAS OFERTAS DEL MERCADO**

A continuación encontrará una serie de requisitos que debe cumplir el instrumento de recolección de datos, se le pide que evalúe el nivel de logro del mismo e incluya, al final, los comentarios que considere necesarios. También puede incluir comentarios en el documento, los cuales serán entregados a los estudiantes una vez que finalice su revisión.

| EN CUANTO A LA PRESENTACION DEL INSTRUMENTO. | Logrado. | Med Logrado. | No logrado. |
|---|---|---|---|
| Identifica con claridad el propósito del instrumento. | ✓ | | |
| Identifica con claridad las instrucciones a seguir para responder el instrumento. | ✓ | | |
| Identifica con claridad la escala de medición y el significado de las siglas. | ✓ | | |

| EN CUANTO A LOS OBJETIVOS Y LAS VARIABLES EN GENERAL DEL INSTRUMETO. | | | |
|---|---|---|---|
| El instrumento da respuesta al objetivo general. | ✓ | | |
| El instrumento da respuesta a los objetivos específicos. | ✓ | | |
| Se incluyen todas las variables dentro del instrumento. | ✓ | | |
| Se incluyen todas las dimensiones dentro del instrumento. | ✓ | | |

| EN CUANTO A LA VARIABLE "INTENCIÓN DE ABANDONO". | | | |
|---|---|---|---|
| Los ítems correspondientes responden a la variable señalada. | ✓ | | |
| La cantidad de ítems es la indicada para cada dimensión. | ✓ | | |
| Los ítems dan respuestas las dimensiones planteadas. | ✓ | | |

EN CUANTO AL NÚMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO.

| | | | |
|---|---|---|---|
| El número de ítems es apropiado para cada dimensión. | ✓ | | |

EN CUANTO A LA REDACCIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO.

| | | | |
|---|---|---|---|
| La redacción es clara y comprensiva. | ✓ | | |
| Se emiten juicios de valor. | ✓ | | |
| Los ítems proponen indicios hacia alguna respuesta. | ✓ | | |
| Hay contradicción entre los ítems. | ✓ | | |

EN CUANTO A LA ESCALA DEL INSTRUMENTO.

| | | | |
|---|---|---|---|
| La escala se presenta de forma ordenada y coherente. | ✓ | | |
| El tipo de escala mide adecuadamente el contenido de los ítems. | ✓ | | |

RECOMENDACIONES DE LOS EXPERTOS:

| | |
|---|---|
| Instrumento válido para la investigación. | ✓ |
| Instrumento no válido para la investigación. | |

OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES GENERALES:

**NOMBRE DEL EVALUADOR:** Tito Lacruz.

**FIRMA DEL EVALUADOR:** _____.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

***PARTE II. Cuestionario.***

*Recomendaciones generales:*

1. Para cada afirmación, **concéntrese únicamente en la dimensión** sobre la cual se le pregunta y responda bajo la premisa de que **el resto no varía.**
2. Exprese su grado o nivel de acuerdo/desacuerdo con cada afirmación, tomando en cuenta **la situación actual** en la que se encuentra de acuerdo a **cada elemento que se le plantea**
3. Para dar respuesta, lea atentamente cada enunciado y marque con una "X" la opción que mejor represente su opinión.

Por favor, conteste todas las preguntas.

| ***Leyenda*** |
|---|
| Muy en desacuerdo (MED) |
| En desacuerdo (ED) |
| De acuerdo (DA) |
| Muy de acuerdo (MDA) |

| DIMENSIONES | # | AFIRMACIONES | MED | ED | DA | MDA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **REMUNERACIÓN:** Conjunto de conceptos salariales que percibe durante todo un año. | 1 | Siento que me estan pagando una cantidad justa por el trabajo que realizo | | | | |
| | 2 | Los aumentos salariales son pocos y distanciados entre sí | | | | |
| | 3 | Me siento poco valorado por la institución cuando recibo mi sueldo. | | | | |
| | 4 | Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial. | | | | |
| | 5 | Si recibiera una mejor remuneración en otra institución seguramente no estaría trabajando aquí. | | | | |
| | 6 | Aceptaría la oferta de otra institución así me pagarán el mismo paquete salarial que devengo actualmente. | | | | |
| | 7 | Aceptaría trabajar en otra institución así obtenga una remuneración un poco inferior a la actual. | | | | |
| **PROMOCIONES:** Oportunidad de crecimiento dentro del escalafón académico y/o hacia cargos de mayor nivel. | 8 | Realmente las oportunidades de ascenso en mi trabajo son muy pocas. | | | | |
| | 9 | Aquellos que realizan bien su trabajo en la Universidad, tienen una buena posibilidad de ser ascendidos. | | | | |
| | 10 | Los profesores reciben ascensos en la misma medida que en otras instituciones. | | | | |
| | 11 | Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso. | | | | |
| | 12 | De obtener mayores oportunidades de promoción en otra institución, no estaría trabajando aquí. | | | | |
| | 13 | Teniendo posibilidades de ascensos y promociones similares a las de mi trabajo actual, probablemente aceptaría la oferta de otra institución. | | | | |
| | 14 | Así no tenga oportunidades de ascender me iría igualmente a otra institución. | | | | |
| **SUPERVISIÓN/LÍNEA DE REPORTE:** Competencias del Líder (Jefe/Director/Supervisor) respecto a la relación con su personal y conocimiento del trabajo que realiza. | 15 | Mi Jefe/Director/Supervisor es muy competente realizando su trabajo | | | | |
| | 16 | Mi Jefe/Director/Supervisor es injusto conmigo | | | | |
| | 17 | Mi Jefe/Director/Supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados | | | | |
| | 18 | Me siento a gusto con mi Jefe/Director/Supervisor | | | | |
| | 19 | Seguramente si tuviera la oportunidad de trabajar con un Jefe/Director/Supervisor más competente y agradable, aceptaría cambiar de institución. | | | | |
| | 20 | Si supiera que en otro trabajo la relación con mi Jefe/Director/Supervisor es similar a la que tengo actualmente, me iría a otra institución. | | | | |
| | 21 | No importa si mi Jefe/Director/Supervisor mantiene una buena relación conmigo, igual aceptaría trabajar en otro lugar. | | | | |
| **BENEFICIOS:** Conceptos NO SALARIALES que ud. percibe, tales como apoyo económico en estudios, flexibilidad de horario, descuento en matricula de hijos, posibilidad de participar en varios proyectos paralelamente, entre otros. | 22 | No estoy satisfecho con los beneficios que recibo. | | | | |
| | 23 | Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de otras instituciones. | | | | |
| | 24 | El paquete de beneficios que tenemos es el mas adecuado a nuestra dinámica laboral. | | | | |
| | 25 | Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener. | | | | |
| | 26 | Con beneficios más atractivos a los que percibo en la actualidad, definitivamente aceptaría trabajar en otra institución. | | | | |
| | 27 | Aceptaría cambiar de institución, así reciba los mismos beneficios que tengo en este trabajo. | | | | |
| | 28 | Seguramente aceptaría otras ofertas así reciba beneficios menos atractivos. | | | | |
| | 29 | Cuando realizo un buen trabajo en la universidad, recibo el reconocimiento apropiado. | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **RECONOCIMIENTO:** Sentido de valoración que la institución tiene respecto a las acciones, comportamientos y trabajo que ud. realiza. | 30 | Siento que mi trabajo no es apreciado por los demás. | | | | |
| | 31 | Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores | | | | |
| | 32 | Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser. | | | | |
| | 33 | Tendrían que ser mayores los estándares de reconocimiento y agradecimiento para que yo pueda aceptar otra oferta. | | | | |
| | 34 | Para abandonar esta institución e irme a otra, me conformo con tener el mismo respeto y reconocimiento que tengo actualmente en mi trabajo | | | | |
| | 35 | Así mi esfuerzo no sea valorado y respetado como lo ha sido hasta ahora, igualmente aceptaría irme. | | | | |
| **CONDICIONES DE TRABAJO:** Condiciones físicas del lugar de trabajo, así como el conjunto de procedimientos, normas y políticas que rigen el mismo. | 36 | Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo. | | | | |
| | 37 | Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia. | | | | |
| | 38 | Tengo demasiado trabajo operativo, lo cual afecta los proyectos/actividades que estoy llevando a cabo. | | | | |
| | 39 | Hago demasiado papeleo. | | | | |
| | 40 | Si me aseguran mejores condiciones de trabajo, definitivamente aceptaría la oferta. | | | | |
| | 41 | Me marcharía a otro trabajo así tuviese que responder a el mismo esquema de normas y procedimientos que me exigen actualmente. | | | | |
| | 42 | Así no tenga condiciones de trabajo similares a las que tengo actualmente, aceptaría la oferta de otra institución. | | | | |
| **COMPAÑEROS DE TRABAJO:** relación interpersonal, competencia y simpatía con sus compañeros/pares. | 43 | Me agradan las personas con las que trabajo | | | | |
| | 44 | Tengo que realizar esfuerzos para poder integrarme al equipo | | | | |
| | 45 | Me divierto con mis compañeros de trabajo | | | | |
| | 46 | Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo | | | | |
| | 47 | Si tuviera la garantía de tener mejores relaciones con mis compañeros en otro trabajo, seguramente aceptaría irme. | | | | |
| | 48 | Solo aceptaría otras ofertas de trabajo si tuviera seguridad de contar con relaciones similares a las que mantengo actualmente. | | | | |
| | 49 | No importa la relación que vaya a tener con mis colegas de trabajo, igual aceptaría irme a otra institución. | | | | |
| **NATURALEZA DEL TRABAJO:** Conjunto de funciones, responsabilidades y tareas que lleva a cabo en su lugar de trabajo. | 50 | A veces siento que mi trabajo (rol/proyectos/actividades) no tiene sentido. | | | | |
| | 51 | Me gusta lo que hago en mi lugar de trabajo. | | | | |
| | 52 | Me siento orgulloso por el trabajo que realizo. | | | | |
| | 53 | Mi trabajo es agradable. | | | | |
| | 54 | Cambiaría el trabajo (rol/proyectos/actividades) que tengo actualmente si me ofrecen funciones y/o responsabilidades de mayor reto y nivel. | | | | |
| | 55 | No aceptaría ninguna oferta que implique funciones y/o responsabilidades distintas a las que estoy a cargo en este momento. | | | | |
| | 56 | Si me ofrecen un trabajo con funciones y/o responsabilidades no tan agradables como las que tengo actualmente, igual aceptaría la oferta. | | | | |
| **COMUNICACIÓN:** Conjunto de procesos que desarrolla la institución para mantener informado y alineado a su personal. | 57 | En esta institución los procesos de comunicación son muy buenos. | | | | |
| | 58 | Los objetivos de la institución no están claros para mí. | | | | |
| | 59 | A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la institución. | | | | |
| | 60 | Cuando me asignan una responsabilidad/proyecto, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo. | | | | |
| | 61 | Si la organización me garantiza la mejora de los procesos de comunicación, aceptaría irme a trabajar con ellos. | | | | |
| | 62 | Bajo los mismos esquemas de comunicación institucional que tengo en mi trabajo, aceptaría otra oferta. | | | | |
| | 63 | Aceptaría irme a otro trabajo aún cuando los procesos de comunicación no sean los mejores. | | | | |

***Muchas Gracias.***

## ANEXO D. Baremo de Satisfacción laboral

| Medias de Respuesta | Escala Cualitativa |
|---|---|
| 0 - 1,49 puntos | Nivel de insatisfacción laboral |
| 1,50 - 2,49 puntos | Bajo nivel de Satisfacción laboral |
| 2,50 - 3,49 puntos | Nivel intermedio de Satifacción Laboral |
| 3,50 - 4 puntos | Nivel alto de satisfacción laboral |

## ANEXO E. Baremo de Intención de Abandono Institucional

| Medias de Respuesta | Escala Cualitativa |
|---|---|
| **0 - 1,49 puntos** | **No hay intención de abandonar la institución.** |
| **1,50 - 2,49 puntos** | **Bajo nivel de intención de abandono institucional** |
| **2,50 - 3,49 puntos** | **Nivel intermedio de intención de abandono institucional** |
| **3,50 - 4 puntos** | **Nivel alto de intención de abandono institucional** |

**ANEXO F. Carta de presentación trabajo de grado Lic. Relaciones industriales**

Estimado,

UNIVERSIDAD

Dirección de Recursos Humanos

Presente.-

Ante todo reciba un cordial y respetuoso saludo, la presente tiene como finalidad dar a conocer el proyecto de investigación que actualmente estamos llevando a cabo con el propósito de obtener su más sincero apoyo. Nuestra investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios del sector privado y su intención de abandonar la organización, ante diversas ofertas del mercado. Los hallazgos de este proyecto permitirán dar cuenta de varios indicadores importantes respecto al principal capital humano de una universidad, sus profesores; algunos de estos indicadores son el nivel de satisfacción laboral, el nivel de intención de abandonar la organización, la relación entre estas dos variables y además los indicadores de satisfacción laboral que influyen sobre el deseo de abandonar la organización.

Como se observa, la unidad de análisis de la presente investigación consta del conjunto de profesores universitarios que trabajan a tiempo completo y que por ende su principal empleador es la universidad, es por ello que solicitamos su más cordial y sincero apoyo, asegurándoles que este proyecto mantendrá el anonimato de las instituciones e individuos que formarán parte de la misma y que además se les proporcionará al finalizar el estudio, los resultados arrojados en su universidad, de manera tal que pueda contar a través de nosotros, con un diagnóstico de los indicadores que se están midiendo en el presente proyecto.

El apoyo que solicitamos de parte de ustedes tiene como principal objetivo obtener la población de profesionales que no sólo ejercen labor como docentes sino que también, se encuentran ocupando posiciones de coordinación y dirección, trabajando así en la modalidad de tiempo completo dentro de las escuelas de la institución. Respecto a la información específica que se necesita, la base de datos a suministrarnos deberá contener:

.- Listado actual de Docentes a tiempo completo (bajo los criterios explicados anteriormente)
.- Sexo.
.- Antigüedad en la institución.
.- Nivel salarial.
.- Escalafón al cual pertenece.
.- Denominación del Cargo.

.- Beneficios.
.- Si posee Contrato Colectivo o Individual.

Agradeciendo su más sincero apoyo y en espera de sus comentarios y respuesta, se despiden,

María Daniela Marques
Estudiante 5to año RRII
UCAB

Daniela Marcano
Estudiante 5to año RRII
UCAB

Josué Bonilla
Tutor Académico