



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN
EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA FHE DE LA UCV**

TUTOR:
ANEL MALDONADO

AUTOR:
SADHANNA RODRIGUEZ

CARACAS, SEPTIEMBRE DE 2015



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Psicología Industrial

**Satisfacción Laboral e Intención de Abandonar la Institución en Docentes a Tiempo
Completo de la FHE de la UCV**

(Trabajo de Licenciatura presentado ante la escuela de Psicología, como requisito parcial para optar al título de licenciado en Psicología)

Tutor:

Anel Maldonado

Autor:

Sadhanna Rodríguez¹

Caracas, septiembre de 2015

¹Sadhanna Rodríguez, Departamento de Psicología Industrial, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela. Para correspondencia con relación al presente trabajo de investigación, favor comunicarse a la siguiente dirección: sadhanna.rodriguez@gmail.com

Agradecimientos

Le agradezco principalmente a Dios por haberme dado el privilegio de vida y a mi preciosa madre por llenarla de amor incondicional, apoyo, sabiduría, perseverancia, comprensión, humildad, esperanza, fe y paciencia.

A mi familia, por creer en mí y apoyarme en todo momento; sus palabras de aliento siempre me han brindado fortaleza para seguir el camino.

A mis amigos, por haber compartido este camino conmigo, lleno de éxitos y aprendizajes. Cada uno ha dejado una huella especial en mi vida y me han convertido en mejor persona y profesional.

A mi musa Gabriela Franquiz, por ser luz en cualquier rincón del universo y a Dulce María Cova por ser un apoyo incondicional. Es un privilegio para mí formar parte de sus vidas y ser futuras colegas.

A la profesora Anel Maldonado, quien desde su presentación el primer día de clase se convirtió en una inspiración profesional y aceptó el reto de guiarme en esta investigación.

A todo el personal docente y administrativo, que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

A mi segundo hogar, mi alma mater, La Universidad Central de Venezuela, gracias por brindarme tantos momentos de felicidad y aprendizaje.

A todos, mil gracias.

Resumen

El objetivo de la presente investigación es describir la relación existente entre el nivel de Satisfacción Laboral percibido y la Intención de Abandono de la Institución en docentes universitarios a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. La investigación corresponde a un estudio de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental transeccional, y como técnica de recolección de datos, se llevó a cabo un censo con la intención de abordar a toda la población docente de la FHE que cumpliera con los criterios para participar. Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos de escala tipo Likert unificados en un solo cuestionario; en el caso de Satisfacción Laboral se aplicó la escala Job Satisfaction Survey, diseñada por Spector (1985), y para la variable Intención de Abandono se utilizó el instrumento diseñado por Márquez & Marcano (2010). Para finalizar, el análisis de los datos, se determinó con el cálculo del coeficiente de Pearson, el cual arrojó como resultado un valor de 0,337, lo que indica una correlación positiva pero baja entre las variables satisfacción laboral y la intención de abandono.

Palabras Clave: satisfacción laboral, intención de abandono, docentes universitarios, UCV.

Job Satisfaction and Intention to Abandon the Full Time Teachers Institution of the FHE of the UCV

Abstract

The main objective of this research is describe the existent connection between the Job Satisfaction gained and the Intention to Abandon the University full time Teachers Institution from the Human and Education Faculty (FHE for its acronym in Spanish) of the Central University of Venezuela. The research corresponds to a correlate study type based on a no experimental transactional design and a census was made as a technique of data recollection, in order to address the entire teacher population of the FHE that reunite the criteria to participate. Two scale type Likert instruments unify in one questionnaire were used to measure the variables. The Job Satisfaction Survey scale, created by Spector (1985), was applied for the Job Satisfaction, whereas for the Intention to Abandon variable was used the instrument created by Márquez & Marcano (2010). The data analysis was determinate with the coefficient calculation of Pearson, which produced as a result a value of 0,337, indicating a positive but low correlation between the Job Satisfaction and the Intention to Abandon variables.

Keywords: job satisfaction, intention to abandon, university teachers, UCV.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	6
2.1. Descripción General de la Universidad Central de Venezuela.....	6
2.1.1. Reseña histórica de la Universidad Central de Venezuela.....	6
2.1.2. Reseña histórica de la Facultad de Humanidades y Educación.....	10
2.1.3. Misión, Visión, Objetivos y Valores.....	11
2.1.3.1. Universidad Central de Venezuela.....	11
2.1.3.2. Facultad de Humanidades y Educación (FHE).....	13
2.1.4. Organigramas.....	16
2.2. Satisfacción Laboral.....	18
2.2.1. Concepto de Satisfacción Laboral.....	18
2.2.2. Modelos y Teorías de Satisfacción Laboral.....	20
2.2.2.1. Teorías y Modelos basados en el Contenido.....	20
2.2.2.1.1. Teoría de la Jerarquía de Necesidades.....	20
2.2.2.1.2. Teoría Bifactorial de Satisfacción Laboral.....	22
2.2.2.1.3. Job Satisfaction Survey	23
2.2.2.2. Teorías basadas en el Proceso.....	25
2.2.2.2.1. Teoría de las Expectativas.....	25
2.2.2.2.2. Teoría de la Equidad.....	26
2.2.2.3. Teorías basadas en los Modelos Situacionales.....	27
2.2.2.3.1. Teoría de los Sucesos Situacionales.....	27
2.2.2.3.2. Teoría de las Características del Puesto de Trabajo.....	27
2.2.3. Elementos que contribuyen a la Satisfacción Laboral.....	29
2.3. Intención de Abandonar la Institución	31
2.3.1. Concepto de Intención de Abandono	31
2.3.2. Modelos del proceso de Abandono Voluntario.....	32

2.3.2.1	Modelo de March & Simon	33
2.3.2.2	Modelo de Lee & Mitchell.....	34
2.3.2.3	Modelo de Vínculos o Uniones Intermedias.....	35
2.3.2.4	Modelo de Steers & Mowday.....	36
2.3.3.	Factores influyentes en la Intención de Abandonar la Institución.....	37
III.	Planteamiento del problema.....	40
IV.	Objetivos.....	49
	4.1 Objetivo General.....	49
	4.2 Objetivos Específicos.....	49
V.	Método.....	50
	5.1 Análisis de Variables.....	50
	5.1.1. Variable Independiente: Satisfacción Laboral.....	50
	5.1.2. Variable Dependiente: Intención de Abandonar la Institución.....	50
	5.1.3. Variables Demográficas.....	51
	5.2 Tipo de Investigación.....	51
	5.3. Diseño de Investigación.....	51
	5.4 Participantes.....	51
	5.4.1 Población.....	51
	5.4.2. Muestra.....	52
	5.5. Materiales.....	55
	5.5.1 Recursos Materiales: Instrumento de Recolección de Datos.....	55
	5.6. Procedimientos.....	58
VI.	Resultados.....	60
	6.1. Satisfacción Laboral.....	60
	6.2. Intención de Abandonar la Institución.....	62
	6.3. Análisis Correlacional.....	63
	6.3.1. Índice de Pearson.....	63
	6.4. Contraste por Sexo.....	67
	6.4.1. Contraste por Sexo de Satisfacción Laboral.....	67
	6.4.2. Contraste por Sexo de Intención de Abandono.....	68
	6.5. Contraste por Nivel Académico.....	70

6.5.1. Contraste por Nivel Académico de Satisfacción Laboral.....	70
6.5.2. Contraste por Nivel Académico de Intención de Abandono.....	72
6.6. Contraste por Antigüedad.....	74
6.6.1. Contraste por Antigüedad de Satisfacción Laboral.....	74
6.6.2. Contraste por Antigüedad de Intención de Abandono.....	76
6.7. Contraste por Nivel de Escalafón.....	78
6.7.1. Contraste por Nivel de Escalafón de Satisfacción Laboral.....	78
6.7.2. Contraste por Nivel de Escalafón de Intención de Abandono.....	80
VII. Discusión.....	83
VIII. Conclusiones.....	88
IX. Limitaciones y Recomendaciones.....	91
X. Referencias Bibliográficas.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Factores que producen satisfacción e insatisfacción.....	22
Tabla N° 2: Especificación de tamaño de la muestra.....	53
Tabla N° 3: Distribución de muestra por Grupos de Edad.....	54
Tabla N° 4: Distribución de muestra por Sexo.....	54
Tabla N° 5: Distribución de muestra por Nivel Académico.....	54
Tabla N° 6: Distribución de muestra por Antigüedad.....	55
Tabla N° 7: Distribución de muestra por Nivel de Escalafón	55
Tabla N° 8: Definición operacional del Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano de Satisfacción Laboral.....	56
Tabla N° 9: Definición operacional del Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano de Intención de Abandono.....	57
Tabla N° 10: Estadísticos descriptivos para las dimensiones de Satisfacción Laboral.....	60
Tabla N° 11: Estadísticos descriptivos para las dimensiones de Intención de Abandono.....	62
Tabla N° 12: Índice de Pearson para las dimensiones y totales de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono.....	64
Tabla N° 13: Medias de Satisfacción Laboral por Sexo.....	67
Tabla N° 14: Medias de Intención de Abandono por Sexo.....	69
Tabla N° 15: Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico.....	70
Tabla N° 16: Medias de Intención de Abandono por Nivel Académico.....	72
Tabla N° 17: Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad.....	74
Tabla N° 18: Medias de Intención de Abandono por Antigüedad.....	76
Tabla N° 19: Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón.....	78
Tabla N° 20: Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama de la Universidad Central de Venezuela.....	16
Figura N° 2: Organigrama de la Facultad de Humanidades y Educación.....	17
Figura N° 3: Principales relaciones del Modelo de March & Simon	33
Figura N°4: Modelo simplificado de la rotación voluntaria de Mobley, Horner & Hollingworth	35
Figura N° 5: Medias para las dimensiones de Satisfacción Laboral.....	61
Figura N° 6: Medias para las dimensiones de Intención de Abandono.....	63
Figura N° 7: Dispersión entre Satisfacción Laboral e Intención de Abandono.....	66
Figura N° 8: Medias de Satisfacción Laboral por Sexo.....	68
Figura N° 9: Medias de Intención de Abandono por Sexo.....	69
Figura N° 10: Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico.....	71
Figura N° 11: Medias de Intención de Abandono por Nivel Académico.....	73
Figura N° 12: Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad.....	75
Figura N° 13: Medias de Intención de Abandono por Antigüedad.....	77
Figura N° 14: Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón.....	79
Figura N° 15: Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón.....	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Carta de presentación a Escuelas participantes.....	102
Anexo N° 2: Consentimiento informado.....	103
Anexo N° 3: Cuestionario de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono adaptado por Márquez & Marcano.....	104
Anexo N° 4: Baremos del Cuestionario de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono adaptado por Márquez & Marcano.....	106

I. Introducción

En el mundo globalizado, las organizaciones como estructuras sociales necesitan de un talento humano capaz de orientar a las mismas al logro de objetivos específicos, y estas a su vez, necesitan crear ambientes laborales beneficiosos que propicien el alcance de las metas de la organización. El éxito de la misma, no depende de una mano de obra que trabaje como una pieza de maquinaria; para mantener una demanda de consumo satisfecha, es necesario que la satisfacción provenga del interior de la organización, esto quiere decir, desde los trabajadores que la conforman (Hellriegel & Slocum, 2009).

El estudio de la satisfacción laboral se ha convertido en los últimos años en un tema de gran atención para los investigadores. La experiencia de las organizaciones con éxito competitivo confirman que es necesario mantener satisfecho a su personal para lograr alcanzar mayores niveles de calidad del producto o servicio ofrecido.

Hoy en día, la mayoría de las personas dependen de las organizaciones para conseguir muchas de sus metas y tener un nivel de vida digna, es por eso que buscan obtener de las mismas un conjunto de incentivos o condiciones de trabajo que generen un aceptable nivel de satisfacción (Arnedo & Castillo, 2009).

Según Schneider (1985), dos de las principales razones que pueden explicar la atención dedicada a la satisfacción laboral es que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante dentro de la vida organizacional y adicionalmente la satisfacción aparece en diferentes estudios como un indicador correlativo significativo de conductas disfuncionales importantes, como lo es por ejemplo el absentismo, cambio de puesto y de organización.

Diferentes estudios han señalado la existencia de una relación teórica que descansa sobre la base de que el nivel de satisfacción individual produce en diferentes niveles sentido de compromiso, y esta afecta la intención que tienen los trabajadores de abandonar voluntariamente la organización. Asimismo, la existencia de múltiples variables relacionadas a las diferencias individuales de los profesionales genera un dilema

de permanecer o no dentro de la organización. El supuesto básico es que si una persona se encuentra satisfecha con la organización estará motivada a permanecer en ella y por tanto la rotación voluntaria será menor (Flores, Abreu & Badii, 2008).

De acuerdo con esto, se debe tener en cuenta que la rotación de los trabajadores es considerada una pérdida para la organización, ya que se convierte en un costo adicional muy alto para esta. (Chapman & White, 2011). Abbasi & Hollman (2000, c.p Chapman & White, 2011) indican que “la rotación del personal es una de las causas más significativas de la disminución de la productividad y del decaimiento de la moral tanto en el sector público como privado”.

Actualmente, una de las mayores preocupaciones en el mundo de las organizaciones es generar una efectiva ventaja competitiva, motivo que hace del talento humano el principal elemento para llevar a cabo tal fin, estableciendo estrategias, cumpliendo metas y generando valor agregado con la intención de distinguirse significativamente del resto de las organizaciones (Márquez & Marcano, 2010). Ante esto, las organizaciones crean y desarrollan una serie de herramientas y mecanismos que permiten atraer y retener a su personal, mejorando constantemente sus ofertas e incentivos de trabajo con la intención de ser más atractivos frente a sus competidores (Frías, 2007).

En los últimos años, la fuga de talento en Venezuela ha sido incrementada de manera exponencial. En enero del 2015 el comité de Recursos Humanos de la Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria (VenAmCham) publicó los resultados de un estudio realizado a finales del 2014, con la intención de medir en la membresía de la Cámara el impacto de la fuga de talento en el país; con una participación de 277 empresas de distintos sectores se evidenció que las principales causas de las salidas por migración de talento de sus organizaciones han sido por: “Calidad de vida y situación país, esto coincide con la percepción de los principales problemas del país reportados en los estudios de opinión pública nacional”. Adicionalmente, se les solicitó a las empresas participantes indicar el porcentaje con el cual está siendo afectada su organización por la

migración del talento a otros países, y se obtuvo que con un 92% de respuestas afirmativas, casi todas las empresas encuestadas sienten el impacto de la fuga de talento del país a otros países, y el 73% considera que el impacto de la migración para su empresa ha sido medio y alto.

Asimismo, la Universidad Central de Venezuela reportó que de la comunidad venezolana residente en el exterior (un millón quinientos mil habitantes según el último censo oficial del 2014); más del 90% de las personas son profesionales universitarios con maestrías o doctorados, lo que evidencia que en la actualidad las organizaciones no solamente están compitiendo por ingresar y retener el mejor talento humano dentro de su estructura, sino que están combatiendo con una fuga de profesionales que se abren camino fuera de nuestras fronteras.

Lamentablemente, la Universidad Central de Venezuela no ha sido la excepción, numerosos profesores expresan que "en Venezuela nadie vive de la docencia", y se puede justificar como cada vez es menor la cantidad de docentes que están dispuestos a dejarse llevar por su vocación, lo que ha tenido como consecuencia una falta de generación de relevo.

La UCV, pública y autónoma, es considerada la primera casa de estudio del país y ocupa la posición 32 de las mejores universidades de Latinoamérica según el ranking QS británico 2015. Asimismo, fue proclamada por la UNESCO en el 2000 patrimonio cultural de la humanidad gracias a las expresiones artísticas que caracterizan su campus. Esta institución académica, es un centro de formación, gestión y difusión de conocimiento, que tiene por objetivo fomentar la investigación de nuevos conocimientos en beneficio del bienestar y progreso del ser humano, la sociedad y del desarrollo independiente de la nación (UCV, 2010).

"La Casa Que Vence La Sombra", más que la segunda estrofa de su himno, es un perfil que refiere a la enseñanza y la educación que se imparte en la universidad con la intención de abrir los caminos de las personas que estudian y laboran en ella para

contribuir al mejor desempeño de la humanidad. Es por ello, que ofrece una gran diversidad de carreras y actividades para su población distribuidas en 11 Facultades, 54 Escuelas, 44 Institutos de Investigación, 377 Postgrados (222 Especializaciones, 113 Maestrías y 42 Doctorados) y más de 31 actividades artísticas y deportivas en todos sus núcleos (UCV, 2010).

En la UCV se hace el 70% de la investigación que se realiza en todo el país y en la Facultad de Humanidades y Educación se promueve la comprensión del mundo desde una perspectiva humanista y educativa a través de actividades de formación, investigación y extensión que tenga sentido de pertinencia social (UCV, 2010).

La Facultad de Humanidades y Educación, tiene una larga tradición de trabajo innovador en las áreas humanísticas y educativas en Venezuela desde 1946, diseñando planes de estudio e investigaciones coherentes con las necesidades de su entorno social. Los aportes de esta facultad le han valido reconocimientos que le dan vanguardia en la producción y difusión del conocimiento al país, formando y capacitando profesionales de alto nivel con pensamiento plural, capacidad crítica, valores éticos y democráticos que apunten al compromiso social.

Sin embargo, desde hace varios años la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje se ha visto perjudicada gravemente por los problemas presupuestarios para desarrollar actividades académicas y de investigación. Tulio Olmos, directivo de la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela indico que en el mes de Diciembre 2014 “renunciaron 40 profesores de Facultad de Humanidades y Educación” (El Nacional, 2014;) y Víctor Márquez, presidente de la Asociación de Profesores de la UCV, reportó que “desde el 2011 más de 700 docentes se han retirado de la casa de estudios en búsqueda de mejores condiciones de trabajo”, lo que genera una gran preocupación no solamente para la universidad sino para el país (El Nacional, 2015).

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior para el Siglo XXI, se dijo: “Hoy día, más que nunca la riqueza o pobreza de las naciones dependen de la calidad de su

Educación Superior”; y la fuga de docentes universitarios en nuestro país, en efecto, trae como consecuencia el deterioro de la calidad de enseñanza para la población y del trabajo necesario de investigación y extensión de la universidad.

No está de más recordar, que la labor docente es una actividad clave para el desarrollo humano que despierta vocaciones, ilumina ideas y llena de orgullo el poder ejercerla. Sin embargo, actualmente la sociedad venezolana le exige al docente mantener un equilibrio psicológico y afectivo, con conocimientos actualizados y moral intachable, en un contexto socioeconómicamente inestable.

Con base al escenario planteado, la presente investigación pretende estudiar las variables que representan un valor significativo tanto para las organizaciones como para las personas que las integran, por lo que centra sus esfuerzos en describir la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, y su intención de abandonar la institución.

II. Marco Teórico

2.1. Descripción General de la Universidad Central de Venezuela

2.1.1. Reseña histórica de la Universidad Central de Venezuela

La Universidad Central de Venezuela se inicia con la fundación del Colegio Santa Rosa de Lima por Antonio González de Acuña en 1673, el cual fue inaugurado el 29 de agosto de 1696 por Diego Baños Sotomayor. Irónicamente, en la capilla del seminario se declaró la Independencia de Venezuela el 5 de Julio de 1811, y fue en esa misma institución donde se formaron muchos de los redactores y firmantes del acta. Actualmente este recinto sirve de Palacio Municipal de Caracas (UCV, 2010).

El 22 de Diciembre de 1721, tras múltiples gestiones por parte de los venezolanos, el Rey Felipe V concedió facultad al Seminario de otorgar grados mediante la Real Cédula y el 18 de Diciembre de 1722 el Papa Inocencio XIII le otorgó carácter de Pontificia. Inicialmente se impartieron clases de teología, medicina, filosofía y derecho, todas ellas en latín, pero eventualmente el régimen académico se independizó del seminario y el 11 de Agosto de 1725, el Obispo de Caracas Juan José de Escalona y Calatayud (quién había gestionado la creación del instituto), instala el Real y Pontificio Seminario Universidad Santa Rosa de Lima de Santiago de León del Valle Caracas. Su primer rector fue el presbítero Francisco Martínez de Porras y hasta 1810, fecha en que el Seminario de San Buenaventura de Mérida fue elevado a Universidad (actual Universidad de Los Andes), la de Caracas fue la única del país. La Universidad se denominaba Real y Pontificia, por estar bajo la tutela y protección del Monarca y del Sumo Pontífice. Para ser admitido como alumno de la universidad se requería presentar un testimonio de “vista et moribus”, es decir, una relación detallada de “vida y buenas costumbres” (UCV, 2010).

A finales del siglo XVIII, la Universidad de Caracas comienza a “vestirse de moderna”, gracias al rector Baltasar de los Reyes Marreros quien inicia la enseñanza de la filosofía racionalista de Locke, Newton, Leibnitz, Descartes y otros filósofos, lo que concluyó con el rechazo de los postulados de las obras de Aristóteles, Santo Tomás, Justiniano e Hipócrates, y convirtiéndose en semillero de la Independencia. En consecuencia, entre 1814 y 1821, las autoridades españolas de la universidad, prohibieron la enseñanza de corrientes modernas de pensamiento y desataron una persecución contra los simpatizantes de la independencia. Con la derrota de España en la Guerra de Independencia, la universidad pasó de Real a Republicana y se inició su primera modernización académica e institucional (UCV, 2010).

La Universidad Republicana: El 24 de Junio de 1827, durante su última visita a Caracas, Simón Bolívar, junto a José María Vargas y José Rafael Revenga redactan los estatutos Republicanos de la Universidad de Caracas, los que la dotan de plena autonomía, carácter secular, renta y democracia. Dichas rentas debían servir de sustento económico a la institución y consistían de propiedades donadas por Bolívar como las haciendas de Chuao, Cata y Tácata. Estas nuevas normas amplían la visión educativa incorporando nuevas cátedras y laboratorios, eliminan el odioso procedimiento de seleccionar los alumnos por el color de la piel, aminoran el costo de los títulos universitarios, aumentan el sueldo de los catedráticos, suprimen el latín como lengua oficial de la enseñanza y dotan a la Universidad de un inmenso patrimonio económico, representado en tierras y haciendas (UCV, 2010).

Con estas nuevas normas lo de Real y Pontificia se eliminó del nombre y trasciende su jurisdicción regional pasando de ser Universidad de Caracas a Universidad Central de Venezuela en alusión a la nueva República. Este nombre, por cierto, se ha mantenido por razones históricas pero la Universidad central no agrupa o administra a otras universidades del país (UCV, 2010).

En Noviembre de 1856 la Universidad se independizó definitivamente del seminario de Santa Rosa al mudarse al edificio del antiguo convento de San Francisco (actual Palacio de las Academias). Por su parte, el seminario continuó existiendo hasta el 21 de Septiembre de 1872, fecha en que fue clausurado y expropiado por Antonio Guzmán Blanco (UCV, 2010).

La UCV en los Últimos Tiempos: Desde el año 1953, la Universidad Central de Venezuela se encuentra ubicada en la Ciudad Universitaria de Caracas, decretada en 1943 por el presidente Isaías Medina Angarita, proyectada arquitectónicamente por el maestro Carlos Raúl Villanueva y construida, en gran parte, en el gobierno del general Marcos Pérez Jiménez. La actual sede (la Ciudad Universitaria de Caracas) es la más emblemática de las obras de este maestro cuya magnificencia llegó a su máxima expresión el 30 de Noviembre del año 2000, al ser declarada la Ciudad Universitaria de Caracas Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (UCV, 2010).

Su mudanza se debió a que entre los años 1930 y 1940 la capacidad del Convento de San Francisco colapsó debido al crecimiento de la población estudiantil, lo cual había obligado a las autoridades universitarias a dispersar las facultades por la ciudad. Por esto, el 2 de Octubre de 1943 Isaías Medina Angarita decretó la construcción de otra sede universitaria y se constituyó el Instituto de la Ciudad Universitaria (ICU), organismo adscrito al Ministerio de Obras Públicas encargado de coordinar la construcción. En esta decisión jugó un rol fundamental el entonces Rector Antonio José Castillo, quien insistiera en la necesidad de reunir todas las facultades, escuelas e institutos de la UCV en un solo núcleo (UCV, 2010).

Originalmente la Ciudad Universitaria estaba en la afueras de Caracas, en los terrenos de la Hacienda Ibarra (antigua propiedad de Simón Bolívar), y tardó aproximadamente 20 años en construirse en su totalidad. Sin embargo, el 2 de Marzo de 1954, marcos Pérez Jiménez inauguró la Plaza

Cubierta, el Aula Magna y la Biblioteca Central con motivo de la celebración de la X Conferencia Iberoamericana en Caracas (UCV, 2010).

En su proyecto original, la Ciudad Universitaria estaba formada por 60 edificios distribuidos entre zonas verdes que cubrían unas 203 hectáreas. Actualmente, se encuentran en ella más de 70 edificios, incluyendo el Jardín Botánico de Caracas y la Biblioteca Central de la UCV. En los edificios se albergan 9 de las 11 facultades de la Universidad, con la Ciencias Veterinarias y Agronomía con su sede en la ciudad de Maracay. La Ciudad Universitaria también alberga una de las colecciones de arte más importantes del mundo, la cual incluye a los edificios como ejemplo del movimiento modernista del siglo XX y murales, mosaicos, vitrales y esculturas de artistas abstracto-geométricos, constructivistas, surrealistas y figurativistas de la talla de Fernand Léger, Victor Vasarely, Jean Arp, Wilfredo Lam, Alexander Calder, Alejandro Otero, Francisco Narváez, Oswaldo Vigas, Pascual Navarro y Mateo Manaure, entre otros. Casi todas las obras se encuentran en los jardines, techos, paredes y ventanas de los edificios, lo que convierte al campus universitario en un virtual museo al aire libre (UCV, 2010).

En estos 288 años de historia universitaria (1721-2009), la Universidad, algunas veces, ha gozado de autonomía plena; otras veces, los regímenes políticos se han reservado el derecho de designar las autoridades, y no ha faltado época en que la Universidad se haya visto obligada a suspender sus actividades. El cierre más prolongado de sus funciones docentes ocurrió durante la dictadura gomecista, al decretarse la clausura por diez años (1912-1922).

La Universidad Central de Venezuela no es ni la sombra de aquella familiar Casa de estudios, ubicada en el viejo recinto del Convento de San Francisco que clausuró Juan Vicente Gómez en 1912. En ese entonces, la vida académica de la UCV se circunscribía a las tradicionales carreras de

Medicina, Derecho, Ingeniería y Ciencias Eclesiásticas, más los cursos de Filosofía, Dentistería y Farmacia que se impartían a 329 estudiantes (UCV, 2010).

En la etapa democrática la UCV ha profundizado sus aportes científicos y sociales. De sus laboratorios han salido la vacuna contra la lepra creada por Jacinto Convit, la Vacuna New Castle que ha hecho posible la cría masiva de aves de corral, la raza Carora de ganado vacuno, así como ganado de engorde y lechero de gran calidad; el pabellón de Venezuela en Sevilla para la celebración del V Centenario del Descubrimiento, por sólo citar algunos de los logros más difundidos. En la UCV se hace el 70% de la investigación que se realiza en todo el país (UCV, 2010).

2.1.2. Reseña histórica de la Facultad de Humanidades y Educación

El nombre que originalmente utilizaron los fundadores en 1946 para la Facultad de Humanidades y Educación fue Facultad de Filosofía y Letras, esto motivado a que en sus inicios únicamente contaba con la sección de Filosofía y fue en el año escolar de 1947/1948 que comenzaron sus actividades en las secciones de Letras, Historia, Periodismo y Bibliotecología como carreras técnicas. En el año 1949 es creado el Instituto de Psicología y Orientación Vocacional (UCV, 2010).

En 1953 es creada la Escuela de Educación y la Facultad adquiere la denominación de Humanidades y Educación. En 1956 son creadas las Escuelas de Psicología y Geografía y la sección de Archivo que conformaría, junto con Bibliotecología en 1962, la Escuela de Bibliotecología y Archivología. En 1972 es creada la Escuela de Idiomas Modernos y en 1978 la Escuela de Artes (UCV, 2010).

2.1.3. Misión, Visión, Objetivos y Valores

2.1.3.1. Universidad Central de Venezuela

La Universidad Central de Venezuela tiene como *Misión* crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza, completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la nación para su desarrollo y progreso (UCV, 2010). Asimismo, su *Visión* es ser el centro de referencia nacional e Internacional en la formación de talento humano necesario y en la generación, gestión y difusión del conocimiento (UCV, 2010).

Los *Objetivos* planteados por la Universidad Central de Venezuela son los siguientes:

- Fomentar la investigación de nuevos conocimientos en beneficio del bienestar y progreso del ser humano, de la sociedad y del desarrollo independiente de la nación (UCV, 2010).
- Dirigir la enseñanza hacia la formación integral de profesionales y a la capacitación del individuo en función de las necesidades de la sociedad y su desarrollo (UCV, 2010).
- Participar, a través de programas de Extensión y Apoyo, en la solución de los problemas sociales que enfrenta el país (UCV, 2010).

Por otro lado, los *Valores* que cimentan la identidad de los miembros de La Universidad Central de Venezuela son:

- **Autonomía:** entendida como el derecho de procurarse sus propias reglas, su propio gobierno y sus propios fines, y con el deber de orientar estos fines a

las necesidades fundamentales de la sociedad, garantizando así la pertinencia en la creación, difusión y gestión del conocimiento (UCV, 2010).

- Democracia: comprometidos con la reivindicación del principio de convivencia, para lograr la participación y la equidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria, proyectándolos hacia la relación de la universidad con su entorno, entendido en un estado social de derecho donde exista el imperio de la Ley (UCV, 2010).

- Equidad: asumida como la obligación moral de garantizar la participación y el ingreso de manera igualitaria, garantizando la igualdad de oportunidades de los distintos grupos sociales, poniendo especial atención a los sectores que por diversa índole han sido excluidos del sistema universitario (UCV, 2010).

- Calidad y Excelencia Académica: demostrada en su capacidad y liderazgo en la formación, transmisión, aplicación y gestión del conocimiento por encima del simple cumplimiento formal, y reconocidos por los distintos actores tanto a nivel nacional como internacional, vinculados a la sociedad del conocimiento (UCV, 2010).

- Pertenencia: salvaguardada en la capacidad de la universidad de formar el recurso humano apto para contribuir integralmente con la sociedad, a través de la función de aplicación del conocimiento, basado en el mandato legal de la búsqueda de la verdad, y en el compromiso personal de estar en una permanente auto evaluación institucional que permita adelantarse y adaptarse oportunamente con las necesidades de la sociedad (UCV, 2010).

- Pluralidad y tolerancia: rasgo característico y base fundamental sobre la cual se sustenta la ética y la moral universitaria, protegiendo y garantizando la expresión y discusión abierta de las distintas corrientes del pensamiento

universal a través del debate y del diálogo refrendando el respeto mutuo y reivindicando el valor de la Verdad (UCV, 2010).

2.1.3.2. Facultad de Humanidades y Educación (FHE)

La *Misión* de La Facultad de Humanidades y Educación es promover en la población venezolana la comprensión del mundo desde una perspectiva humanista y educativa mediante actividades de formación, investigación y extensión que tengan sentido de pertinencia social (UCV, 2010).

La *Visión* de la Facultad de Humanidades y Educación es un conjunto de ideas que proporcionan el marco de referencia de lo que se espera sea en el futuro. Para su representación se parte de la situación presente, se proyecta hacia el futuro y se visualiza una situación objetivo que se habrá logrado alcanzar en ese futuro deseado (UCV, 2010).

Por estas razones, la *Visión* de la FHE es la siguiente:

La FHE es una institución de vanguardia que conjugando tradición y modernidad es reconocida nacional e internacionalmente por la calidad y prestigio de sus enseñanzas, investigaciones, actividades de extensión e iniciativas para enriquecer el acervo cultural de la nación (UCV, 2010).

Toda organización educativa tiene unas razones básicas para existir. En el caso de la Facultad de Humanidades y Educación, su objeto fundamental es generar, difundir y transferir el conocimiento científico-humanístico. Sin embargo al momento de establecer la misión, deben incorporarse elementos que vayan más allá de esas razones básicas, que le permitan a la facultad de Humanidades y Educación, iniciar un proceso de diferenciación que resalte sus características particulares más allá de lo evidente (UCV, 2010).

No se trata simplemente de transferir conocimiento, sino de la formación y capacitación de profesionales de alto nivel con pensamiento plural, capacidad crítica y valores éticos y democráticos que apunten al compromiso social en las áreas humanísticas y de la educación. No se trata solamente de generar y difundir conocimiento, sino de mantener un compromiso con la sociedad venezolana diseñando planes de estudio e investigaciones coherentes con las necesidades de su entorno social, participando activamente en los debates sociales y ofertando formación continua y otros servicios relacionados especialmente con la comprensión del mundo desde una perspectiva humanista (UCV, 2010).

Por otro lado, los *Objetivos* de la Facultad de Humanidades y Educación son (UCV, 2010):

1. Generar, difundir y transferir el conocimiento científico - humanístico.
2. Formar profesionales de alto nivel en los campos humanísticos y educativos con pensamiento plural, capacidad crítica y valores éticos y democráticos que apunten al compromiso social.
3. Contribuir en la construcción de procesos de formación humanística en las diversas áreas del conocimiento y en distintos sectores sociales.
4. Contribuir al enriquecimiento del acervo cultural de la nación y con la transformación del sistema educativo nacional.
5. Consolidar la FHE como institución de vanguardia nacional e internacional en las áreas humanísticas y educativas.
6. Contribuir a la incorporación del país en la sociedad del conocimiento.

Los *Valores* constituyen el núcleo de la actuación de todo miembro de la comunidad de la Facultad de Humanidades y Educación. Son significaciones positivas que orientan la elección preferencial de un determinado modo de actuación en función de lograr el cumplimiento de los objetivos, las metas, la misión y la visión. Los valores, que pueden ser considerados como pautas de conducta que son compartidas por toda la comunidad de la Facultad de Humanidades y Educación son los siguientes (UCV, 2010):

1. Respeto al ser humano y al valor del desarrollo integral.
2. La ética profesional y la praxis como medio de vida.
3. El compromiso con los más necesitados.
4. El sentido de ética, justicia, libertad y democracia.
5. La defensa y la promoción de los valores sociales e individuales, tales como la libertad, fraternidad, inclusión, justicia social, pluralismo, respeto de las ideas y el espíritu crítico, así como la búsqueda de la verdad, la convivencia pacífica y la defensa de los derechos humanos.
6. La atención a la eliminación de la desigualdad social y de la discriminación por cualquier razón.
7. El decidido apoyo a la causa de la paz.
8. El carácter abierto a las corrientes del pensamiento universal y el compromiso con la comunidad venezolana y con su desarrollo humano, cultural y socio-económico.

2.1.4. Organigramas



Figura 1. Organigrama de la Universidad Central de Venezuela. Adaptado de Universidad Central de Venezuela: Organigrama (2009).

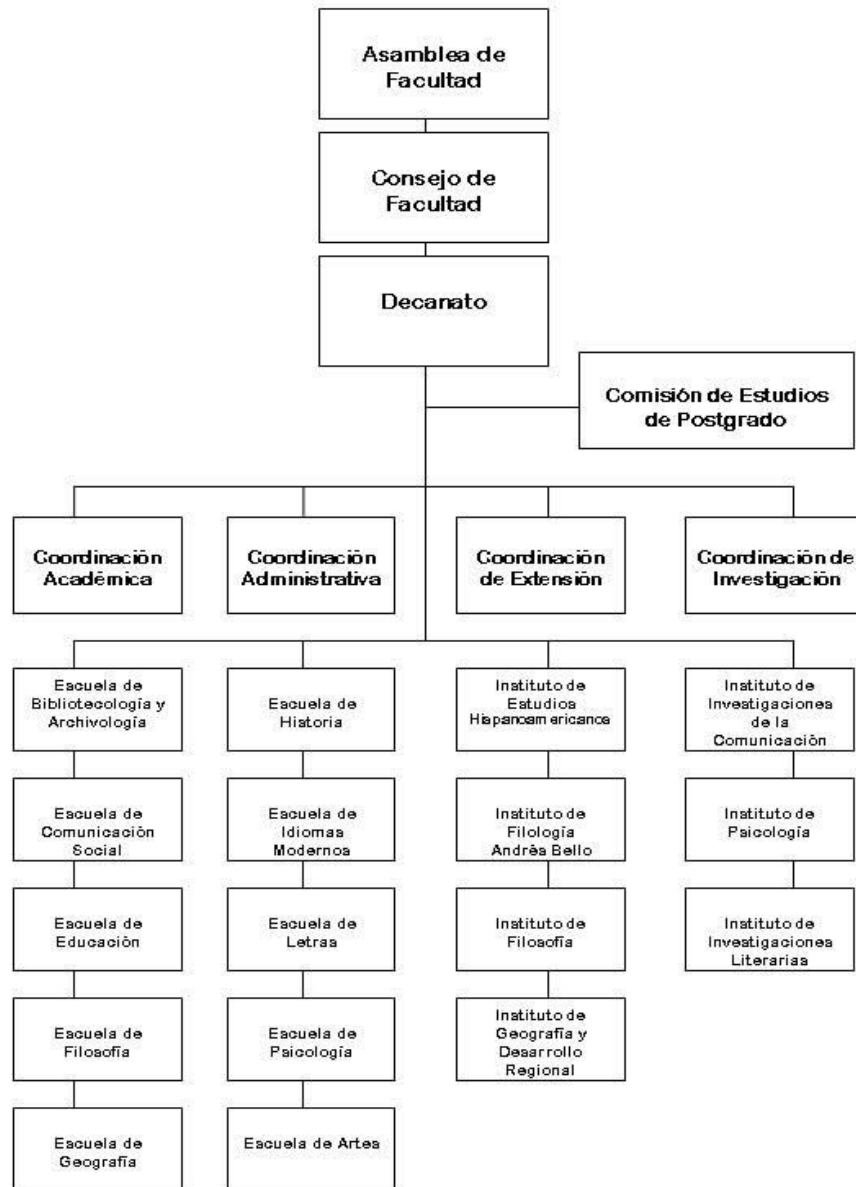


Figura 2. Organigrama de la Facultad de Humanidades y Educación. Adaptado de Universidad Central de Venezuela: Organigrama (2009).

Aclarada la misión, visión, valores, objetivos y organigramas tanto de la Universidad Central de Venezuela como de la Facultad de Humanidades y Educación, los siguientes apartados del Marco Teórico se dedicarán a detallar los conceptos, teorías y factores influyentes de la variable independiente y dependiente del presente estudio.

2.2. Satisfacción Laboral

2.2.1. Concepto de Satisfacción Laboral

A lo largo de la historia diversos autores han definido la satisfacción laboral según las perspectivas y disciplinas desde donde abordan el fenómeno, inclusive existen autores que elaboran una definición específica para el desarrollo de sus estudios. Los psicólogos dedicados a investigar la satisfacción laboral afirman que es una variable de importancia central en muchas de las teorías que se ocupan de evaluar los fenómenos organizacionales (Spector, 2002).

Los estudios realizados por Elton Mayo fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de este fenómeno organizacional. Con la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral, y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. En 1935, Hoppock realizó las primeras investigaciones, propiamente dichas, sobre la satisfacción laboral, lo que modificó en gran medida la forma de percibir la relación entre el trabajador y su actividad laboral y definió la variable como una “combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo”.

Posteriormente, Maslow (1943) sostiene que el hombre se encontrará más satisfecho mientras más se acerque a la fase de autorrealización, siendo el trabajo la actividad que le brinda la posibilidad de mayores retos asociados a este. Morse (1953), plantea que la satisfacción laboral hace referencia a los estados de ánimo que se generan en el trabajador hacia los factores que compensan la actividad que realizan, expresada en la remuneración, el status y las condiciones de trabajo. En este mismo sentido, Perry (1961), indica que la estabilidad, el ambiente de trabajo y la competencia demostrada por los supervisores son los elementos que podrían generar sentimientos de agrado o desagrado con respecto al trabajo.

Por otro lado, Locke (1968) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador. Asimismo, Porter & Lawler (1969) y Wanous (1974), indican que los trabajadores que están altamente motivados por los incentivos externos como la remuneración, condiciones de trabajo y beneficios extras o compensatorios lograrán un alto rendimiento en el trabajo, postura que sostienen Dawis & Lofquist (1984) al caracterizar la satisfacción laboral en las organizaciones como el resultado que realiza el trabajador acerca del grado en el cual el ambiente laboral satisface sus necesidades. Sin embargo, MagGregor (1972) y Flippo (1982) señalan que si el trabajador percibe su trabajo como interesante, significativo y se siente responsable e identificado por el resultado de sus esfuerzos se sentirá motivado y satisfecho por los logros alcanzados.

Más adelante, Muchinsky (1994) considera la satisfacción laboral como una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo, a diferencia de Bravo, Peiró & Rodríguez (1996); quienes definieron el fenómeno como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ser referidas hacia el trabajo en general o hacia las facetas específicas del mismo. En otras palabras, para estos autores la satisfacción laboral es un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

A su vez, Landy & Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral; y Spector (2002) ratifica que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

Como se evidencia en los párrafos anteriores han sido numerosas las definiciones propuestas para la variable satisfacción laboral pero aun así existe la posibilidad de categorizarlas en dos enfoques: por una parte, se encuentran los autores que conceptualizan a la satisfacción laboral como un estado emocional, respuesta afectiva o

una actitud general frente al entorno de trabajo incluyendo los que asumen la división en sus respectivas facetas, y por otra parte, están los investigadores que describen el fenómeno como la conciliación entre las expectativas, necesidades y beneficios que el trabajo ofrece (Sánchez, 2007).

Para el presente estudio, tomando en cuenta las características de la población a investigar y con la intención de explicar mas a profundidad la variable satisfacción laboral se selecciono la definición proporcionada por Spector (1985), quien la conceptualiza como un conjunto de sentimientos resultantes de la evaluación realizada por el individuo, sobre diversos aspectos de su lugar trabajo.

2.2.2. Modelos y Teorías de Satisfacción Laboral

Debido a que la satisfacción laboral ha sido estudiada en conjunto con la variable motivación se pueden identificar tres modelos teóricos en la literatura: Teoría de Contenido, Teoría de Proceso y Teoría de Modelos Situacionales (Thompson & McNamara, 1997).

2.2.2.1. Teorías y Modelos basados en el Contenido

Las Teorías de Contenido agrupan aquellas que consideran todo lo que puede motivar a un individuo. Los teóricos de contenido asumen que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden conducir a la satisfacción laboral (Locke, 1968).

2.2.2.1.1. Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Según la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Maslow (1943), se puede identificar que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su medio ambiente. De acuerdo con esto, las necesidades se pueden estudiar mediante cinco categorías jerárquicas, las cuales escalonadas de menor a mayor importancia son las siguientes:

1. Fisiológicas: necesidades vinculadas con la supervivencia del individuo.
2. De Seguridad: necesidad de protegerse contra amenazas y de buscar cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
3. Sociales: necesidad de aceptación en la interacción con otros individuos, afecto y amistad.
4. De Estima: necesidad de reconocimiento propio (competencia en el trabajo, confianza ante los demás, logros y autonomía) y externo (reputación, status y prestigio).
5. Autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial del individuo.

Según Diez de Castro, Junco, Jiménez & Periañez (2001), estas cinco necesidades se pueden agrupar en dos bloques:

- Necesidades de orden inferior: necesidades básicas para la supervivencia inmediata y futura del individuo, las cuales se cubren con medios materiales como lo son el salario, las prestaciones de seguridad social, las normas de seguridad, etc. Estas necesidades estarían dentro de las categorías Fisiológicas y de Seguridad.
- Necesidad de orden superior: son necesidades que no se cubren con objetos materiales y nunca se satisfacen por completo. Estas necesidades estarían dentro de las categorías de necesidades Sociales, de Estima, y de Autorrealización.

Diez de Castro, Junco, Jiménez & Periañez (2001) indican que solo cuando se satisface una necesidad, surge otra de nivel superior la cual motiva al individuo a realizar alguna acción para satisfacerla. Es fundamental al utilizar esta teoría que los administradores expresen en qué nivel de la jerarquía de necesidades se encuentra actualmente el trabajador con la intención de ajustar las recompensas individuales al estadio de necesidad insatisfecha de la persona.

2.2.2.1.2. *Teoría Bifactorial de Satisfacción Laboral*

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la conocida como teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg. El modelo planteado por el Herzberg (1959) considera que la satisfacción laboral viene generada por la existencia de dos agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos.

Tabla 1

Factores que producen satisfacción e insatisfacción

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

De: Elaboración propia.

Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: la remuneración, las políticas de la organización, la seguridad laboral, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, el clima de las relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, el status, el prestigio, entre otras. Estos factores solamente tienen la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya existe, pero no es capaz de producir satisfacción. Es por esto que el autor los denomina factores higiénicos, ya que su efecto es similar al de ciertas medicinas.

Por otro lado, los factores intrínsecos o factores motivadores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el trabajador ejecuta. Es por esto, que los factores motivacionales están bajo el control de individuo. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento, necesidades de autorrealización y logro, a diferencia de los factores extrínsecos los factores intrínsecos son capaces de producir satisfacción.

De acuerdo con Herzberg (1959), los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo, en otras palabras, la satisfacción y la insatisfacción son dimensiones diferentes y no polos opuestos. Por lo tanto, los regentes que buscan eliminar factores que crean la insatisfacción en el trabajo pueden crear un equilibrio, pero no necesariamente motivación. Debido a que no motivan a los trabajadores, los factores que eliminan el descontento en el trabajo son denominados por Herzberg como Factores de Higiene, cuando estos factores son adecuados, los trabajadores no estarán descontentos, sin embargo, tampoco estarán satisfechos. Para motivar a los trabajadores en su cargo, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores, ya que son los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo.

2.2.2.1.3. Job Satisfaction Survey

La Job Satisfaction Survey (JSS) fue creada en 1985 por Spector, y se basa en la posición teórica de que la satisfacción laboral representa una reacción afectiva o actitud hacia un trabajo. En principio fue desarrollada para evaluar específicamente temas relacionados con servicios humanos públicos y organizaciones sin fines de lucro, más gracias a la especificidad y amplitud de las dimensiones se ha extendido a diferentes campos de estudio.

La satisfacción laboral es entendida por la Job Satisfaction Survey como el resultado de la percepción del individuo respecto a su empleo actual en general, así como de los diversos aspectos del mismo (Spector, 2002).

Este modelo señala que es posible considerar que los trabajadores asuman la satisfacción laboral como una actitud global frente al contexto de trabajo y a su vez como el estudio de cada dimensión, faceta o atributo que afecta al fenómeno en general. Al primero de estos se le define como un abordaje de estudio desde el punto de vista general y al segundo como un enfoque de estudio alternativo.

La Job Satisfaction Survey (JSS), permite medir nueve aspectos de la satisfacción en el trabajo, los cuales fueron seleccionados por el Spector (1985) luego de una amplia revisión de la literatura sobre las dimensiones de satisfacción laboral. Estas dimensiones son:

1. Remuneraciones: Justicia o equidad percibida de los sueldos.
2. Ascensos y Promociones: Equidad percibida de las oportunidades y promociones.
3. Supervisión: Equidad y competencia en tareas gestionadas por el supervisor.
4. Beneficios: Seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.
5. Reconocimiento: Sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento.
6. Condiciones de trabajo: Percepción relacionada con las políticas, procedimientos y reglas.
7. Compañeros de trabajo: Percepción de competencia y simpatía de sus colegas.
8. Naturaleza del trabajo: Disfrute de las tareas reales en sí.
9. Comunicación: Intercambio de información dentro de la organización (verbal o escrito).

A efectos de cumplir con los objetivos de la presente investigación, se tomará en cuenta este modelo propuesto por Spector (1985), para lograr medir de una manera amplia la satisfacción laboral según las dimensiones que influyen en los niveles de la variable, tanto desde el enfoque alternativo como desde el enfoque general, lo que tendrá como resultado una visión más profunda sobre la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores con respecto a la institución para la cual laboran.

2.2.2.2. Teorías basadas en el Proceso

Los teóricos del proceso asumen que la satisfacción laboral se puede explicar estudiando la interacción de las expectativas, los valores y las necesidades (Gruneberg, 1979).

2.2.2.2.1 Teoría de las Expectativas

La teoría de las expectativas de Vroom (1964), sugiere que las personas no solo están gestionadas por las necesidades sino que también realizan elecciones sobre las acciones que ejecutarán o dejarán de ejecutar. Asimismo, indica que el comportamiento dependerá de la intensidad con la que se desea alcanzar una meta determinada y de la creencia sobre la probabilidad de alcanzarla (Diez de Castro, García del Junco, Jiménez & Periañez, 2001). Esta teoría propone que tanto las variables situacionales como las variables de personalidad producen satisfacción laboral y establece una ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión. Estas variables son las siguientes: esfuerzo-desempeño (Expectativa A), desempeño-resultado (Expectativa B) y valencia (Valor de la recompensa).

- Expectativa A: expectativa que se genera en la persona en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad para llevar a cabo una tarea con éxito.
- Expectativa B: grado de confianza que una persona tiene en que si la tarea se desarrolla con éxito, será recompensado de la manera apropiada.
- Valencia: es el valor que le concede una persona a las recompensas esperadas. Esta valencia es el poder para motivar, generalmente es positiva (confianza, remuneración, seguridad) pero también puede llegar a ser negativa (fatiga, frustración, ansiedad).

La Teoría de la Expectativa de Vroom (1964), es un modelo multiplicativo, ya que sus tres variables (expectativa, instrumentalidad y valencia) deben tener valores

positivos elevados para que implique un desempeño motivado; si cualquiera de las variables tiene un valor próximo a cero, la probabilidad del desempeño motivado se aproximara igualmente a cero. Por lo tanto, cuando los tres valores son altos, la motivación en el desempeño también será alta. (Diez de Castro, García del Junco, Jiménez & Periañez, 2001).

En resumen, esta teoría predice que un trabajador realizará un esfuerzo mayor si percibe que hay una fuerte relación entre su esfuerzo y el resultado, el resultado y la recompensa, y la recompensa con la satisfacción del haber logrado objetivos individuales (Diez de Castro, García del Junco, Jiménez & Periañez, 2001).

2.2.2.2 Teoría de la Equidad

Adams en 1963, realizó la primera investigación sobre la Teoría de la Equidad, concluyendo que el desencadenante principal de la motivación es la equidad percibida por un individuo entre dos ratios. La equidad es definida como “la proporción que guardan los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales” (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996). Según esta teoría los trabajadores comparan su propio ratio resultado/aportación con el ratio resultado/aportación de un referente. En esta teoría considera al referente como una variable importante y la divide en tres categorías (Robbins & Coulter, 2000):

- Otro: incluye a otras personas que tiene trabajos semejantes en la misma organización.
- Sistema: en donde figuran las políticas y procedimientos de remuneraciones de la organización y también la administración del sistema.
- Yo: el cual hace referencia a las razones entre aportaciones/resultados que reflejan las experiencias y los contactos personales del pasado.

La selección de los referentes se relaciona con la información disponible acerca de estos, al igual que con la percepción de su respectiva aplicabilidad. Ratios desiguales

crean insatisfacción laboral y motivan al trabajador a restaurar la equidad. Cuando los ratios son iguales, los trabajadores sienten satisfacción laboral y están motivados para mantener su ratio actual de resultados y aportaciones o para aumentar sus aportaciones si quieren que sus resultados se incrementen (Robbins & Coulter, 2000).

2.2.2.3. Teorías basadas en los Modelos Situacionales

Los teóricos situacionales asumen que la interacción entre las características de la tarea, las características de la organización y las características del individuo influyen en la satisfacción laboral (Hoy & Miskel, 1996).

2.2.2.3.1. Teoría de los Sucesos Situacionales

Quarstein, McAfee & Glassman (1992), crearon la Teoría de los Sucesos Situacionales. Esta teoría tiene dos componentes principales: las características y los sucesos situacionales. Las características situacionales hacen referencia al salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización y la supervisión; estas características tienen como distintivo que son evaluadas por las personas antes de aceptar una propuesta laboral. A diferencia de las características, los sucesos situacionales tienden a ser evaluados luego de aceptar la propuesta laboral y pueden ser positivos o negativos. Quarstein, McAfee & Glassman (1992), afirman que la satisfacción laboral global es la fusión de una combinación entre las características y los sucesos situacionales.

2.2.2.3.2. Teoría de las Características del Puesto de Trabajo

Hackman & Oldha (1975), proponen la Teoría de las Características del Puesto de Trabajo, la cual afirma que el trabajador se sentirá más motivado para laborar y más satisfecho con su trabajo si el puesto tiene una serie de características esenciales. Estas características crean las condiciones necesarias para que el trabajador experimente estados psicológicos críticos relacionados con consecuencias laborales beneficiosas entre

las que se encuentran una alta motivación laboral (Diez de Castro & Rondón, 1996). Según esta teoría hay cinco características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo (Osca & Urien, 2001):

- 1- Variedad de habilidades: grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de tal manera que el trabajador puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes.
- 2- Identidad de la tarea: necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable.
- 3- Significación de la tarea: medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o en el trabajo de otros individuos.
- 4- Autonomía: grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo.
- 5- Retroalimentación: medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio desempeño.

Estas características del trabajo conducen a la activación de tres estados psicológicos (Nadler & Tushman, 1980):

- 1- Experiencia de importancia: grado con el que el trabajador siente que su trabajo es importante, valioso y digno de ser realizado.
- 2- Experiencia de responsabilidad: grado con el que el trabajador se siente personalmente responsable de los resultados del trabajo realizado.
- 3- Conocimiento de los resultados: grado con el que el trabajador es consciente, de manera regular, de su eficacia en la realización de sus funciones.

Según esta teoría la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y la significación de esta se corresponde con la experiencia de importancia del trabajo. La

autonomía está relacionada con la experiencia de responsabilidad y la retroalimentación con el conocimiento de los resultados.

Desde el punto de vista motivacional, la teoría de las características del puesto de trabajo sugiere que las recompensas internas (intrínsecas) se reciben cuando el trabajador aprende (por medio de la retroalimentación) que en forma personal (responsabilidad experimentada por la autonomía) ha desempeñado bien una tarea por la cual siente interés (significancia experimentada a través de la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y/o la significación de la misma). De esta manera, mientras más evidente sean estos tres estados psicológicos en el puesto de trabajo, mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del trabajador y menor será el absentismo y la probabilidad de que el trabajador abandone su puesto en la organización (Fried & Ferris, 1987).

2.2.3. Elementos que contribuyen a la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde dos enfoques principales sobre los aspectos que determinan los niveles de satisfacción que puede tener un individuo hacia su trabajo, existen quienes consideran que las características del trabajo son las que determinan el nivel de satisfacción laboral y otros que consideran que son las características de la personalidad de los trabajadores las cuales determinan el nivel de satisfacción en el trabajo. (López, s/f)

De esta manera, podemos encontrar que determinantes como el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo influyen en la satisfacción laboral y son factores que la empresa no puede modificar (Holland, 1997; Brief, 1998; Roberts & Forti, 1998 c.p. López s/f), pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Schultz, 1990), y por otro lado, diversos autores exponen que las condiciones de trabajo como el desempeño, responsabilidad, rotación y ausentismo influyen de manera significativa en la percepción que tiene el trabajador sobre su satisfacción laboral (Blau, 1999; Oca & Urien, 2001 c.p. López, s/f).

Greenberg & Baron (1995), revelaron que los indicadores que contribuyen a la satisfacción laboral como características individuales son: las diferentes variables de personalidad, el status y la antigüedad, la satisfacción para con su vida en general y el grado en el que el trabajo es congruente con los intereses del trabajador; y por otro lado, las características del trabajo serían: los sistemas de recompensas, calidad de supervisión percibida, estimulación laboral y social, descentralización del poder y condiciones de trabajo placenteras.

Asimismo, Meliá & Peiró (1989 c.p. Vázquez, 2001), asocian a la satisfacción laboral con tres factores principales: 1. Satisfacción con la supervisión, 2. Satisfacción con el ambiente físico y 3. Satisfacción con las prestaciones sociales.

Adicional a estos elementos mencionados, existe uno que particularmente tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral, este es el compromiso. El compromiso genera estados afectivos positivos hacia el trabajo que trasciende de y van más allá de lo que podrían producir los rasgos positivos del propio individuo (Herrbach, 2006).

Las organizaciones que son capaces de satisfacer las necesidades de sus trabajadores proporcionándoles y reconociéndole sus logros, producen un impacto significativo sobre el compromiso, el cual tiene una correlación positiva con la variable satisfacción laboral (Durrego & Echeverría, 1999). Numerosas investigaciones concluyen que la satisfacción laboral aparece algunas veces como antecedente y otras como consecuencia del compromiso organizacional, esto se debe a que la variable satisfacción laboral es menos estable en el tiempo que el compromiso, ya que si cambian las condiciones de trabajo, existe un cambio en la satisfacción laboral.

Rodríguez (2004), concluye que con carácter general, las aportaciones de los diferentes estudios llevan a plantear un modelo genérico en el que la insatisfacción laboral – como variable central-, y la disminución del compromiso organizacional, forman parte del proceso por el cual un trabajador busca alternativas de trabajo con carácter previo a abandonar una institución y por último evalúa las alternativas usando un

modelo de decisión que puede conducir o no al acto real de la rotación. Sin embargo, la propuesta de este modelo genérico es algo limitada ya que existen trabajadores que no requieren una alternativa de trabajo previa al abandono y existen otros que desarrollan procesos racionales de evaluación de alternativas y circunstancias que permiten justificar la decisión de abandono; por ejemplo el grado de inseguridad en el contexto laboral.

2.3. Intención de Abandonar la Institución

2.3.1. Conceptos de Intención de Abandono

Porter & Steers (1973, c.p. Samaniego, 1998) estudiaron la rotación voluntaria de los trabajadores guiándose por “las expectativas que tiene cada individuo sobre la decisión de abandono”, en donde, cada persona enfoca su propia situación de trabajo bajo las expectativas que tiene de su labor actual, la promoción a la que tiene acceso, la supervisión que recibe de sus superiores, la remuneración que percibe y las relaciones interpersonales que mantiene con su grupo de trabajo. De esta manera, la intención de abandono es definida por Wong (1989) como la propensión de abandonar la institución si el individuo tiene la oportunidad de hacerlo.

Por otro lado, Staw (1991) indica que 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 en las mismas, en base a factores específicos 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 presentar otras formas de conducta de abandono.
9. Intención de salir/quedarse en la organización.
10. Salir/quedarse en la organización.

Posteriormente, Márquez & Marcano (2010) luego de una exhaustiva revisión de literatura definieron la intención de abandono como el pensamiento resultante de las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo actual y la decisión voluntaria de abandonar la organización. Sin embargo, es la definición presentada por Wong (1989) la que regirá el desarrollo del presente estudio tomando en cuenta los planteamientos hechos por varios autores y la situación actual en la que se encuentra la muestra que abarca esta investigación.

2.3.2. Modelos del proceso de Abandono Voluntario

A lo largo de las últimas décadas, diversos autores han propuestos varios modelos conceptuales con la intención de representar el proceso desarrollado por el individuo que induce a la decisión de abandonar la organización de manera voluntaria.

Velando (2004), realizó una investigación documental donde expuso los modelos más influyentes que se han propuesto para el estudio del proceso de rotación voluntaria, indicando que la mayoría de ellos se centra en “identificar e integrar las múltiples variables potenciales que pueden incidir y explicar dicho comportamiento, así como los

procesos psicológicos que lo preceden”. Adicionalmente, indicó que estos modelos le dan gran importancia a las variables causales de la intención de abandonar la organización como mecanismo previo a la toma de decisión final.

A efectos de la presente investigación, a continuación se presentan los modelos más representativos que explican el fenómeno de la intención de abandono de la organización:

2.3.2.1. Modelo de March & Simon

El modelo de March & Simon (1958, c.p. Velando, 2004) fue una de las primeras aproximaciones al estudio del fenómeno en donde se identifican procesos psicológicos asociados a la intención de abandono organizacional, y ha servido de base para el desarrollo de numerosos trabajos conceptuales posteriores. Este modelo considera la rotación voluntaria como el resultado de la decisión racional adoptada por el individuo de no continuar en la organización y esto depende de dos factores: El primero es la percepción que desarrolla el trabajador respecto a lo deseable que le resultaría abandonar la organización y el segundo de la percepción sobre la facilidad para hacerlo.

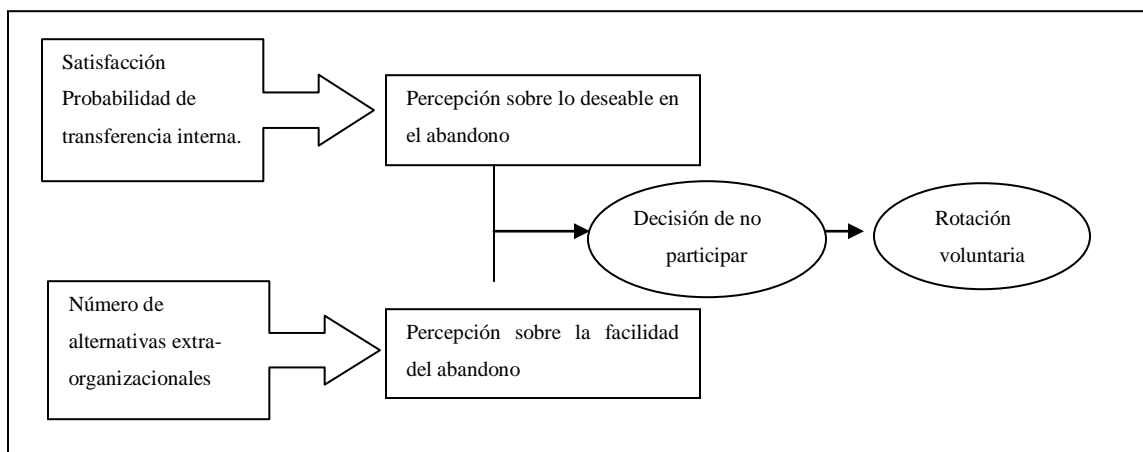


Figura 3: Principales relaciones del Modelo de March & Simon (1959). Adaptado de El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. Velando, M. (2004). *Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 10, 157-169.

2.3.2.2. *Modelo de Lee & Mitchell*

A diferencia del modelo anterior, Lee & Mitchell (1994, c.p. Velando, 2004) proponen una visión más amplia del proceso de abandono y exponen la existencia de cuatro potenciales procesos de decisión explicativos de la rotación voluntaria, la cual es una combinación de dos posibles orígenes del proceso y de dos tipos de actividades cognitivas.

Dentro de los procesos de decisión se presupone la existencia de un shock, lo que no es más que un evento impactante, que inicia el proceso psicológico de decisión vinculado al abandono del trabajo al inducir un raciocinio por parte del individuo respecto a las circunstancias, de las acciones probables dadas las circunstancias y de las consecuencias esperadas de esas acciones, lo que desemboca en un comportamiento determinado de permanecer o abandonar la organización. De no existir un plan previo de acción pero sí un shock, el individuo se situaría en el segundo o tercer proceso de decisión propuesto por el modelo, lo que plantea que la segunda posibilidad es que el shock inicie un proceso mediante el que el trabajador reconsidere la calidad de su adhesión básica a la organización y examine si quiere continuar en ella (Lee & Mitchell, 1994, c.p. Velando, 2004).

El tercer proceso explicativo de la rotación voluntaria es cuando el trabajador luego de experimentar un shock desarrolla un proceso de valoración con la finalidad de comprobar si podría desarrollar una adhesión básica hacia otra organización y en este caso a diferencia del anterior, existe al menos una alternativa específica de trabajo. Para finalizar, el último proceso de decisión de este modelo no implica ningún shock, y el trabajador desarrolla un proceso de evaluación de valores, metas y estrategias de comportamiento de forma gradual en el cual puede dar como resultados juicios positivos, lo que indica una cierta satisfacción y compromiso, o negativos, que se reflejan en la presencia de la insatisfacción laboral o falta de compromiso. (Lee & Mitchell, 1994, c.p. Velando, 2004).

2.3.2.3. Modelo de Vínculos o Uniones Intermedias

El modelo de Vínculos o Uniones Intermedias propuesto por Mobley (1977 c.p. Velando, 2004) se basa, en las consecuencias que las actitudes tienen sobre el proceso que conduce a la decisión de rotación. En él se reconoce una secuencia de procesos cognitivos y de comportamiento que median entre la insatisfacción en el trabajo y el hecho real del abandono voluntario de la organización.

Según este modelo, el proceso inicia cuando se produce una disminución en el nivel de satisfacción laboral experimentado por el individuo en su organización actual, de manera que si el trabajador está insatisfecho se puede desencadenar la respuesta de pensamientos de abandono a la organización o desarrollarse comportamientos alternativos al abandono como el absentismo, disminución de productividad, entre otras (Mobley, 1977 c.p. Velando, 2004).

Si en sus efectos, el trabajador opta por la respuesta de abandonar la empresa, realizará una evaluación donde contemplará diferentes alternativas en conjunto con el costo que tendrá el retirarse de la organización. Lo que quiere decir, que si el trabajador cree poder 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 (Mobley, 1977 c.p. Velando, 2004).

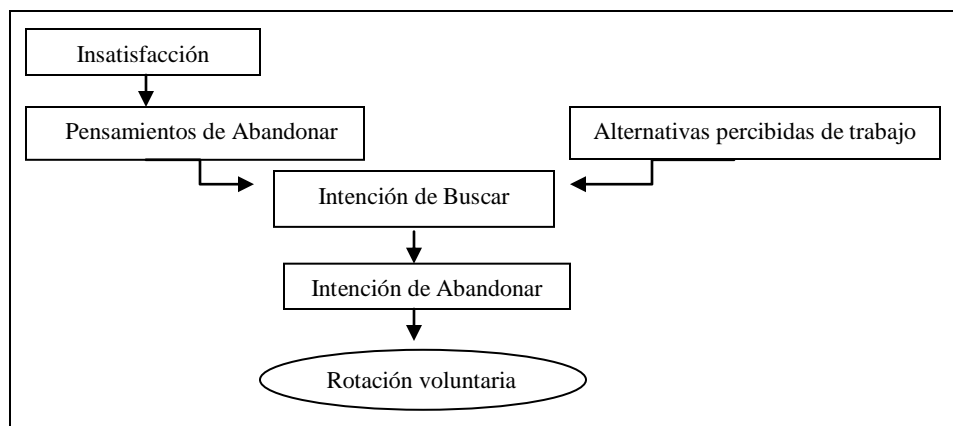


Figura 4: Modelo simplificado de la rotación voluntaria de Mobley, Horner &

Hollingworth (1978). Adaptado de El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. Velando, M. (2004). *Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 10, 157-169.

Para efectos de la presente investigación, y con la intención de dar cuenta si realmente el nivel de satisfacción laboral influye en los niveles de intención de abandono, se toma en cuenta el modelo propuesto por Mobley, Horner & Hollingworth (1978 c.p. Velando, 2004).

2.3.2.4. Modelo de Steers & Mowday

El modelo propuesto por Steers & Mowday (1981 c.p. Velando, 2004), se basa en una revisión tanto teórica como empírica de la literatura existente originando tres fases claramente diferenciadas y secuenciales sobre el proceso de abandono voluntario.

La primera fase describe el origen de las actitudes de los trabajadores hacia la organización. En esta etapa los individuos al ingresar a una empresa generan un conjunto de actitudes producto de la interacción entre los valores propios, la realidad empresarial y sus expectativas, en donde este modelo propone que cuanto mayor sea el grado de ajuste entre las expectativas, la realidad organizacional y el rendimiento del trabajador, más positiva serán las respuestas afectivas que el trabajador desarrollara respecto a la organización, es decir, mayor será el grado de satisfacción laboral y compromiso organizacional alcanzado por el trabajador (Steers & Mowday, 1981 c.p. Velando, 2004).

La segunda fase considera la relación que existe entre las actitudes que mantiene el trabajador y la intención de abandonar la organización. La intención de permanecer o de abandonar la organización es el resultado de la interacción de la insatisfacción en la posición y/o en el escaso compromiso con otras variables de carácter laboral y no laboral. No obstante, esta fase modelo también considera la posibilidad de que un trabajador que mantiene actitudes negativas intente modificar o eliminar aquellos aspectos de la

situación laboral que provocan la disminución de dicha actitud. (Steers & Mowday, 1981 c.p. Velando, 2004).

Por último, Steers y Mowday (1981 c.p. Velando, 2004) en la tercera fase de su modelo intentan explicar las alternativas de la conducta existente una vez que el trabajador genera una intención de abandonar la organización, en donde se contemplan dos posibilidades: la primera refleja el hecho de que el trabajador puede abandonar la organización sin llevar a cabo ningún proceso de búsqueda de alternativas de empleo; la segunda implica el desarrollo de un proceso de búsqueda de alternativas laborales que, en el caso de ser efectiva, reforzará la intención de abandonar la organización y aumentará las probabilidades de abandono real, y de no ser fructífera es probable que el trabajador desarrolle comportamientos alternativos a la rotación o racionalice la decisión de permanecer en la misma.

2.3.3. Factores influyentes en la Intención de Abandonar la Institución

Diversos estudios metanalíticos han encontrado que la relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandono es significativamente diferente a cero y negativa (Hellman, 1997).

Vázquez (2001), indica que el proceso de decisión de abandono sugiere que el pensar en retirarse de la organización es el siguiente paso lógico después de experimentar la insatisfacción y que la intención de salir, es el primer paso antes de tomar la decisión final de abandono. Por lo tanto, la intención de abandono es consecuencia de varios factores, ya que hay una necesidad que no ha sido del todo satisfecha, como: el comportamiento organizacional, relaciones entre los compañeros del trabajo, salario y sueldos, aporte social, rol demográfico, etc. Asimismo, Mobley (1982 c.p. Judge, 1993) propuso una serie de posibles factores adicionales que influyen sobre la intención de abandono, estos fueron: edad, experiencia, la educación y las alternativas del mercado laboral.

Lease (1998 c.p. Vázquez, 2001), señala que la intención de abandonar la organización ha sido vinculada con características del ambiente laboral y con respuestas afectivas hacia el trabajo como lo es la satisfacción y el compromiso, y parecen tener un efecto más inmediato sobre la rotación de los trabajadores. Por otro lado, Márquez & Marcano (2010), sostienen que la intención de irse o abandonar la organización guarda una relación directa con las actitudes que mantengan los individuos y esta puede variar según se refiera al trabajo o a la organización. Siguiendo esta línea de investigación, Judge (1993) expone que la relación que guarda la insatisfacción laboral con el intento de abandono depende de la disposición general de cada individuo.

Adicionalmente, Shafer (2002) señala una relación causal entre la ética organizacional y la intención de abandonar la organización, al indicar que en los entornos donde prevalece un comportamiento ético, donde existe la preocupación de la alta dirección, la intención de abandono o de irse de la organización por parte de los trabajadores será menor que en aquellos lugares donde no se trate de garantizar la presencia del mismo. Por lo tanto, se presume que la ética organizacional mejora aspectos como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, siendo ambas actitudes laborales que están estrechamente relacionadas con la permanencia del trabajador en la empresa (Ruiz, Ruiz & Martínez, 2007).

Ante esto, Ruiz, Ruiz & Martínez (2007), exponen que existe una serie de componentes que influyen de manera positiva en la conducta ética como por ejemplo el contenido formal, programas de formación de ética y la posesión de un locus de control interno por parte de los trabajadores.

En este sentido, el trabajador posee la potestad de seleccionar la opción que mejor se adapte a sus necesidades frente a diversas ofertas externas en contraste a los elementos que le ofrece la organización donde labora, lo que puede traer como consecuencia un dilema en cuanto a su decisión de permanecer en la empresa o aceptar alguna propuesta laboral del mercado (Márquez & Marcano, 2010).

Por otra lado, la remuneración es otro elemento que influye a la hora de abandonar una organización y aceptar otra oferta laboral (Márquez & Marcano, 2010). No obstante, Maertz & Campion (2004 c.p. Rodríguez, Guenaga & Iurrizaga, 2006) señalan que los modelos más recientes de movilidad voluntaria consideran que el desencadenante del cambio de un trabajador a otra organización rara vez es el dinero, ya que existen otros elementos como los ascensos, la carga de trabajo, los compañeros de trabajo, entre otros elementos que explican esta decisión.

Asimismo, De Frutos, Ruiz & San Martín (1998) indican que el trabajador permanece en la institución porque esto supondría sacrificar las inversiones realizadas en la misma. Víctor (2003), sostiene que si los costos del cambio son altos el trabajador evaluará de nuevo su trabajo actual, limitando su forma de pensar sobre que tan asertivo sería retirarse del mismo, o adoptando otras estrategias de conducta de abandono (absentismos, retrasos, etc.).

A su vez, Luhmann & De Giorgi (1993 c.p. Zamora, 2005) señala que la interacción entre persona y organización en su Teoría de Sistemas tiene un carácter contingente, lo que significa que tanto la persona como la organización, tiene 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”. Ante esto, Frías (2007) indica 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”.

Ahora bien, luego de haber sido presentados los conceptos, teorías y modelos de las variables satisfacción laboral e intención de abandono, y la reseña histórica de la institución, el siguiente apartado se dedicará a exponer el planteamiento del problema del presente estudio.

III. Planteamiento del Problema

Las organizaciones son el fenómeno más relevante en el siglo XXI, todos los procesos de interacción social están influidos por la dinámica y desarrollo de las mismas y son utilizadas como instrumentos para conseguir las metas personales, políticas, sociales y económicas de cada individuo.

En la actualidad, las personas se han visto expuestas a diversas demandas laborales que implican nuevos retos profesionales, teniendo la opción de adaptarse a las condiciones y exigencias que demanda su medio o aceptar nuevas oportunidades que sean según su percepción de mayor beneficio. Por este motivo, la lucha por los mejores profesionales se ha convertido en un factor clave para mantener a las empresas en una posición competitiva del mercado (Márquez & Marcano, 2010).

Pernas (2007), expresa que las organizaciones están preocupadas por retener a su personal y recurren a distintas herramientas como la capacitación, clima laboral, remuneración diferencial, planes de carrera o una combinación de todas estas iniciativas para conservar a los profesionales dentro de la organización. Abrajan, Conteras & Montoya (2009), indican que el conocer la perspectiva de los trabajadores brinda a la organización información valiosa para el mejoramiento de los procesos y productividad, y además se obtiene una guía para el aumento de la satisfacción laboral.

Siguiendo esta línea de investigación, Spector (1985) señala que “la satisfacción laboral constituye un grupo de sentimientos resultantes de la evaluación del individuo sobre su trabajo”. Asimismo, Spector (2002) indica que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de los individuos respecto de sus empleos en general y produce importantes aspectos vinculados con los trabajadores y las organizaciones desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad.

Esto significa que para Spector la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones, ya que a través de su medición se entra en contacto con la experiencia de su capital humano; esta a su vez se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigida hacia el entorno o ambiente organizacional y se relaciona

directamente con las preferencias y necesidades individuales de cada trabajador. En este sentido, la satisfacción laboral incluye también la evaluación que una persona espera o desea obtener del trabajo en comparación con lo que los otros reciben y lo que el efectivamente recoge (Linares & Gutiérrez, 2010).

Jiménez, Jara & Miranda (2012), realizaron un estudio relacionando las variables Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en una muestra de docentes pertenecientes a establecimientos educacionales de Chile, concluyendo que la Satisfacción Laboral se relaciona directamente con el Apoyo Social y que dicha relación es inversa al tratarse de la variable Burnout. A su vez, Arenas, Ripol & Yáñez (2012), estudiaron el impacto que tienen las relaciones interpersonales en la Satisfacción Laboral General de los trabajadores de un Hospital Chileno, encontrando que el impacto es significativo, y que además es mayor cuando se tratan de relaciones con los supervisores directos ya que según sus conclusiones “los directivos y las jefaturas de los centros de salud tienen un rol fundamental para humanizar más los ambientes de trabajo”.

Arnedo & Castillo (2008), realizaron una investigación que estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Prevención Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, para lo que hicieron uso de los siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del contexto laboral, la seguridad, la estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo. Estos autores concluyeron, que el personal se encuentra insatisfecho, lo que indica que existen factores que no están funcionando de la manera más óptima en la institución.

Por otro lado, diversos estudios, investigaciones y encuestas a nivel mundial 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 (Márquez & Marcano, 2010).

Frías (2007), indica que el talento hoy en día es escaso y si las personas sienten que no son valoradas, reconocidas, o que el trabajo no les reporta grandes desafíos, es altamente probable que se orienten hacia la búsqueda de mejores expectativas laborales. De esta manera, aplicar una serie de estrategias de retención del personal es fundamental para la organización que desea mantener o aumentar su participación en el mercado (Martínez, Piña, Ramírez, Rodríguez & Villalta, 2008).

Wright & Bonett (2007), realizaron un estudio enfocándose en cómo la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden ser predictores de una mayor o menor rotación, encontrando que “la satisfacción laboral es un predictor significativo de rotación de personal” y añaden que cuando la satisfacción laboral es baja, las personas son aptas de empezar a buscar otro trabajo, en cambio cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus organizaciones actuales.

Asimismo, una investigación realizada en el Tulsa Community College por Hellman (1997), titulada “Job Satisfaction and Intent to Leave” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización, ante esto, sus resultados revelaron que “la relación entre la satisfacción en el trabajo y la intención de renunciar al mismo, son significativamente diferente a cero y constante negativa”, lo que fue consistente con la hipótesis que estos investigadores se habían planteado indicando una relación inversa entre los niveles de satisfacción percibidos por el trabajador y su intención de salir de la organización.

Wong (1989), realizó un estudio con el objetivo de investigar el impacto de la satisfacción laboral sobre la intención de cambiar los puestos de trabajo entre los profesores de enseñanza en las secundarias de Hong Kong. Para esto, Wong (1989) analizó 275 casos con los cuales concluyó que “la satisfacción laboral de los profesores en el trabajo no era alta”; a su vez, constató que aproximadamente el 40% de los encuestados estarían dispuestos a abandonar la organización, si le ofrecen una oportunidad laboral donde su remuneración económica sea superior a la actual o en sus efectos le ofrecieran un rango superior al que poseen en la organización. Adicionalmente, en la investigación de Wong (1989) se estableció la importancia del papel que tiene el

docente en la eficacia del logro educativo en el sistema de su país. Este autor expresó que en las últimas décadas se ha puesto énfasis en proporcionar más y mejores profesionales docentes aumentando considerablemente la remuneración que obtienen y sus oportunidades de desarrollo y formación; y afirmó que dicha inversión podría llegar a ser inútil si los docentes perciben una baja satisfacción laboral con respecto a su trabajo.

En Venezuela, Ramírez (1996 c.p. Ramírez, 2006), realizó un estudio sobre satisfacción laboral en docentes como consecuencia de un descontento general del sector, producto de la discusión del IV Contrato Colectivo entre las Federaciones que agrupan los diferentes gremios docentes y el Ministerio de Educación. Esta investigación contó con una muestra de 750 docentes de Educación Básica a quienes se les aplicó una escala creada específicamente para este estudio siguiendo los lineamientos aportados por la Teoría Bifactorial de Herzberg. Como resultado, se obtuvo que los docentes se encontraban satisfechos con sus labores profesionales.

Sin embargo, Ramírez (2006) con la intención de comparar los resultados de la investigación mencionada anteriormente decidió realizar nuevamente el estudio, pero esta vez, con una muestra de 1473 docentes de Educación Básica. Los resultados obtenidos en esta investigación fue una clara insatisfacción por parte de los docentes, en donde se encontró un cambio importante en la percepción del factor de autonomía en el desempeño docente; componente que es asociado directamente con la vocación. Ahora bien, el cambio de percepción de satisfacción en 1996 a insatisfacción en el 2006 en los docentes, revela según Ramírez (2006) una señal preocupante de la desprofesionalización progresiva de la carrera docente en los últimos 10 años.

A raíz de esto, Marcano & Márquez (2010) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral, percibido por los docentes universitarios del sector privado y su intención de abandonar la institución, ante diversas ofertas del mercado. Su unidad de análisis fue representada por docentes universitarios del sector privado del área metropolitana de Caracas, a los cuales se les evaluó con un Cuestionario que relaciona la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución según el modelo de Spector (1985), que permite

medir nueve aspectos de la variable satisfacción laboral. Esas dimensiones son: remuneración, ascensos y promociones, supervisión, beneficios, reconocimiento, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación inversamente proporcional significativa moderada entre ambas variables, lo que permite confirmar su hipótesis planteada que infiere que a un mayor nivel de satisfacción laboral, menor sería el nivel de intención de abandonar la institución manifestado por los docentes. Adicionalmente, los autores indican que la satisfacción laboral percibida por los docentes universitarios da a conocer aspectos del trabajo que generan comodidad e incomodidad, y por su lado la investigación sobre los niveles de intención de abandono permite generar estrategias para la retención del docente.

Un año después Maita, Rodríguez, Gutiérrez & Núñez (2011), realizaron un estudio en la Universidad de Oriente sobre los factores que afectan la satisfacción laboral en los docentes del Núcleo Bolívar. Para esto, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Palma (1999) a una muestra de 161 docentes, obteniendo como resultado la existencia de insatisfacción laboral en tres factores principales: aspecto económico, condiciones físicas de las instalaciones del núcleo y el desarrollo del personal.

Ahora bien, siempre se ha sabido que las universidades son consideradas organizaciones sociales que se consolidan con el tiempo y mediante los procesos históricos; lo que significa que responden a necesidades que las circunstancias de espacio - tiempo les imponen y por lo tanto evolucionan adaptativamente. Asimismo, el profesor universitario, a diferencia del profesor tradicional, reconoce la necesidad de cambio, innova, motiva y estimula la participación y el desarrollo de los estudiantes en la investigación de los fenómenos (Hernández, 2002).

Actualmente las instituciones universitarias se ven afectadas por la necesidad de ser cada día más universales y dotadas de un capital humano y técnico más moderno, actualizado y competitivo, y a la vez deben dar respuesta a la realidad social inmediata a la que pertenecen (Frías, 2006).

El Consejo Nacional de Profesores Universitarios Jubilados y Pensionado de Venezuela (2009), señala que existe una dificultad constante en las universidades del sector público para mantener satisfecho y comprometido al personal docente, lo que se debe principalmente a la falta de apoyo presupuestario de parte del Estado y se traduce en una disminución en la calidad de formación de los profesionales que el país necesita (Márquez & Marcano, 2010).

En el año 1985, la docencia en Venezuela era valorada como un cargo de estatus y sinónimo de seguridad social. Los docentes pertenecían a la clase media, con beneficios y salarios sólo superados por el de los militares. Para ese año, un docente universitario era capaz de adquirir cinco canastas básicas, cuyos precios oscilaban entre los 3.500 y 3.700 bolívares. Desde el año 2008 hasta el 2011, la remuneración de un profesor era de 5.166 bolívares, lo que sólo alcanzaba para adquirir una cesta básica, cuyo valor era de 5.051 bolívares, según el Centro de Documentación y Análisis para los Trabajadores (CENDA).

Luego de una serie de manifestaciones por parte de docentes y estudiantes universitarios, se logró para el año 2011 un aumento salarial del 40%, lo que no alcanzó satisfacer las necesidades exigidas por los docentes, y tuvo como consecuencia la aprobación de un paro indefinido iniciado en el 2013 con la intención de que el Estado escuchara y aprobara las solicitudes de las instituciones públicas universitarias.

A pesar de esto, en el presente año, un docente universitario dependiendo de su categoría -Instructor, Asistente, Agregado, Asociado y Titular- y tiempo de dedicación está devengando como máximo 15.660 bolívares mensuales (UCV, 2015). Si se contrarresta con la información suministrada por el Centro de Documentación y Análisis Social de la Federación Venezolana de Maestros para el mes de marzo 2015, el costo de la canasta básica familiar es de 35.124 bolívares mensuales, lo que ha motivado a las distintas autoridades y a la asociación de profesores de la casa de estudios convocar reuniones con la finalidad de generar puntos de encuentro en defensa de la universidad y los derechos gremiales.

La Universidad Central de Venezuela, en sus 294 años de historia universitaria, pública y autónoma, es considerada la primera casa de estudio del país, por su acervo

histórico, político y social; cuya propia evolución le exige a una revisión permanente de sus estructuras académicas y administrativa, con la filosofía de “garantizar la libre confrontación de ideas y estimular el pensamiento crítico, lo cual la convierte en un espacio institucional para la permanente búsqueda del conocimiento, en un ambiente de apertura a todas las corrientes del pensamiento universal”.

Esta institución académica ofrece una gran diversidad y cantidad de carreras gracias a las once facultades que la componen: Agronomía, Arquitectura y Urbanismo, Ciencias, Ciencias Económicas y Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Veterinarias, Farmacia, Humanidades y Educación, Ingeniería, Medicina y Odontología; teniendo una nomina de 4.790 docentes y una matrícula de 54.222 estudiantes aproximadamente, provenientes de todas las regiones del país (UCV, 2010).

Sin embargo, en la actualidad sus valores han sido afectados por un contexto social el cual le ha limitado mantener su autonomía, manifestado en parte por su elevado nivel de independencia administrativa y los procesos de planificación de gestión administrativa de la universidad como sistema (UCV, 2010).

En una revisión exhaustiva con el área administrativa de la universidad se logró verificar la inexistencia de indicadores y metodologías formales que permita evaluar la percepción de sus docentes con respecto a su lugar de trabajo. En el 2008, el Sistema de Actualización Docente del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela (SADPRO-UCV), indicó que los docentes se sienten inconformes por diversos motivos y que se debe aplicar una formación más integral, que le permita satisfacer sus necesidades y que además los apoyen en el desarrollo de sus ascensos académicos. Por esto, el sistema de ingresos en la Universidad Central de Venezuela ofrece un programa de becas para los profesores que deseen ingresar a dar clases mientras estudian para mejorar su nivel lo que permite formar a la generación de relevo, pero en la actualidad no se está llevando a cabo.

Al respecto, Aristimuño, Guaita & Monroy (2008) indican que en líneas generales las universidades venezolanas no han tenido de manera coherente y consistente mecanismos idóneos de evaluación institucional, que garanticen verdaderamente procesos de mejora de la calidad universitaria. Asimismo estos autores, realizaron un estudio ese

mismo año con la intención de comparar los procesos de evaluación institucional de cinco universidades venezolanas del sector público y concluyeron, entre otras cosas, que en la Universidad Central de Venezuela los procesos de evaluación han sido de manera puntual por contingencias o necesidades, es decir se han considerado como procesos parciales, poco efectivos para incentivar cambios. En este sentido, se puede decir que hasta ahora sólo se han realizado auditorias académicas de autorregulación o correctivos. Es más, muchos de estos procesos luego de iniciados, han tenido falta de continuidad por cambios de autoridades.

Anayda & Suarez (2007), indican que el nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo, lo que convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización, ya que se supone que los trabajadores satisfechos son más productivos. Esto significa que si los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Central de Venezuela son bajos podría generar poca productividad en sus labores y falta de compromiso con la institución, lo puede traer como consecuencia una decisión de abandono voluntario por parte del docente a la universidad, anudado a su vez, a un probable retiro o cambio de sus estudiantes a otra institución académica y/o un menor ingreso de estudiantes a dicha universidad.

Ante esta problemática, se observa que la Universidad Central de Venezuela se ha convertido en un recinto en donde cada semestre, los docentes abandonan de forma voluntaria la institución. La asociación de profesores de la UCV en Abril del presente año reportó que desde el 2010 más de 700 docentes se han retirado la de universidad.

Asimismo, la Facultad de Humanidades y Educación, siendo la que tiene el mayor número de Escuelas, tiene una larga tradición de trabajo innovador en las áreas humanísticas y educativas en el país. Sus aportes, calidad y prestigio la han convertido en elemento de evolución progresista, motor del enriquecimiento del acervo cultural de la nación y foco de la transformación del sistema educativo venezolano (UCV, 2010). Sin embargo, anualmente se retiran aproximadamente 100 docentes, lo que genera un índice

de fuga de capital intelectual que está teniendo la facultad y que innegablemente afecta de manera negativa el desarrollo de los futuros profesionales del país.

Basado en lo anterior, la presente investigación está orientada a encontrar la respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral percibido y la intención de abandonar la institución en los docentes de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela?

IV. Objetivos

4.1. Objetivo General

- Describir la relación entre el nivel de satisfacción laboral percibido y la intención de abandonar la institución en los docentes universitarios a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes.
- Identificar el nivel de intención de abandonar la institución de los docentes.

V. Método

5.1. Análisis de Variables

5.1.1. Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Spector (1985), define la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos resultantes de la evaluación realizada por el individuo, sobre diversos aspectos de su lugar de trabajo.

Definición Operacional: Estado emocional positivo o negativo resultante de la evaluación de 36 ítems, medidos a partir de 4 niveles de respuesta, asignándole un valor a cada uno de ellos:

- Muy en desacuerdo = Valor 1.
- En desacuerdo = Valor 2.
- De acuerdo = Valor 3.
- Muy de acuerdo = Valor 4.

Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos para cada dimensión de la variable (Ver Anexo N°4).

5.1.2. Variable Dependiente: 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. Se evaluará a través de 27 ítems creados por Márquez & Marcano (2010), utilizando las nueve dimensiones identificadas por Spector (1985), medidos a partir de 4 niveles de respuesta, asignándole valores a cada nivel:

- Muy en desacuerdo = Valor 1.
- En desacuerdo = Valor 2.

- De acuerdo = Valor 3.
- Muy de acuerdo = Valor 4.

Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos para cada dimensión de la variable, al igual que para su puntaje total (Ver Anexo N°4).

5.1.3. Variables demográficas

Las variables demográficas consideradas responden a un interés en comprobar si, según la revisión exhaustiva de la literatura, las mismas ejercen alguna influencia sobre las variables de satisfacción laboral e intención de abandonar la institución. Estas variables son: edad, sexo, antigüedad, nivel académico y nivel de escalafón.

5.2. Tipo de Investigación

La presente investigación se basa en el paradigma epistemológico cuantitativo ya que la misma tuvo como propósito estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de intención de abandonar la institución. Para ello se utilizó un método de estudio de tipo correlacional, el cual permite medir el grado de la relación que existe entre las dos variables de estudio (Kerlinger & Lee ,2002).

5.3. Diseño de Investigación

La estrategia de la investigación se realizó bajo un diseño de tipo no experimental transeccional; esto motivado a que la información recogida se producirá en un único momento sin intervalos de tiempo con el fin de poder describir las variables en su contexto natural sin manipulación alguna (Kerlinger & Lee, 2002).

5.4. Participantes

5.4.1. Población

Partiendo de las definiciones de Hernández, Fernández & Baptista (1999) la población es definida como un “conjunto de todos los casos que concuerdan con

determinadas especificaciones”. Basándose en esta definición, la población de la investigación estuvo conformada por docentes universitarios que cumplieran con el siguiente criterio:

- Docentes universitarios que se encuentren activos y laboren a tiempo completo en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, bien sea llevando a cabo procesos académicos, investigaciones o cargos administrativos.

La Institución y Facultad fueron delimitadas a efectos de la presente investigación ya que la Universidad Central de Venezuela constituye el ente universitario público con mayor demanda tanto para los docentes como para estudiantes de todas partes del país, debido a su diversidad y cantidad de carreras. Asimismo, la Facultad de Humanidades y Educación fue seleccionada ya que cuenta con la mayor cantidad de docentes activos a tiempo completo distribuidos en 10 escuelas, con un total de 721 docentes, en donde 362 son entre tiempo completo y dedicación exclusiva, 194 medio tiempo y 165 convencionales.

Sin embargo, de las 10 Escuelas pertenecientes a la Facultad de Humanidades y Educación, la recolección de datos sólo pudo hacerse efectiva con las Escuelas de Artes, Bibliotecología y Archivología, Filosofía, Geografía, Historia, Idiomas Modernos, Letras y Psicología. El acceso a la información en las Escuelas de Comunicación Social y Educación no logró realizarse por motivo de carente disposición del área de Coordinación Administrativa de las Escuelas.

5.4.2. Muestra

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005) define a la muestra como un subgrupo representativo de una población determinada; en la presente investigación se trabajó con docentes a tiempo completo de la FHE de la UCV. La técnica de recolección de datos utilizada fue un censo, que de acuerdo a Namakforoosh (2002), lo denomina a la “recopilación de datos de todos los elementos de una

población”. Esta técnica permite recopilar, evaluar y publicar datos referentes a todas las unidades de un universo en un determinado momento.

A continuación se presenta una tabla con la descripción de cada muestra tomada y el número de personas que la constituyen:

Tabla 2

Especificación de tamaño de la muestra

Descripción de la Muestra de Docentes de la FHE -UCV	N°
Escuela de Artes	23
Escuela de Bibliotecología y Archivología	15
Escuela de Filosofía	9
Escuela de Geografía	12
Escuela de Historia	8
Escuela de Idiomas Modernos	67
Escuela de Letras	16
Escuela de Psicología	14
Número total	164

De: Elaboración propia.

La muestra definitiva estuvo conformada por 53 docentes de la unidad académica de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, representando un 32% de respuesta de la muestra. El promedio de edad es de 43 años, en donde el 54,7 % es de sexo masculino y el 45,3% es de sexo femenino; y el 50,9% de los mismos cuentan con un nivel académico de maestría. Asimismo, el promedio de antigüedad de los docentes en la institución es de 3 años, en donde el 58,5% son de nivel Instructor, el 24,5% son de nivel de Asistente, el 5,7% son de nivel de Agregado y Asociado respectivamente y el 3,8% son de nivel Titular.

En las tablas 3, 4, 5, 6 y 7, que se presentan a continuación se muestran con mayor detalle los datos demográficos de la muestra final de la investigación.

Tabla 3

Distribución de muestra por Grupos de Edad

	Frecuencia	Porcentaje
<= 26	1	1,9%
27 – 36	18	34,0%
37 – 46	14	26,4%
Grupo de Edad 47 – 56	14	26,4%
57 – 66	3	5,7%
67 – 76	3	5,7%
Total	53	100%

Tabla 4

Distribución de muestra por Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	29	54,7%
Sexo Femenino	24	45,3%
Total	53	100%

Tabla 5

Distribución de muestra por Nivel Académico

	Frecuencia	Porcentaje
No especificado	5	9,4%
Licenciatura	13	24,5%
Nivel Académico Especialización	3	5,7%
Maestría	27	50,9%
Doctorado	5	9,4%
Total	53	100%

Tabla 6

Distribución de muestra por Antigüedad

	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	16	30,2%
De 6 a 10 años	16	30,2%
De 11 a 15 años	12	22,6%
Antigüedad De 16 a 20 años	3	5,7%
De 21 a 25 años	4	7,5%
De 26 a 30 años	2	3,8%
Total	53	100%

Tabla 7

Distribución de muestra por Nivel de Escalafón

	Frecuencia	Porcentaje
No Especificado	1	1,9%
Instructor	31	58,5%
Asistente	13	24,5%
Nivel de Escalafón Agregado	3	5,7%
Asociado	3	5,7%
Titular	2	3,8%
Total	53	100%

5.5. Materiales**5.5.1. Recursos Materiales: Instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos del presente estudio y análisis de las variables Satisfacción Laboral e Intención de Abandono se utilizaron dos instrumentos de escala tipo Likert unificados en un solo cuestionario adaptado por Márquez & Marcano (2010), con la intención de medir la relación entre ambas variables en base a las mismas dimensiones, evitando de esta manera colocarlas en dos instrumentos por separado y facilitando la comparación entre las mismas (Ver Anexo N°3).

El cuestionario adaptado por Márquez & Marcano (2010), está constituido por 63 reactivos: 36 ítems corresponden a la Escala Job Satisfaction Survey (Spector, 1985) y 27 ítems pertenecen al cuestionario creado por Márquez & Marcano (2010).

La escala Job Satisfaction Survey fue diseñada por Spector en 1985 con la intención de medir la satisfacción laboral a través de nueve dimensiones de la satisfacción en el trabajo que fueron seleccionados de una revisión exhaustiva de la literatura. Los resultados de validez arrojados por la Escala Job Satisfaction Survey son significativamente superior a cero, con un valor de alpha de Cronbach de 0,80, lo que indica que la aplicación de este instrumento es altamente confiable para la determinación de la variable satisfacción laboral. En la tabla 8 se presentan los 36 ítems correspondientes a esta escala con sus dimensiones e indicadores correspondientes:

Tabla 8

Definición operacional del Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano de Satisfacción Laboral

Variable	Dimension	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	1.Remuneración	Conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de prestación de servicio.	1,2,3,4
	2.Ascensos y Promociones	Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia un nivel superior.	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.	15,16,17,18
	4.Beneficios	Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.	22,23,24,25
	5.Reconocimiento	Sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento.	29,30,31,32
	6.Condiciones de trabajo	Percepción relacionada con las políticas, procedimiento y reglas.	36,37,38,39
	7.Compañeros de trabajo	Percepción de competencia y simpatía de sus colegas.	43,44,45,46
	8.Naturaleza del trabajo	Disfrute de las tareas reales en sí.	50,51,52,53
	9.Comunicación	Intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por escrito).	57,58,59,60

Por otro lado y con la intención de dar respuesta a sus objetivos de investigación Márquez & Marcano (2010) crearon un cuestionario que midiera la variable intención de abandono con las mismas dimensiones de la escala Job Satisfaction Survey (Spector, 1985). El proceso de validación de este instrumento contó con la revisión de dos expertos en el área de investigación de ciencias sociales y, a su vez, una prueba piloto que obtuvo un alpha de Cronbach de 0,773, lo que es indicativo de la alta confiabilidad del mismo para la determinación del nivel de intención de abandono de la institución en los docentes universitarios venezolanos. A continuación, se presentan los 27 ítems correspondientes a este cuestionario con sus dimensiones e indicadores correspondientes:

Tabla 9

Definición operacional del Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano de Intencion de Abandono

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Intención de Abandono	Remuneración	Conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de prestación de servicio.	5,6,7
	Ascensos y Promociones	Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia un nivel superior.	12,13,14
	Supervisión	Competencias desarrolladas por el supervisor en lo que respecta a la gestión de personal, liderazgo y conocimiento del trabajo que realiza.	19,20,21
	Beneficios	Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.	26,27,28
	Reconocimiento	Sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento.	33,34,35
	Condiciones de trabajo	Percepción relacionada con las políticas, procedimiento y reglas.	40,41,42
	Compañeros de trabajo	Percepción de competencia y simpatía de sus colegas.	47,48,49
	Naturaleza del trabajo	Disfrute de las tareas reales en sí.	54,55,56
	Comunicación	Intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por escrito).	61,62,63

5.6. Procedimiento

Fase 1. Exploración del problema: en esta etapa se recopiló el material bibliográfico pertinente al tema de estudio y se seleccionó el Cuestionario a aplicar. Paralelamente se identificó y delimitó la población y muestra de la investigación con Recursos Humanos y la Coordinación Administrativa de cada Facultad de la UCV; para ello se les entregó formalmente por escrito una carta explicativa de los objetivos de la presente investigación que a su vez solicitaba la información sobre la cantidad de docentes que se encontraran laborando activamente a tiempo completo en la Facultad (Ver Anexo N°1).

Posteriormente, luego de seleccionar la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV por tener la mayor cantidad de docentes que cumplieran los con criterios de participación, se realizó el mismo procedimiento con cada una de las Escuelas que conforman la Facultad, solicitando adicionalmente en la carta los contactos de los docentes (e-mails y/o teléfonos).

Fase 2. Aplicación del instrumento de recolección de datos: en esta fase se aplicó el Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano (2010), el cual permitió medir la relación existente entre la satisfacción laboral percibida y la intención de abandonar la institución de los docentes a tiempo completo de la FHE de la UCV (Ver Anexo N°2).

La aplicación del instrumento se realizó personalmente y vía Internet. Para la aplicación vía online se transcribió el Cuestionario adaptado por Márquez & Marcano (2010) al formato de Test de GoogleDrive, lo que permitió optimizar el proceso de subida de data al programa SPSS. Es importante resaltar que a todos los docentes de la muestra se les dio a conocer los objetivos de la investigación, explicándoles a su vez la importancia y el anonimato que tendría su participación en el estudio.

Fase 3. Análisis de datos: en esta última fase se procedió a determinar el promedio de satisfacción laboral general y el promedio de satisfacción por cada una de sus dimensiones a través de las puntuaciones promedio de respuesta de cada reactivo, utilizando el mismo procedimiento para la variable de intención de abandonar la institución. Adicionalmente, se aplicó como método de estadística descriptiva la media aritmética y desviación estándar para lograr explicar los niveles predominantes de ambas variables. Por último, se procedió a emplear como método de estadística inferencial el coeficiente de correlación de Pearson, ya que según Spiegel (1997), intenta determinar con qué precisión describe o explica la relación entre variables una ecuación lineal o de cualquier otro tipo. Los puntajes arrojados con este método de correlación permiten obtener el grado o intensidad con la que cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se relaciona con los ítems de la intención de abandonar la institución y estas dimensiones a su vez con la satisfacción laboral general.

VI. Resultados

A continuación se presenta el análisis estadístico de los resultados de la investigación. En primer lugar, se publican los resultados para la muestra total, con la respectiva descripción y correlación de ambas variables y por último, se expone el contraste por conjunto de variables socio-demográficas.

6.1. Satisfacción Laboral

Con la intención de cumplir el primer objetivo específico del presente estudio, se presentan en la tabla 10 y la figura 5, los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable satisfacción laboral el cual arrojó una media total de 2,83 con una desviación estándar de 0,18; que corresponde a un nivel intermedio de satisfacción laboral.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos para las dimensiones de Satisfacción Laboral

	N	Media	Desviacion Estándar
Remuneración	53	2,46	0,51
Ascensos y Promociones	53	2,59	0,55
Supervisión	53	2,65	0,40
Beneficios	53	2,79	0,50
Reconocimientos	53	3,18	0,43
Condiciones de Trabajo	53	2,94	0,58
Compañeros de Trabajo	53	2,87	0,35
Naturaleza del Trabajo	53	3,49	0,31
Comunicación	53	2,48	0,46
Total Satisfacción Laboral	53	2,83	0,18
N válido	53		

Como se puede apreciar en la tabla 10, la dimensión que presenta la media más alta de la muestra es la Naturaleza del Trabajo (3,49), seguida por los Reconocimientos (3,18) ubicándose estos en un nivel intermedio de satisfacción laboral. Asimismo, las dimensiones: Condiciones de Trabajo (2,94), Compañeros de Trabajo (2,87), Beneficios (2,79), Supervisión (2,65) y Ascensos y Promociones (2,59), afirman que la percepción de la muestra, es un nivel intermedio de satisfacción laboral.

No obstante, como se puede observar en la figura 5, las dimensiones Remuneración (2,46) y Comunicación (2,48), fueron los componentes que obtuvieron las calificaciones más bajas y manifiestan un bajo nivel de satisfacción laboral.

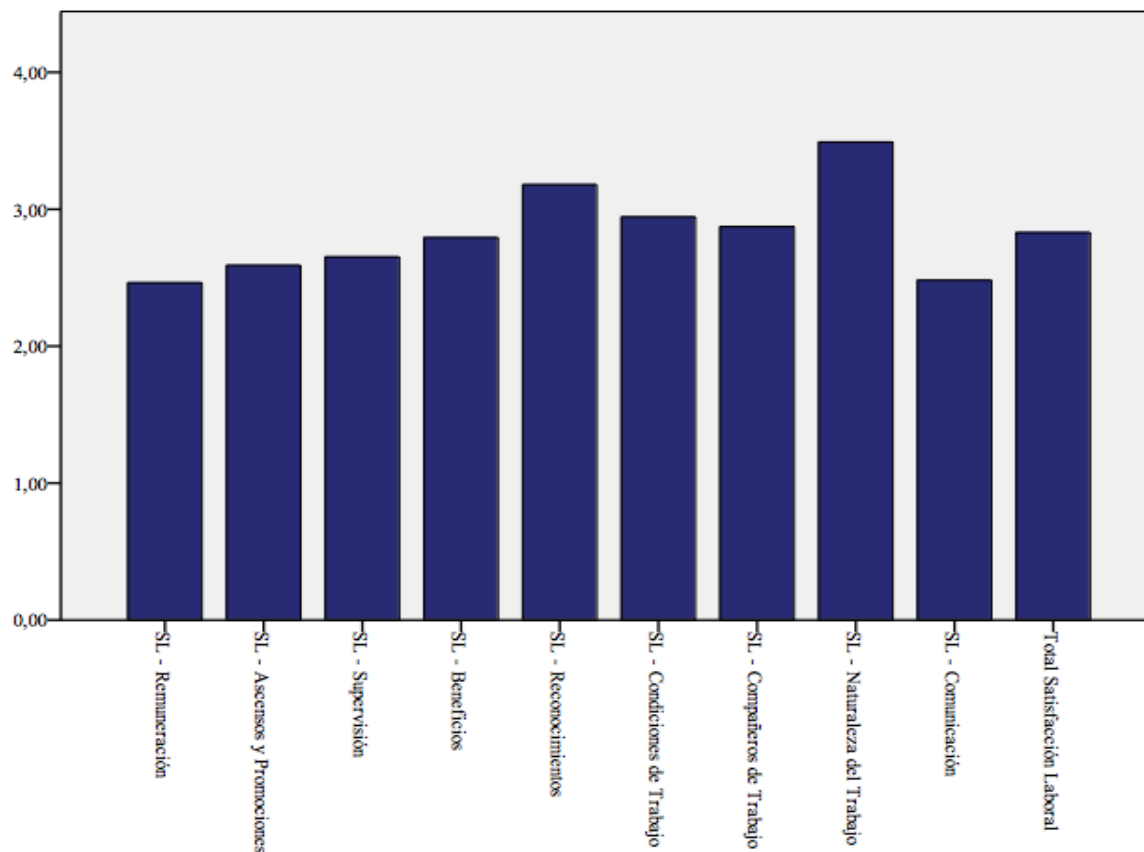


Figura 5. Medias para las dimensiones Satisfacción Laboral

Ahora bien, luego de haber cumplido con el primer objetivo específico, del presente estudio, se procederá al segundo objetivo específico, que tiene como finalidad identificar el nivel de intención de abandono la institución de los docentes a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

6.2. Intención de Abandonar la Institución

En la tabla 11 y la figura 6, se presentan los estadísticos descriptivos obtenidos por la variable intención de abandono, la cual arrojó una media de 2,11 con una desviación estándar de 0,45; lo que corresponde a un bajo nivel de intención de abandonar la institución.

Tabla 11

Estadísticos descriptivos para las dimensiones de Intención de Abandono

	N	Media	Desviación Estándar
Remuneración	53	1,94	0,70
Ascensos y Promociones	53	2,13	0,74
Supervisión	53	2,02	0,69
Beneficios	53	2,03	0,66
Reconocimientos	53	1,80	0,57
Condiciones de Trabajo	53	2,36	0,80
Compañeros de Trabajo	53	2,34	0,62
Naturaleza del Trabajo	53	2,09	0,55
Comunicación	53	2,31	0,83
Total Intención de Abandono	53	2,11	0,45
N válido	53		

En cuanto a las dimensiones de la variable intención de abandono, se puede observar en la figura 6 que los componentes: Condiciones de trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34) y Comunicación (2,31) presentan las media más altas de la muestra, lo que afirma un nivel bajo de intención de abandono de la institución; seguidas por las dimensiones Ascenso y Promociones (2,13), Naturaleza del Trabajo (2,09), Beneficios (2,03), Supervisión (2,02), Remuneración (1,94) y Reconocimiento (1,80), las cuales reflejan igualmente un nivel bajo de intención de abandono.

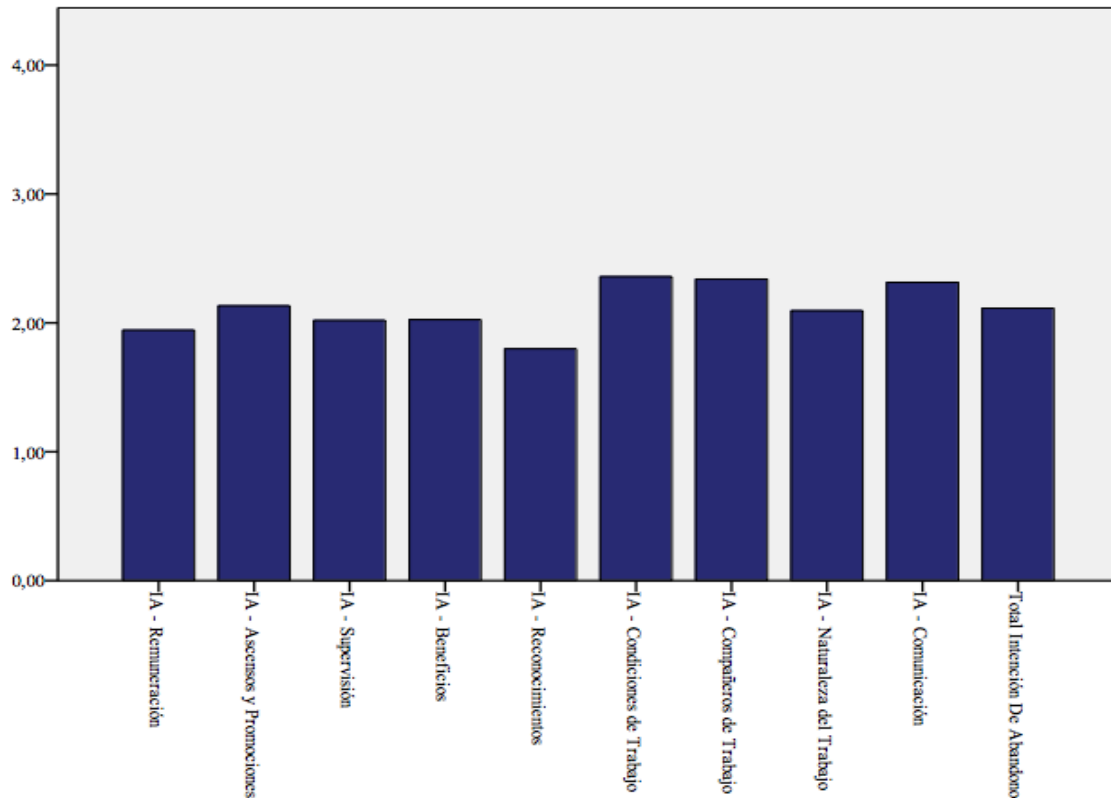


Figura 6. Medias para las dimensiones de Intencion de Abandono

Estos resultados, permiten afirmar que la muestra de docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV reportan con claridad una baja propensión de abandonar la institución. No obstante, hay tres dimensiones que incrementan la intención de abandono, estos son los casos de las Condiciones de Trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34), y la Comunicación (2,31).

6.3. Análisis de Correlacional

6.3.1. Índice de Pearson

Con la intención de dar respuesta al objetivo general de la investigación, se presentan los resultados obtenidos del análisis correlacional de las variables satisfacción laboral – variable independiente- e intención de abandono – variable dependiente- y sus componentes. A continuación la tabla 12, muestra los índices de Pearson obtenidos para cada una de las dimensiones de las variables de estudio.

Tabla 12

Índice de Pearson para las dimensiones y totales de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono

	Intención de Abandono - Remuneración	Intención de Abandono - Ascensos y Promociones	Intención de Abandono - Supervisión	Intención de Abandono - Beneficios	Intención de Abandono - Reconocimientos	Intención de Abandono - Condiciones de Trabajo	Intención de Abandono - Compañeros de Trabajo	Intención de Abandono - Naturaleza del Trabajo	Intención de Abandono - Comunicación	Total Satisfacción Laboral	Total Intención De Abandono
Satisfacción Laboral - Remuneración	,221	-,097	,144	,186	,057	-,002	,114	,013	,132	,455**	,128
Satisfacción Laboral - Ascensos y Promociones	,013	,060	,059	,033	,125	,190	,144	-,049	,070	,354**	,113
Satisfacción Laboral - Supervisión	,258	,094	-,075	-,132	-,105	-,093	-,076	-,352**	-,016	,370**	-,068
Satisfacción Laboral - Beneficios	-,229	-,167	,142	,095	,099	,118	,062	,172	,142	,461**	,068
Satisfacción Laboral - Reconocimientos	,391**	,450**	,301*	,403**	,111	,163	,320*	,082	,220	,534**	,418**
Satisfacción Laboral - Condiciones de Trabajo	,040	,273*	,180	,165	,033	,198	,190	-,180	,018	,490**	,166
Satisfacción Laboral - Compañeros de Trabajo	,009	,109	,197	,049	-,075	,069	,026	,163	,229	,385**	,139
Satisfacción Laboral - Naturaleza del Trabajo	,166	,095	,245	,266	-,047	,148	,380**	-,115	,387**	,429**	,274*
Satisfacción Laboral - Comunicación	,212	,143	,052	-,057	-,248	-,012	-,242	,108	,108	,142	,025
Total Satisfacción Laboral	,274*	,257	,333*	,273*	,011	,228	,244	-,044	,319*	1	,337*
Total Intención De Abandono	,539**	,642**	,736**	,841**	,573**	,792**	,600**	,200	,860**	,337*	1

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Como se puede apreciar en los resultados, las correlaciones positivas más altas se encuentran dentro del total de la variable intención de abandono en relación con sus dimensiones: Comunicación (0,86), Beneficios (0,84), Condiciones de Trabajo (0,79) y Supervisión (0,73). Asimismo, dentro de la variable intención de abandono se refleja una correlación alta moderada con sus dimensiones: Ascensos y Promociones (0,64), Compañeros de Trabajo (0,60), Reconocimientos (0,57) y Remuneración (0,53).

Por otro lado, encontramos correlaciones positivas moderadas dentro del total de la variable satisfacción laboral en relación con sus dimensiones: Reconocimiento (0,53), Condiciones de Trabajo (0,49), Beneficios (0,46), Remuneración (0,45) y Naturaleza del Trabajo (0,42), y correlaciones positivas bajas pero significativas con sus dimensiones: Compañeros de Trabajo (0,38), Supervisión (0,37) y Ascensos y Promociones (0,35).

Ahora bien, las correlaciones positivas moderadas reflejadas en el coeficiente de Pearson se encuentran entre la dimensión de Reconocimientos de la variable satisfacción laboral con el total de la variable intención de abandono (0,41), y sus dimensiones: Ascensos y Promociones (0,45), Beneficios (0,40) y Remuneración (0,39). Asimismo, se reflejaron correlaciones positivas bajas con la dimensión Reconocimientos de la variable satisfacción laboral y la variable intención de abandono en sus dimensiones: Compañeros de Trabajo (0,32) y Supervisión (0,30).

Adicionalmente, se encontraron correlaciones positivas bajas en la dimensión Naturaleza del Trabajo de la variable satisfacción laboral con la intención de abandono total (0,27) y sus dimensiones: Compañeros de Trabajo (0,38) y Comunicación (0,38). Igualmente, se encontraron correlaciones positivas bajas en la satisfacción laboral general con respecto a las dimensiones Supervisión (0,33), Remuneración (0,27) y Beneficios (0,27) de la variable intención de abandono.

No obstante, las puntuaciones también reflejaron correlaciones negativas bajas pero significativas en la dimensión Comunicación de la variable satisfacción laboral y la intención de abandono en sus componentes Reconocimientos (-0,24) y Compañeros de Trabajo (-0,24). Así como, en la dimensión Beneficios de satisfacción laboral con la dimensión Remuneración de intención de abandono (-0,29) y la dimensión Supervisión de satisfacción laboral con la Naturaleza del Trabajo de intención de abandono (-0,35).

Por último, el coeficiente de Pearson refleja que para los dos índices totales de las variables se obtuvo como resultado una correlación lineal positiva baja de 0,337; lo que indica que al aumentar la satisfacción laboral entonces la intención de abandono aumentará respectivamente, es decir ambas variables aumentan en el mismo sentido. Lo

cual no parece acompañar la relación planteada teóricamente entre ambas variables, por lo que en la discusión de resultados abordaremos este hallazgo particular.

En la figura 7, se puede apreciar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de intención de abandono de la institución manifestado por los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV.

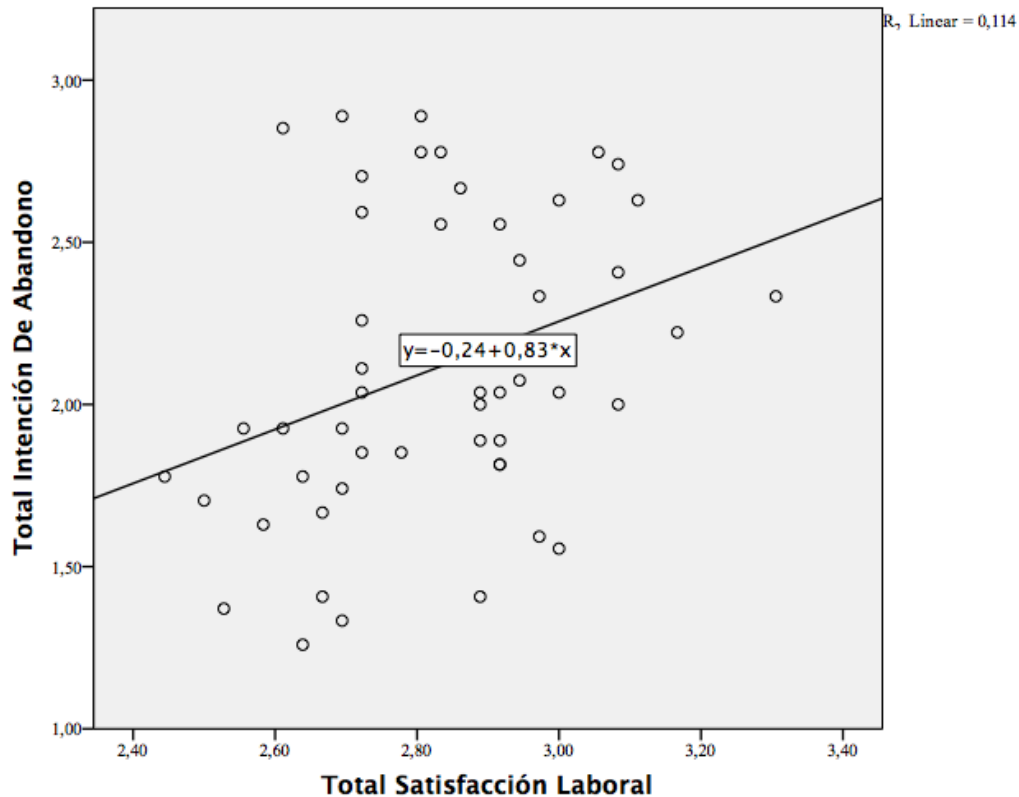


Figura 7. Dispersión entre Satisfacción Laboral e Intención de Abandono de la Institución.

Luego de haber cumplido con el objetivo general de esta investigación, a continuación se presentan los contrastes de las variables satisfacción laboral e intención de abandono con las variables demográficas estipuladas por el estudio que son: sexo, nivel académico, antigüedad y nivel de escalafón.

6.4. Contraste por Sexo

6.4.1. Contraste por Sexo de Satisfacción Laboral

En la tabla 13 y figura 8, se puede apreciar los resultados de la variable satisfacción laboral distribuidos por sexo, en donde es posible afirmar que no existen diferencias significativas entre el sexo femenino y el sexo masculino en cuanto a la variable de estudio. No obstante, se puede apreciar que las calificaciones más altas con respecto a las dimensiones de la variable manifestada por ambos sexos son la Naturaleza del Trabajo (3,49) y los Reconocimientos (3,18), las cuales reflejan un nivel intermedio de satisfacción laboral; seguidas de Condiciones de Trabajo (2,94), Compañeros de Trabajo (2,87), Beneficios (2,79), Supervisión (2,65) y Ascensos y Promociones (2,59).

Tabla 13

Medias de Satisfacción Laboral por Sexo

	Sexo		
	Masculino	Femenino	Total
Remuneración	2,44	2,49	2,46
Ascensos y Promociones	2,52	2,68	2,59
Supervisión	2,73	2,55	2,65
Beneficios	2,79	2,79	2,79
Reconocimientos	3,15	3,22	3,18
Condiciones de Trabajo	3,03	2,83	2,94
Compañeros de Trabajo	2,85	2,90	2,87
Naturaleza del Trabajo	3,44	3,55	3,49
Comunicación	2,53	2,43	2,48
Total Intención De Abandono	2,83	2,83	2,83

Por otro lado, los componentes que obtuvieron la menor puntuación por ambos sexos fueron: Remuneración (2,46) y Comunicación (2,48). Lo que sustenta los resultados obtenidos en las medias de los estadísticos descriptivos para las dimensiones de satisfacción laboral, en donde se observó que la baja remuneración y la carencia de métodos que mantengan alineadas las comunicaciones dentro de la UCV, afectan negativamente la percepción de satisfacción laboral de los docentes de la institución.

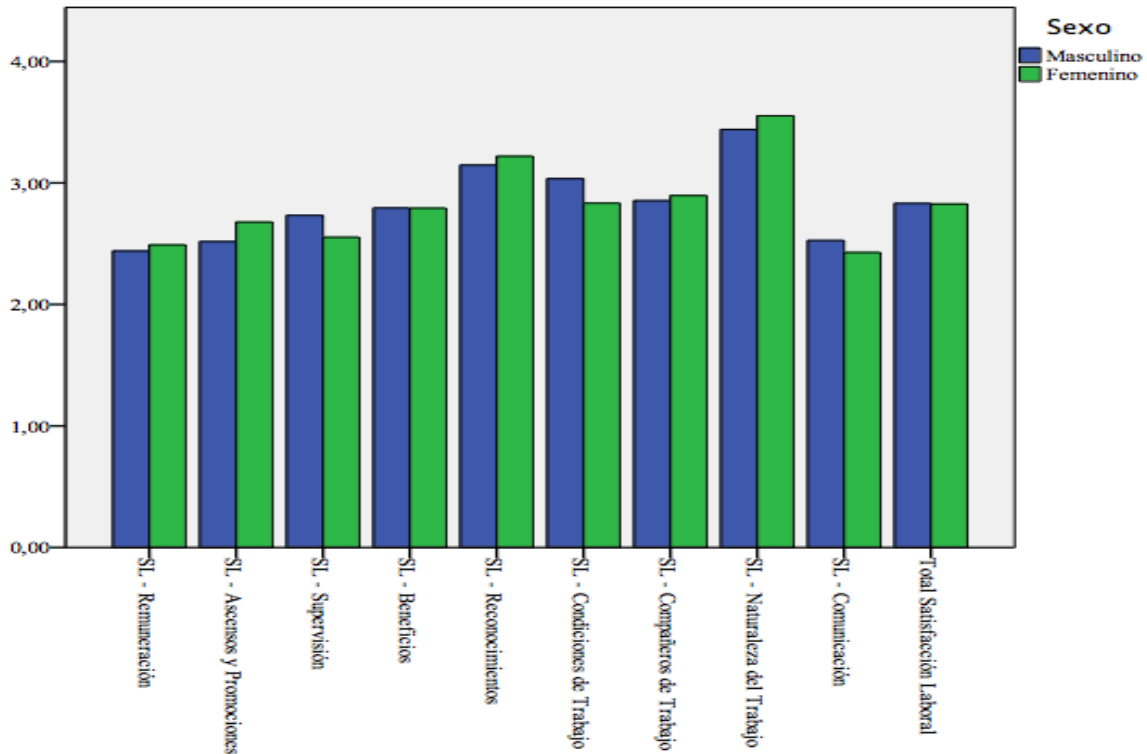


Figura 8. Medias de Satisfacción Laboral por Sexo

Sin embargo, los resultados permiten afirmar que tanto el sexo masculino (2,83) y el sexo femenino (2,83) de los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV perciben el mismo nivel intermedio de satisfacción laboral.

6.4.2. Contraste por Sexo de Intención de Abandono

En la tabla 14 y figura 9, se pueden apreciar los resultados de la variable intención de abandono distribuidas por sexo, los cuales revelan una diferencia no significativa entre el sexo masculino (2,20) y el sexo femenino (2,04).

Los resultados reflejan que las dimensiones que calificaron con las puntuaciones más altas son: Condiciones de Trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34) y Comunicación (2,31); seguidas de Ascensos y Promociones (2,13), Naturaleza del Trabajo (2,09), Beneficios (2,03) y Supervisión (2,02), las cuales reflejan un nivel bajo de intención de abandono de la institución

Tabla 14

Medias de Intención de Abandono por Sexo

	Sexo		
	Masculino	Femenino	Total
Remuneración	2,02	1,85	1,94
Ascensos y Promociones	2,15	2,11	2,13
Supervisión	1,92	2,14	2,02
Beneficios	1,84	2,25	2,03
Reconocimientos	1,68	1,94	1,80
Condiciones de Trabajo	2,31	2,42	2,36
Compañeros de Trabajo	2,21	2,50	2,34
Naturaleza del Trabajo	2,07	2,13	2,09
Comunicación	2,16	2,50	2,31
Total Intención De Abandono	2,04	2,20	2,11

Por otro lado, las dimensiones Remuneración (1,94) y Reconocimiento (1,80) fueron las puntuadas más bajas en comparación al resto de los componentes de la variable, encontrándose igualmente en la categoría de bajo nivel de intención de abandono.

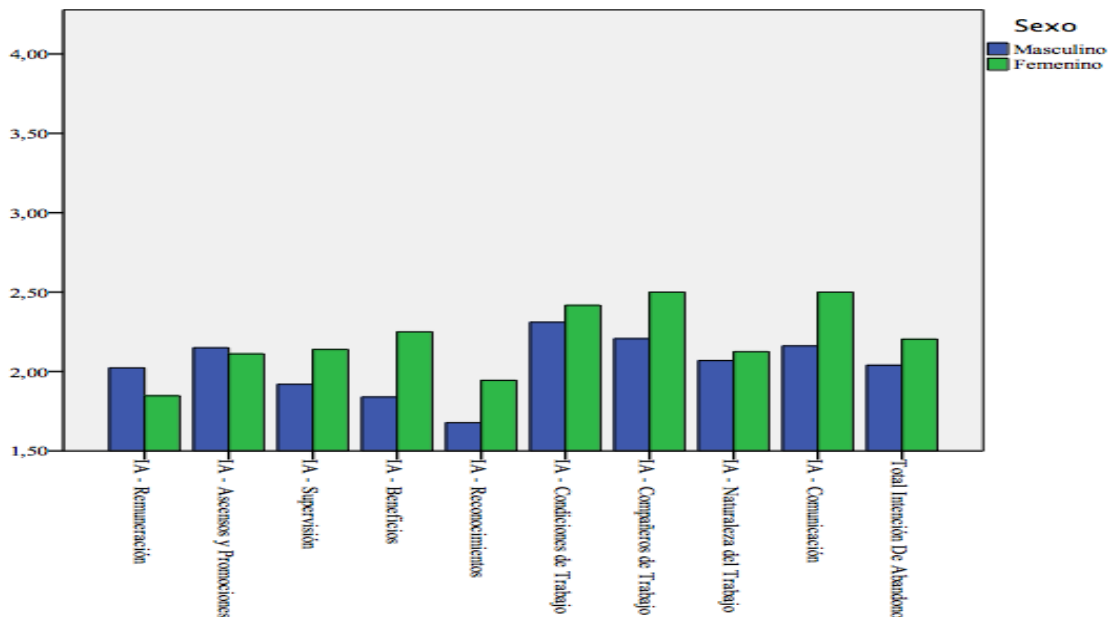


Figura 9. Medias de Intención de Abandono por Sexo

Como resultado de este contraste las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones de la variable y su total (2,11), permiten afirmar la existencia de un bajo

nivel de intención de abandono de la institución en ambos sexos de los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV.

6.5. Contraste por Nivel Académico

6.5.1. Contraste por Nivel Académico de Satisfacción Laboral

A continuación, la tabla 15 y la figura 10, reflejan los niveles de satisfacción laboral obtenidos según el nivel académico de la muestra. Los datos revelan que existen diferencias, aunque no significativas, principalmente entre el nivel de Especialización y los niveles de Licenciatura, Maestría y Doctorado.

Tabla 15

Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico

	Nivel Académico					Total
	No especificado	Licenciatura	Especialización	Maestría	Doctorado	
Remuneración	2,55	2,33	2,33	2,48	2,70	2,46
Ascensos y Promociones	2,45	2,77	2,25	2,62	2,30	2,59
Supervisión	2,60	2,85	2,00	2,66	2,55	2,65
Beneficios	2,60	2,63	2,58	2,94	2,70	2,79
Reconocimientos	3,10	3,31	3,08	3,15	3,15	3,18
Condiciones de Trabajo	2,95	2,98	2,92	2,91	3,05	2,94
Compañeros de Trabajo	2,55	2,96	2,83	2,89	2,90	2,87
Naturaleza del Trabajo	3,45	3,54	3,33	3,46	3,65	3,49
Comunicación	2,15	2,48	2,58	2,54	2,45	2,48
Total Satisfacción Laboral	2,71	2,87	2,66	2,85	2,83	2,83

Los resultados afirman que el mayor nivel de satisfacción laboral se manifestó en los docentes universitarios que tienen un nivel académico de Licenciatura (2,87), lo cual indica un nivel intermedio de satisfacción laboral, al igual que los docentes con nivel académico de Doctorado (2,86), Maestría (2,85) y Especialización (2,66).

Por otro lado, se puede observar que las dimensiones con puntuaciones más altas de satisfacción laboral según el nivel académico son la Naturaleza del Trabajo (3,49) y los Reconocimientos (3,18); seguidas de Condiciones de Trabajo (2,94), Compañeros de Trabajo (2,87), Beneficios (2,79), Supervisión (2,69) y Ascensos y Promociones (2,59) permaneciendo las calificaciones en la categoría de nivel intermedio de satisfacción laboral, al igual que las puntuaciones más bajas obtenidas en las dimensiones: Remuneración (2,46) y Comunicación (2,48).

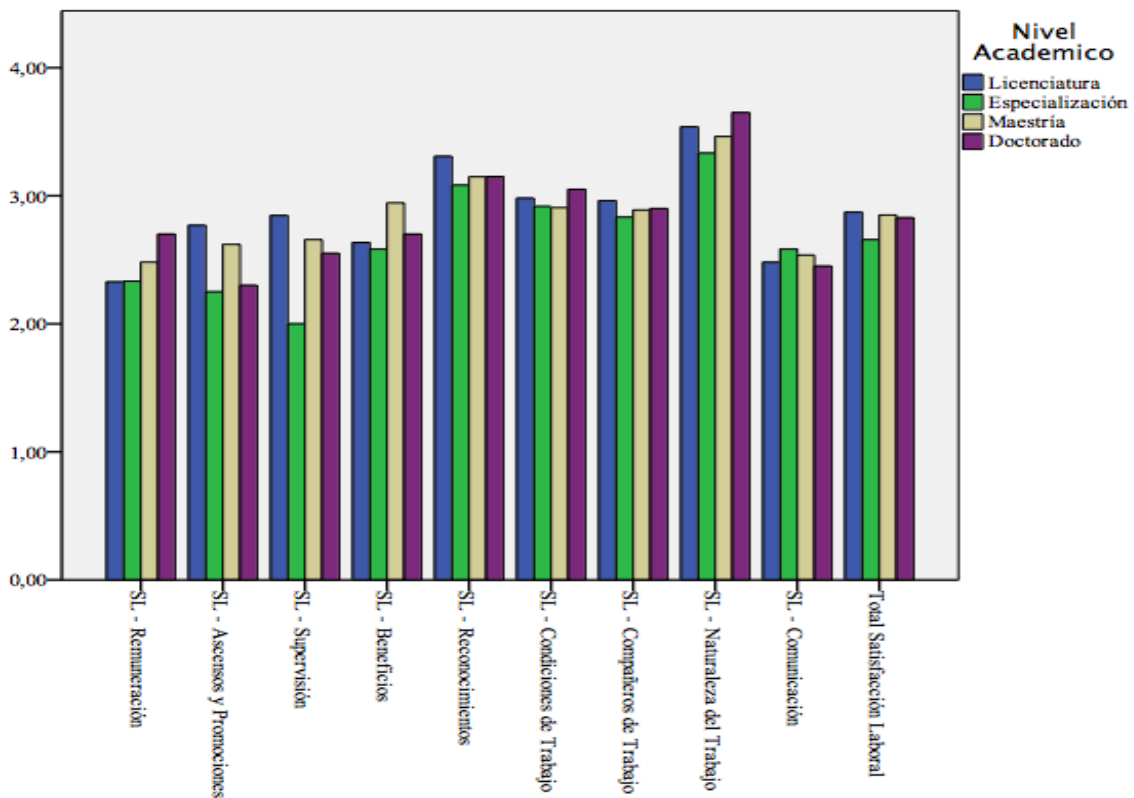


Figura 10. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel Académico

Como evidencian los datos, se puede apreciar que los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV se encuentran en un nivel intermedio de satisfacción laboral (2,83); sin presentar diferencias significativas por su nivel académico.

6.5.2. Contraste por Nivel Académico de Intención de Abandono

En la tabla 16 y la figura 11 se puede apreciar las medias reflejadas por los niveles de intención de abandono obtenidos según el nivel académico de los docentes universitarios.

Tabla 16

Medias de Intención de Abandono por Nivel Académico

	Nivel Académico					Total
	No especificado	Licenciatura	Especialización	Maestría	Doctorado	
Remuneración	1,73	2,18	2,00	1,81	2,20	1,94
Ascensos y Promociones	1,93	2,38	2,44	2,01	2,13	2,13
Supervisión	2,00	2,08	2,22	1,95	2,13	2,02
Beneficios	2,20	2,08	2,11	1,93	2,20	2,03
Reconocimientos	2,00	1,79	1,33	1,79	1,93	1,80
Condiciones de Trabajo	2,00	2,44	2,22	2,35	2,67	2,36
Compañeros de Trabajo	2,40	2,44	2,67	2,23	2,40	2,34
Naturaleza del Trabajo	2,00	2,03	2,22	2,11	2,20	2,09
Comunicación	1,93	2,51	2,00	2,26	2,67	2,31
Total Satisfacción Laboral	2,02	2,21	2,14	2,05	2,28	2,11

Los resultados reflejan que no existen diferencias significativas entre los niveles académicos y los niveles de intención de abandono que los docentes universitarios perciben. Sin embargo, los docentes con un nivel académico de Doctorado manifestaron los puntajes más elevados de intención de abandono de la institución (2,22); seguido por aquellos con Licenciatura (2,21), Especialización (2,14) y Maestría (2,05), indicando en todos un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

Por otro lado, se observa que los puntajes más elevados dentro de las dimensiones de la variable se encuentran en: Condiciones de Trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34) y Comunicación (2,31); seguidas de Ascensos y Promociones (2,13), Naturaleza

del Trabajo (2,09), Beneficios (2,03) y Supervisión (2,02), las cuales reflejan un nivel bajo de intención de abandono de la institución. Asimismo, los puntajes menos elevados dentro de las dimensiones de la variable se encuentran en: Reconocimiento (1,80) y Remuneración (1,94); permaneciendo las mismas dentro de los niveles bajos de intención de abandono.

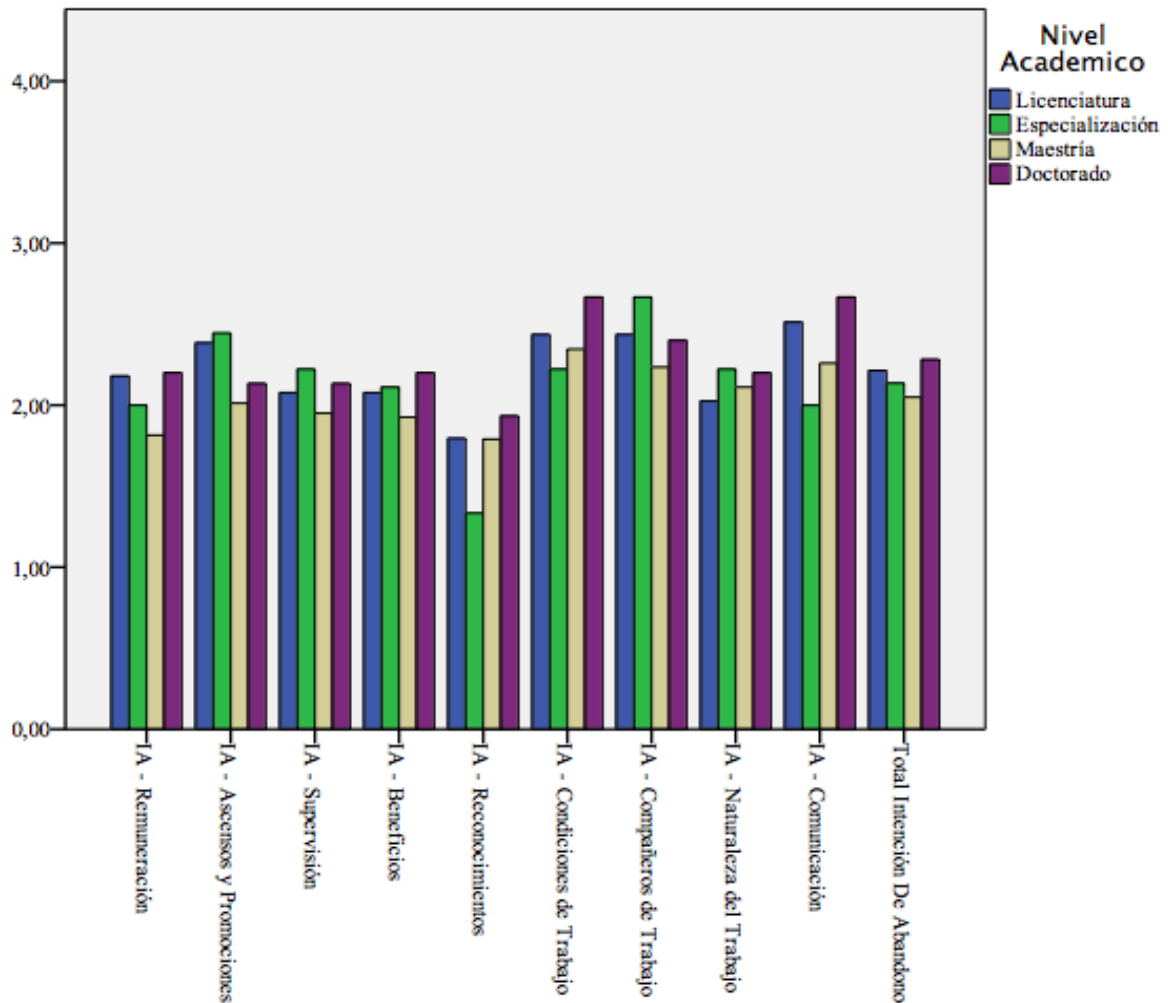


Figura 11. Medias de Intención de Abandono por Nivel Académico

Las puntuaciones alcanzadas en cada una de las dimensiones de la variable y su total (2,11), permiten afirmar la existencia de un bajo nivel de intención de abandono de la institución, sin diferencias significativas en el nivel de escalafón, de los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV.

6.6. Contraste por Antigüedad

6.6.1. Contraste por Antigüedad de Satisfacción Laboral

La tabla 17 y la figura 12, presentan los resultados obtenidos de la satisfacción laboral distribuidos por los años de servicios de los docentes universitarios que conforman la muestra.

Tabla 17

Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad

	Antigüedad						Total
	1-5 años	6-10 años	11- 15 años	16 - 20 años	21 - 25 años	26- 30 años	
Remuneración	2,44	2,45	2,63	1,83	2,50	2,63	2,46
Ascensos y Promociones	2,55	2,77	2,46	2,58	2,56	2,38	2,59
Supervisión	2,69	2,66	2,50	2,58	2,69	3,25	2,65
Beneficios	2,67	2,89	2,83	2,75	3,19	2,00	2,79
Reconocimientos	3,27	3,08	3,19	3,25	2,88	3,75	3,18
Condiciones de Trabajo	2,89	2,97	3,06	2,92	2,81	2,75	2,94
Compañeros de Trabajo	2,75	3,09	2,81	3,08	2,69	2,50	2,87
Naturaleza del Trabajo	3,53	3,59	3,29	3,58	3,50	3,38	3,49
Comunicación	2,39	2,56	2,25	2,83	2,81	2,75	2,48
Total Satisfacción Laboral	2,80	2,90	2,78	2,82	2,85	2,82	2,83

Los resultados evidencian, que la mayor satisfacción laboral es manifestada por el grupo con una antigüedad de 6 a 10 años, quienes reflejan un nivel intermedio de satisfacción (2,90); seguidos por el grupo con una antigüedad de 21 a 25 años (2,85), los grupos de 16 a 20 años (2,82) y de 26 a 30 años (2,82), el grupo de 1 a 5 años (2,80) y por último el grupo con un nivel de antigüedad de 11 a 15 años (2,78), quienes reflejaron la menor puntuación dentro del nivel intermedio de satisfacción laboral.

Por otro lado, los resultados reflejan que las dimensiones en donde los docentes perciben los niveles más bajos de satisfacción laboral son en los componentes de Remuneración (2,46) y Comunicación (2,48), seguidos por Ascensos y Promociones (2,59), Supervisión (2,65), Beneficios (2,79), Compañeros de Trabajo (2,87) y Condiciones de Trabajo (2,94); a diferencia de las dimensiones Naturaleza del Trabajo (3,49) y Reconocimiento (3,18), que perciben las puntuaciones más altas del nivel intermedio de satisfacción laboral.

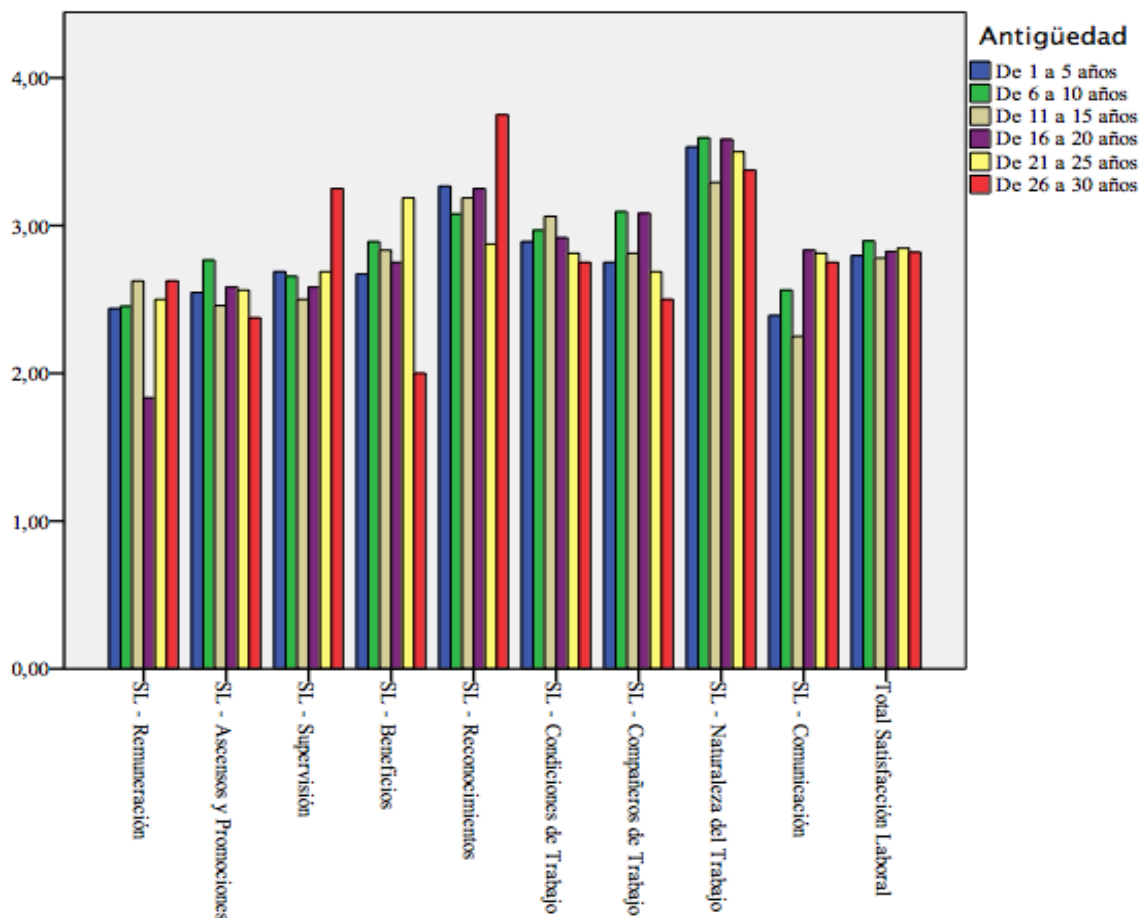


Figura 12. Medias de Satisfacción Laboral por Antigüedad

Como se puede observar en la figura 12, los resultados evidencian que no existen diferencias significativas entre los años de servicio y el nivel de satisfacción laboral general (2,83) percibido por los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV; únicamente se manifiesta un mayor nivel de satisfacción laboral en el grupo de

26 a 30 años de antigüedad en las dimensiones de Reconocimiento (3,75) con un alto nivel de satisfacción laboral y Supervisión (3,25) con un nivel intermedio de satisfacción percibido con respecto a los otros grupos.

6.6.2. Contraste por Antigüedad de Intención de Abandono

Tal como refleja la tabla 18 y la figura 13, los niveles de intención de abandono entre los intervalos de antigüedad son muy similares. La mayor diferencia, se encuentra en los docentes que tienen entre 11 y 15 años de servicios (2,17) y los docentes que tienen de 16 a 20 años de antigüedad (1,91), percibiendo ambos igualmente, un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

Tabla 18

Medias de Intención de Abandono por Antigüedad

	Antigüedad						Total
	1-5 años	6-10 años	11-15 años	16 - 20 años	21 -25 años	26-30 años	
Remuneración	1,90	1,83	1,86	2,11	2,17	3,00	1,94
Ascensos y Promociones	2,25	2,19	1,97	2,22	1,67	2,50	2,13
Supervisión	2,04	2,15	2,08	1,67	1,75	1,50	2,02
Beneficios	2,15	2,08	2,06	1,67	1,58	1,83	2,03
Reconocimientos	1,73	1,79	2,08	1,33	1,50	2,00	1,80
Condiciones de Trabajo	2,46	2,38	2,56	1,78	2,08	1,67	2,36
Compañeros de Trabajo	2,35	2,29	2,42	2,33	2,33	2,17	2,34
Naturaleza del Trabajo	1,90	2,06	2,11	2,22	2,67	2,50	2,09
Comunicación	2,21	2,54	2,39	1,89	2,33	1,50	2,31
Total Intension de Abandono	2,11	2,15	2,17	1,91	2,01	2,07	2,11

Asimismo, los resultados reflejan que las medias de las dimensiones que calificaron con las puntuaciones más altas son: Condiciones de Trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34) y Comunicación (2,31); seguidas de Ascensos y Promociones (2,13), Naturaleza del Trabajo (2,09), Beneficios (2,03), Supervisión (2,02),

Remuneración (1,94) y Reconocimiento, las cuales reflejan un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

No obstante, se puede evidenciar en los resultados que existe un nivel intermedio de abandonar la organización en el grupo de edades de 26 a 30 años por las dimensiones Remuneración (3,00), Ascensos y Promociones (2,50) y Naturaleza del Trabajo (2,50). Como también lo percibe el grupo de 21 a 25 años por la Naturaleza del Trabajo (2,67), el grupo de 11 a 15 años de antigüedad por la dimensiones Condiciones de Trabajo (2,56) y el grupo de 6 a 10 años de servicio por el componente Comunicación (2,54).

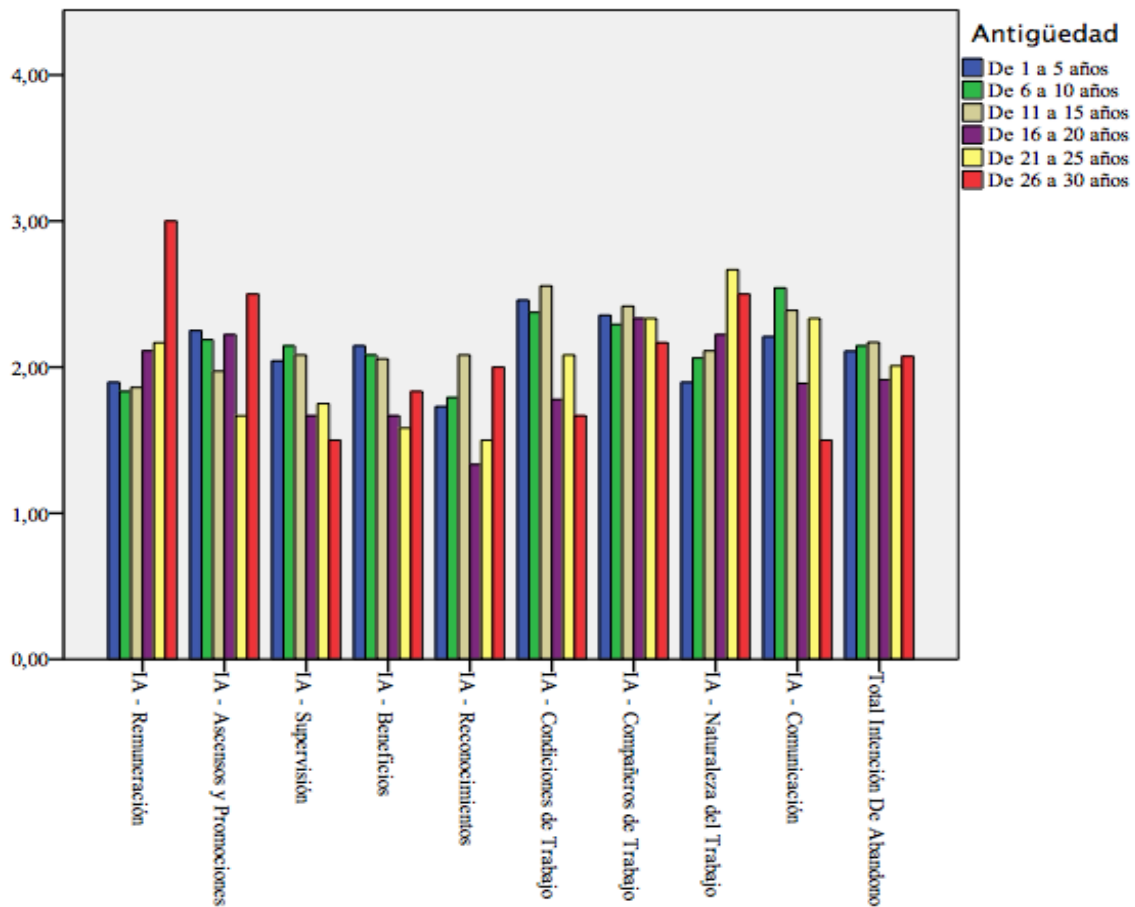


Figura 13. Medias de Intención de Abandono por Antigüedad

Sin embargo, la media total de la variable intención de abandono reflejada es de 2,11 puntos, lo que significa que los docentes universitarios de la FHE de la UCV manifiestan un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

6.7. Contraste por Nivel de Escalafón

6.7.1. Contraste por Nivel de Escalafón de Satisfacción Laboral

La tabla 19 y la figura 14, presentan los resultados obtenidos de satisfacción laboral distribuidos por el nivel de escalafón de los docentes universitarios que conforman la muestra.

Tabla 19

Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón

	Nivel de Escalafón						Total
	No Especificado	Instructor	Asistente	Agregado	Asociado	Titular	
Remuneración	2,50	2,44	2,48	2,42	2,58	2,63	2,46
Ascensos y Promociones	2,25	2,56	2,56	2,92	2,83	2,50	2,59
Supervisión	3,00	2,64	2,65	2,42	2,83	2,75	2,65
Beneficios	2,50	2,83	2,60	2,92	2,92	3,25	2,79
Reconocimientos	3,00	3,21	3,04	3,42	3,33	3,13	3,18
Condiciones de Trabajo	2,75	2,90	2,92	3,42	2,83	3,25	2,94
Compañeros de Trabajo	2,50	2,90	2,81	3,25	2,75	2,75	2,87
Naturaleza del Trabajo	4,00	3,52	3,35	3,58	3,58	3,50	3,49
Comunicación	1,75	2,49	2,62	1,83	2,58	2,63	2,48
Total Satisfacción Laboral	2,69	2,83	2,78	2,91	2,92	2,93	2,83

Como puede apreciarse, la media más alta de satisfacción laboral, por nivel de escalafón es la del Titular (2,93), seguida de los Asociados (2,92), los Agregados (2,91), los Instructores (2,83) y los Asistentes (2,78); haciendo énfasis en las dimensiones Naturaleza del Trabajo (3,49) y los Reconocimientos (3,18) como los componentes con mayor satisfacción, mientras que la Comunicación (2,48) y la Remuneración (2,46) resultaron las dimensiones con menor percepción de la variable, encontrándose todos en un nivel intermedio de satisfacción laboral.

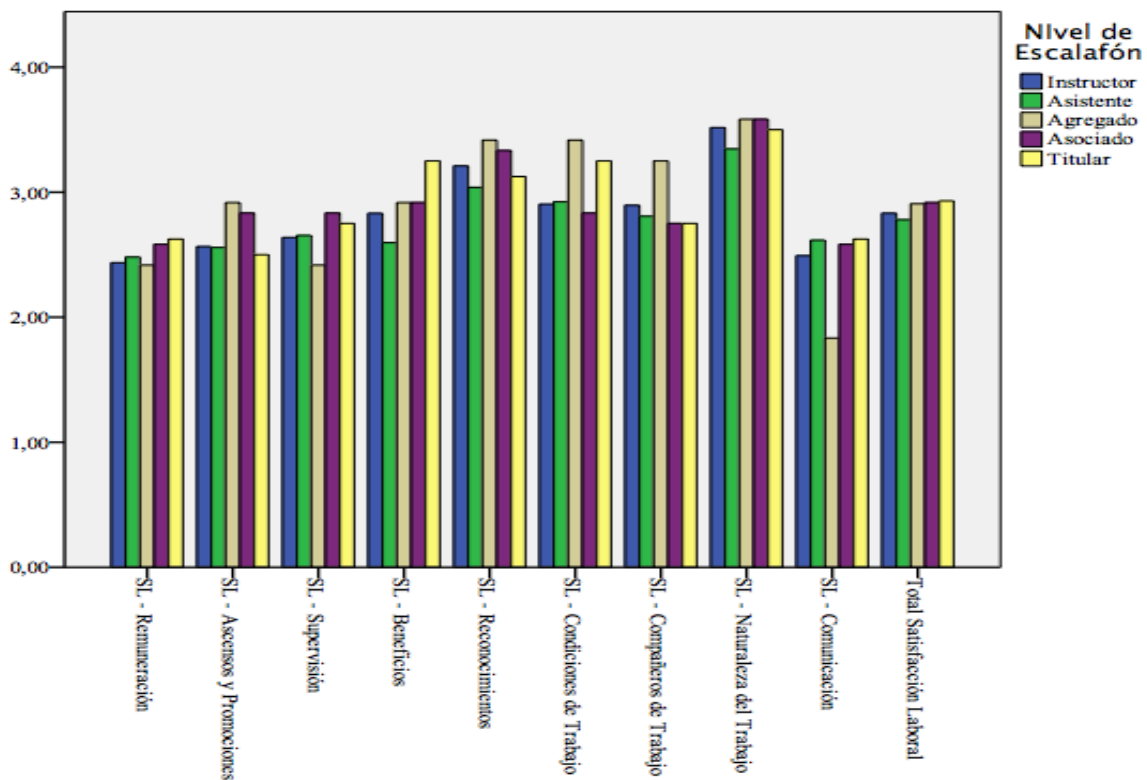


Figura 14. Medias de Satisfacción Laboral por Nivel de Escalafón

Sin embargo, se puede evidenciar en los resultados que existe un nivel de satisfacción laboral alto en la dimensión Naturaleza del Trabajo en los docentes con nivel de escalafón Asociado (3,58), Instructor (3,52) y Titular (3,50). A diferencia, de la dimensión Remuneración para los docentes con escalafón Asistente (2,48), Instructor (2,44) y Agregado (2,42); la dimensión Supervisión para los docentes Agregado (2,42) y la dimensión Comunicación para los docentes con nivel de escalafón Agregado (1,83) e Instructor (2,49) que reflejan un nivel bajo de satisfacción laboral.

No obstante, se puede apreciar que los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV perciben un nivel intermedio de satisfacción laboral (2,83); sin presentar diferencias significativas por su nivel de escalafón.

6.7.2. Contraste por Nivel de Escalafón Intención de Abandono

En la tabla 20 y figura 15 se encuentran los resultados de los niveles de intención de abandono distribuidos por nivel de escalafón. Los datos revelan que no existen diferencias significativas entre los escalafones: Asociado (2,32), Instructor (2,16), Asistente (2,07), Agregado (1,95) y Titular (1,78) reflejando en todos un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

Tabla 20

Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón

	Nivel de Escalafón						Total
	No Especificado	Instructor	Asistente	Agregado	Asociado	Titular	
Remuneración	1,67	1,92	2,03	1,56	2,44	1,67	1,94
Ascensos y Promociones	2,00	2,23	2,05	1,89	2,22	1,50	2,13
Supervisión	2,00	2,14	1,74	2,11	2,00	1,83	2,02
Beneficios	2,00	2,13	1,87	1,56	2,22	1,83	2,03
Reconocimientos	1,67	1,73	1,92	2,00	1,89	1,67	1,80
Condiciones de Trabajo	1,67	2,52	2,28	1,89	2,33	1,50	2,36
Compañeros de Trabajo	3,00	2,30	2,28	2,67	2,56	2,17	2,34
Naturaleza del Trabajo	1,33	2,06	2,10	2,11	2,56	2,17	2,09
Comunicación	2,00	2,38	2,33	1,78	2,67	1,67	2,31
Total Intencion de Abandono	1,93	2,16	2,07	1,95	2,32	1,78	2,11

Asimismo, se observa que los puntajes más elevados dentro de las dimensiones de la variable se encuentran en: Condiciones de Trabajo (2,36), Compañeros de Trabajo (2,34) y Comunicación (2,31); seguidas de Ascensos y Promociones (2,13), Naturaleza del Trabajo (2,09), Beneficios (2,03), Supervisión (2,02), Reconocimiento (1,80) y Remuneración (1,94); permaneciendo las mismas dentro de los niveles bajos de intención de abandono de la institución.

Sin embargo, como se puede observar en la figura 15, existe un nivel intermedio de intención de abandono en los docentes con escalafón Asociado en las dimensiones Comunicación (2,67), Compañeros de Trabajo (2,56) y Naturaleza del Trabajo (2,56). Al igual que los Agregados con la dimensión Compañeros de Trabajo (2,67) y los Instructores con el componente Condiciones de Trabajo (2,52).

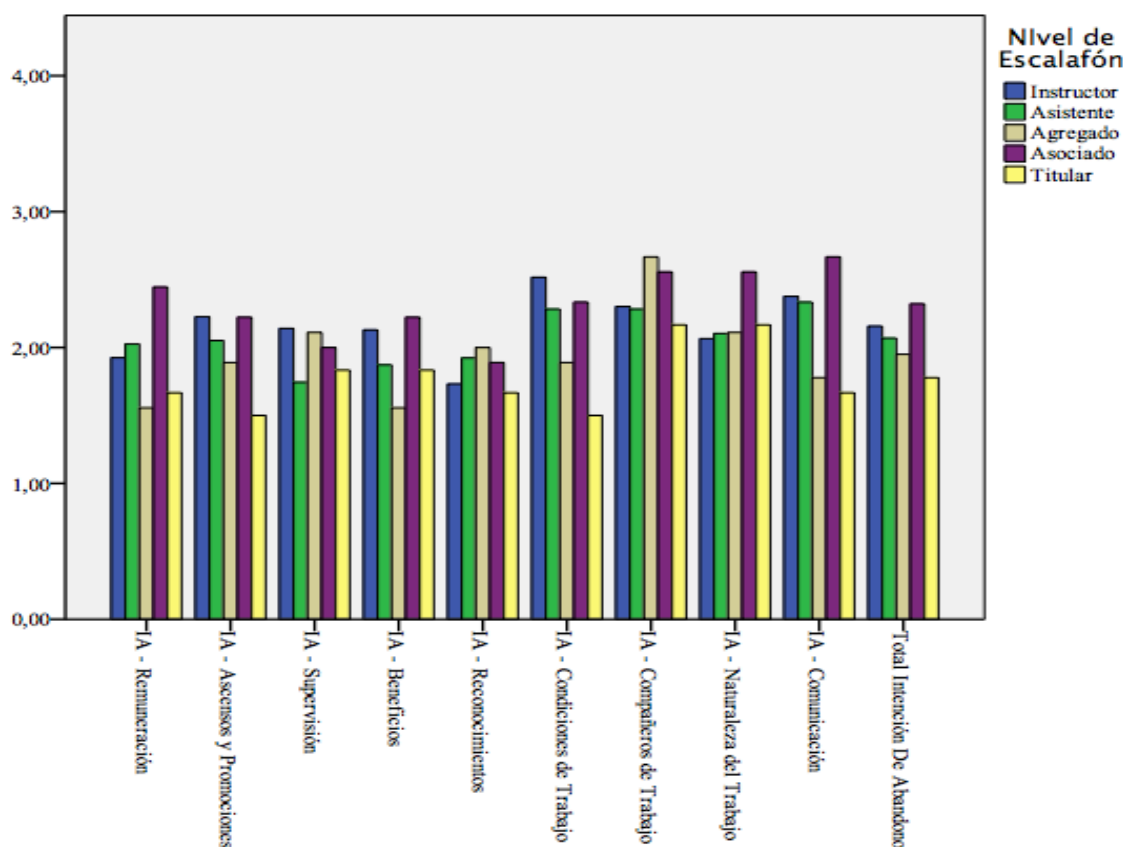


Figura 15. Medias de Intención de Abandono por Nivel de Escalafón

No obstante, la media total de la variable intención de abandono reflejada es de 2,11 puntos, lo que significa que los docentes universitarios de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, manifiestan un nivel bajo de intención de abandono de la institución.

Ahora bien, luego presentar los resultados del cuestionario adaptado por Márquez & Marcano (2010) de las variables satisfacción laboral e intención de abandono, procederemos al análisis de los resultados en el siguiente capítulo.

VII. Discusión

Cumpliendo con el objetivo principal de la presente investigación, los resultados antes expuestos determinaron que existe una relación positiva baja entre el nivel de satisfacción laboral percibido en los docentes universitarios a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela y la intención de abandonar la institución, lo que significa que al aumentar la satisfacción laboral entonces la intención de abandono aumentará respectivamente. Este resultado contradice los hallazgos encontrados en varias investigaciones que relacionan las variables de estudio, las cuales evidenciaron que a mayor grado de satisfacción laboral percibida por el trabajador, menor será la intención de abandono (Márquez & Marcano, 2010; Vázquez, 2001; Vázquez 2008; Hellman, 1997; Wong, 1989).

Asimismo, refuta el modelo de Vínculos o Uniones Intermedias propuesto por Mobley (1977), ya que el mismo explica que la propensión de abandonar la organización se inicia cuando se produce una disminución en el nivel de satisfacción laboral de los individuos, aunque menciona la existencia de factores adicionales que influyen sobre la intención de abandono como la experiencia, la educación y las alternativas del mercado.

Adicionalmente, los resultados evidencian que la mayor percepción de satisfacción laboral en los docentes universitarios a tiempo completo de la FHE de la UCV se encuentra en el conjunto de funciones, responsabilidades y tareas que llevan a cabo en su lugar de trabajo, así como de la buena percepción del sentido de valoración que la universidad tiene respecto a las acciones, comportamientos y trabajo que los docentes realizan.

Ante esto, la teoría bifactorial de Herzberg (1959) nos indica que la satisfacción laboral sólo se puede generar por los factores intrínsecos o motivadores, y a pesar de que pueda estar mal gestionado por la institución esto no desencadenará un efecto de insatisfacción en el trabajador, en este caso, los docentes perciben un mayor grado de satisfacción laboral en las dimensiones de Naturaleza de Trabajo y Reconocimientos, lo que corrobora los resultados obtenidos por Ramírez (1996 y 2006) en su investigación con docentes venezolanos de Educación Básica.

Sin embargo, se puede apreciar que el nivel de satisfacción general percibido por los docentes se ve afectado por la baja remuneración que reciben (salario mensual, utilidades, bono vacacional, bono especiales, entre otros) y la falta de procesos que desarrolla la universidad para mantener informado a los docentes sobre los sucesos que ocurren dentro del campus, lo cual corrobora los resultados obtenidos por Rodríguez, Núñez & Cáceres (2010), al igual que Márquez & Marcano (2010) en sus investigaciones sobre satisfacción laboral en universidades públicas y privadas venezolanas.

Por otro lado, los hallazgos reportan con claridad una baja propensión de abandonar la institución por parte de los docentes de la FHE de la UCV. No obstante, hay tres dimensiones que incrementan la intención de abandono, estos son los casos de: las Condiciones de Trabajo, el cual hace referencia a las condiciones físicas de la institución y al conjunto de procedimientos, normas y políticas que rigen las mismas; los Compañeros de Trabajo, el cual indica la percepción que tienen sobre sus relaciones interpersonales con sus pares/compañeros y líderes/supervisores/jefes; y por último la dimensión Comunicación, que hace referencia a la falta de procesos que desarrolla la universidad para mantener informados y alineados a los docentes sobre las noticias de la institución.

Estos datos son interesantes, ya que se observó que no todas las dimensiones ubicadas en los menores niveles de satisfacción laboral – Remuneración y Comunicación– resultaron ser las de mayor intención de abandono, únicamente la dimensión Comunicación fue la que cumplió con este razonamiento. Considerando estos resultados, se puede inferir que el bajo nivel de la variable intención de abandono percibido por los docentes universitarios no viene dado por la presencia del nivel intermedio de satisfacción laboral sino por las expectativas propias que tiene cada uno sobre aspectos del trabajo y la disposición general de cada individuo, lo cual afirma el hallazgo de Judge (1993) sobre la relación que guarda la insatisfacción laboral con la intención de abandono de la institución.

Finalmente, es importante destacar que ninguna de las variables de estudio reflejó diferencias significativas en relación a su contraste con el sexo, nivel académico,

antigüedad y nivel de escalafón, lo cual homologa los resultados arrojados por Márquez & Marcano (2010) en su estudio de satisfacción laboral e intención de abandono de docentes universitarios venezolanos del sector privado.

A pesar de esto, se puede observar que el mayor nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes que conformaron la muestra, tomando en cuenta todas las variables demográficas consideradas (sexo, nivel académico, antigüedad y nivel de escalafón), se reflejó en la dimensión Naturaleza del Trabajo, lo cual corrobora la importancia que tiene la vocación en la carrera docente. En cambio, al observar los resultados obtenidos con el menor nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes, se evidenciaron como las más destacadas la dimensión Remuneración por docentes del sexo masculino, con un nivel académico de Licenciatura y Maestría, de 16 a 25 años de antigüedad y con niveles de escalafón de Instructores, Asistentes y Asociados; y la dimensión Comunicación por los docentes de sexo femenino, de 1 a 15 años de antigüedad y con nivel de escalafón de Agregados o Asociados. Sin embargo, se debe resaltar que la dimensión de Ascensos y Promociones fue percibida por los docentes con Doctorados y Titulares con el menor nivel de satisfacción.

Por otro lado, los resultados reflejaron que la dimensión Comunicación reporta el mayor nivel de intención de abandono en los docentes de ambos sexos, con nivel académico de Licenciatura, Maestría y Doctorado, antigüedad de 6 a 10 años y con el nivel de escalafón de Asistentes y Asociados. Al contrario de la dimensión Reconocimientos que resultó ser el motivo en donde menos reflejaron intención de abandono los docentes Licenciados y Especializados, con Maestrías y Doctorados, Instructores y Asociados, con años de antigüedad de 1 a 10 años y de 16 a 25 años.

De forma general, cada uno de los hallazgos ha resultado interesante para la investigación. Sin embargo, evidencian que existen diversos factores adicionales a la satisfacción laboral que tienen un efecto significativo en la intención de abandono de los docentes a tiempo completo de la FHE de la UCV.

Faustino (2010), nos indica que la actividad docente es una profesión de vocación y las condiciones que debe tener el docente para obtener “plena satisfacción” en el

ejercicio profesional son: la vocación, la competencia (formación profesional científica y técnica adecuada), actitud (servicio a la comunidad y trabajo con compañeros flexibles), dedicación y conocimiento de los deberes y derechos éticos (que pueda asumir como compromiso moral).

Por otro lado, Böhr, Solares & Romero (2014) indican que el contrato psicológico afecta directamente la satisfacción del trabajador, y Vesga (2011), revela que el contrato psicológico está construido sobre la base de compromisos del individuo con su organización; existiendo a su vez una correlación positiva entre la motivación de los docentes y su nivel de compromiso con la institución (George & Sabapathy, 2011).

Al comparar la fundamentación teórica de la presente investigación con los resultados obtenidos se puede presumir que el compromiso constituyó una variable interviniente que no puede dejarse de lado para lograr una explicación más exhaustiva del fenómeno de intención de abandono por parte de los docentes universitarios de la FHE de la UCV.

Maldonado, Guillen & Carranza (2012) afirman que el nivel de compromiso en los docentes de una universidad pública desde el enfoque conceptual - multidimensional son altos y conducen a reconocer que los profesores tienen una identificación fuerte con la universidad donde laboran y se sienten satisfechos de pertenecer a la misma.

El estudio de este modelo de compromiso propuesto por Meyer & Allen (1991), aportaría una mayor capacidad de explicación a los resultados obtenidos dentro de la presente investigación, debido a que determinaría con mayor exactitud la relación existente entre la satisfacción laboral y la intención de abandono. Este enfoque indica que el nivel de compromiso está compuesto por tres dimensiones:

A) El Compromiso Afectivo, el cual hace referencia al apego emocional, a la identificación que desarrolla el trabajador con la institución. Se concibe como un proceso actitudinal, donde los trabajadores evalúan sus relaciones con la institución en términos de valor y congruencia existente entre los objetivos de la organización y los suyos como profesional.

B) El Compromiso de Continuidad, que lo definen como el grado en que un individuo se siente obligado a permanecer en su organización y se relaciona con la evaluación que el trabajador hace de los costos asociados al hecho de abandonarlo.

C) El Compromiso Normativo, definido como el grado en el que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer a la institución, el compromiso entendido como la lealtad o el deber moral.

Betanzos y Paz (2011), indican que la formación y el mantenimiento del compromiso organizacional en docentes se generan por el compromiso afectivo y esta variable está relacionada con la satisfacción laboral. Asimismo, reportó que existe una baja relación entre el compromiso organizacional y la intención de abandono.

Ante esto, se debe tomar en consideración la probabilidad de que el compromiso pueda estar influyendo como una variable mediadora en la presente investigación, bajo el supuesto de que el elevado nivel de compromiso lleva a que los docentes a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela justifiquen su insatisfacción por variables externas a la institución, y a su vez, distorsione la percepción de intención de abandono que se genere hacia la misma.

VIII. Conclusiones

La Universidad Central de Venezuela, pública y autónoma, es la principal casa de estudio del país por su trascendencia histórica y artística, magnitud estructural, pluralidad de carreras y oportunidades de estudio. A pesar de esto, posee problemas administrativos, derivados de la cantidad de personal que la integran y las deficiencias presupuestarias por parte del Estado.

Según la UCV (2010) su misión es “crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza, completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la nación para su desarrollo y progreso”. Sin embargo, en el desarrollo del presente estudio se evidencian debilidades en el cumplimiento de esta misión. Debilidades expuestas por el personal docente de la Facultad de Humanidades y Educación, quienes afirman no tener oportunidades de desarrollarse integralmente, crear investigación, ni recursos suficientes para formar equipos profesionales como lo hacían hace más de una década.

La presente investigación con intención de dar respuesta a su objetivo principal, reveló la existencia de una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y la intención de abandono de la institución en los docentes a tiempo completo de la FHE de la UCV. Resultado que causa interés ya que, en este caso, se encontró una distorsión sobre la percepción de la satisfacción laboral con respecto a la teoría al no estar implicando una alta intención de abandono, debido a que la insatisfacción percibida por los docentes universitarios no se le es atribuida a la institución. Razón por la cual se indicó la posible presencia de múltiples factores intervinientes en esta relación, que no fueron consideradas dentro de las condiciones de esta investigación, como lo es por ejemplo el compromiso organizacional, el cual se relaciona en varios estudios con la satisfacción laboral como predictor de la intención de abandonar la organización.

Asimismo, los resultados obtenidos afirmaron que la carrera docente es una profesión de vocación, en donde, el mayor motor para continuar sus labores es la motivación intrínseca, en donde se encuentra la dimensión Naturaleza del Trabajo de la satisfacción laboral. Lo que no deja atrás, la importancia que le otorgan los docentes de la

muestra a los Reconocimientos que obtienen por parte de la institución, los cuales son estímulos ampliamente valorados por los mismos.

Sin embargo, se evidencio que de los componentes de satisfacción laboral las dimensiones que obtuvieron las más bajas apreciaciones fueron la Remuneración y Comunicación. Dato interesante, ya que la misma dimensión de Remuneración fue percibida por los docentes, a su vez, como un componente con bajo nivel para la intención de abandonar la institución.

Ante esto, se puede observar que existen variables económicas y políticas que a veces reprimen los intereses o necesidades del colectivo universitario. Sin embargo, se puede comprobar en los verbatums de los docentes y cuantificado en los resultados con respecto a la dimensión Remuneración un sentido de pertenencia que pese a las dificultades justifica al déficit presupuestario y sus consecuencias.

Ahora bien, con respecto a la Comunicación en ambas variables –satisfacción laboral e intención de abandono- se evidencio una baja percepción por parte de los docentes a tiempo completo de la FHE de la UCV, quienes a pesar de tener algunos canales de comunicación con bases solidas como los correos semanales de las distintas coordinaciones académicas, blogs de cada Escuela y la pagina Saber UCV, no perciben recibir una información veraz al tiempo esperado. Lo cual da apertura a futuras investigación en el área, con la intención de intervenir y mejorar el proceso.

Adicionalmente, los hallazgos señalaron que las Condiciones de Trabajo y los Compañeros de Trabajo fueron objeto de incremento en la intención de abandono percibida por los docentes. Lo cual encierra un análisis particular que viene dado por la particularidad de la dinámica laboral que ellos viven y por la relación que estos guardan con la institución.

Siguiendo esta línea, al tomar en cuenta las características personales y laborales que tienen los participantes de la muestra (sexo, nivel académico, antigüedad y nivel de escalafón), no se encontraron diferencias significativas entre las variables de estudio. Sin embargo, tal como lo afirman los docentes de la Facultad de Humanidades y Educación,

la Universidad Central de Venezuela posee características particulares por su travesía histórica, los cambios políticos, la dependencia casi exclusiva del presupuesto del Estado, la sociedad civil y la fortaleza institucional, que escapan del alcance de la presente investigación.

IX. Limitaciones y Recomendaciones

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, a continuación se presentan algunas recomendaciones que podrían contribuir a futuras investigaciones.

En primer lugar, realizar un estudio el cual permita determinar el compromiso organizacional de los docentes a tiempo completo en universidades públicas según el modelo de Meyer y Allen (1991).

En segundo lugar, replicar esta investigación en otras universidades procedentes del mismo origen incluyendo la variable interviniente compromiso organizacional para lograr obtener una perspectiva más amplia sobre el comportamiento y relación de las variables satisfacción laboral e intención de abandono en la población docente del sector público universitario.

En tercer lugar, teniendo en consideración el contexto sociopolítico y económico actual del país, sería interesante ejecutar un estudio comparativo de los niveles de satisfacción laboral percibido por los docentes del sector público y del sector privado, el compromiso y sus niveles de intención de abandonar la institución.

En cuarto lugar, se considera recomendable realizar una investigación cualitativa que profundice los factores que intervienen en la intención de abandono de los docentes de universidades públicas venezolanas. Esto contribuiría a generar medidas de retención del personal.

En quinto lugar, se recomienda la creación de canales de comunicación más efectivos y prácticos que se ajusten a las necesidades de la población docente y estudiantil de la UCV con el fin de lograr una mejor difusión de la información.

Asimismo, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los proyectos generados por la comunidad Ucevista con miras de hacer uso de los mismos para la mejora continua de la institución.

Por otro lado, durante el desarrollo de la investigación se encontraron las siguientes limitantes:

En primer lugar, fue imposible acceder a la base de datos de los docentes a tiempo completo con Recursos Humanos de la Universidad Central de Venezuela, por lo que se tuvo que acceder a la información acudiendo directamente a cada una de las Facultades de la universidad.

En segundo lugar, la recolección de datos en las escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación, generó demoras ya que algunas coordinaciones académicas no tenían las bases de datos actualizadas de sus docentes. Aunado a esto, no se pudo acceder a la información de las Escuelas de Comunicación Social y Educación por falta de interés y disponibilidad para participar en la investigación.

Por último, es importante mencionar que algunos de los docentes por temas políticos y morales decidieron no responder el instrumento solicitado, sin embargo, se mostraron abiertos a exponer verbalmente su inclinación y percepción referente a las variables de estudio.

X. Referencias Bibliográficas

- Aristimuño, M., Guaita, W., & Monroy, C. (2008). *Estudio Comparado de dimensiones de la evaluación institucional en instituciones de educación superior venezolanas*. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias/Aristimulo_Minerva_y_otros.pdf
- Anayda, D., & Suarez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09.html
- Arnedo, B., & Catillo, M. (2008). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)*. (Tesis de grado, Universidad de Oriente). Recuperado de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>
- Betanzos, N., & Paz, F. (2011). *El compromiso organizacional docente y en la educación superior: Una revisión den América Latina durante la última década*. México: Ciudad Universitaria. Recuperado de <http://132.248.164.227/congreso/es/docs/anteriores/xvi/docs/4D.pdf>. D.F.
- Bóhrt, R., Solares, L., & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Ajayu*, 12 (1), 33-63. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n1/v12n1a03.pdf>
- Chapman, P., & White, P. (2011). *Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo: Como motivar al personal para mejorar su empresa*. Michigan, USA: Editorial Portavoz.
- De Frutos, B. Ruiz, M., & San Martin, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345-366. Recuperado de <http://www.uv.es/psicologica/articulos3.98/frutos.pdf>

- Díaz M., Pereira M., Pereira L., & Suarez W. (2011). *La Universidad: Una Organización Compleja*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca.
- Díez de Castro, J., & Redondo-López, C. (1996). *Administración de Empresas*. Madrid, España: Pirámide.
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Jiménez, F., & Periañez, C. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Durrego, A., & Echeverría, N. (1999). *Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral*. Caracas: UCAB.
- Faustino, L. (2010). Vocación docente versus profesión docente en las organizaciones educativas. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*. 13 (4), 43-52. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3675464>
- Flippo, E. (1982). *Principios de Administración de Personal*. México: MacGraw Hill.
- Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*. 3 (1), 65-69. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Frías, P. (2007). *Estudio descriptiva de las prácticas de atracción, desarrollo y retención de talento humano de 7 organizaciones chilenas pertenecientes a distintos rubros industriales*. (Tesis de grado, Universidad de Chile). Recuperado de <http://posugf.com.br/biblioteca/?word=Olavarri+Fern%E1ndez%2C+Rogelio&publ isher=Programa%20Cybertesis>
- Frías, R. (2006). Estudio de Satisfacción del Profesorado en la Universidad Pública Española. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 11, 175-201.

- Fried, Y., & Ferris, G. (1987), The validity of the Job Characteristics Model: A review and metaanalysis. *Personnel Psychology*, 40, 287-322.
- George, L., & Sabapathy, T. (2011). Work Motivation of Teachers: Relationship with Organizational Commitment. *Canadian Social Sciencia*, 7 (1), 90 -99.
- Hellamn, C. (1997). Job Satisfaction and Intent to Leave. *The Journal of Social Psychology*, 137 (6). Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224549709595491>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional (12va Ed). Mexico: CENGAGE Learning.
- Hernández, S; Fernández, C., & Baptista, L. (1999). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Jiménez, A., Jara, M., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educational*, 1 (16), 125-134.
- Judge, T. (1993). Does Affective Disposition Moderate The Relationship Between Job Satisfaction and voluntary Turnover?. Recuperado 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>
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. México, D.F.: McGraw-Hill.

- Landy, F., & Conte, M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Linares, O., & Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 31-36.
- Locke, E. (1968). What is job satisfaction? Paper presented at the American Psychological Association Convention. San Francisco. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/37/c3/e6.pdf
- López, S. (s/f). *Satisfacción laboral e implicación en el trabajo entre directores académicos*. Recuperado de <http://cicia.uprrp.edu/Papers/satisfacionlaboral.pdf>
- Mcgregor, D. (1972). *El Aspecto Humano de las Empresas*. México: Diana.
- Maita, H, Rodríguez, D., Gutiérrez, L., & Núñez, L. (2011). Factores de satisfacción laboral en los docentes del Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente. *Saber*, 23 (2), 147-151.
- Maldonado, S., Guillen, A., & Carranza, R. (2012). El compromiso organizacional el personal docente y administrativo de una universidad pública. *Revista International Administración & Finanzas*, 5 (4), 135- 142. Recuperado de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1956144
- Márquez, M., & Marcano D. (2010). *Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado* (Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS0013.pdf>
- Martínez Y., Piña R., Ramírez A., Rodríguez M., & Villalta L. (2008). Captación, selección, retención y gestión del capital humano. *Talento Humano*. Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28522437.html>
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

- Medina, D., Morales, N., & Pérez, E. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral*. (México): Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Morse, N. (1963). Satisfaction in the White-Collar Job. *University of Michigan Review*, 54 (6), 112-134.
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Editorial: Desalee de Brouwer.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1980) A model for diagnosing organizational behavior. *Organizational dynamics*, 9,35-51.
- Namakforoosh, M. (2002). *Metodología de la Investigación*. (México): Editorial Limusa.
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Osca, A., & Uríen, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 327-340.
- Pernas, M. (2007). Como retienen a su personal clave las empresas de América Latina. *Clarín*. Recuperado de <http://edant.clarin.com/suplementos/economico/2007/03/25/n-01601.htm>
- Perry, J. (1961). *Las Relaciones Humanas en la Industria*. Buenos Aires: Selección Contable.
- Porter, L., & Lawler, E. (1969). What Job. Attitudes Tell About Motivation. *Harvard Business Review*, 46 (1), 118-126.

- Ramírez, T. (2006). El trabajo docente en Venezuela. Un estudio sobre la satisfacción laboral. *Extramuros*. Recuperado de http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-74802006000200004&lng=es&nrm=i
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, D., Núñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25 (1), 63-80.
- Rodriguez, J. Guenaga, J., & Iruarrizaga, J. (2006). *La expectativa de abandono: ¿Variable explicativa de la proclividad de la empresa hacia la formación continua de SUS directivos?*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2487549>
- Samaniego (1998). *Absentismo, rotación y productividad*. Recuperado de <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/organ17.pdf>
- Scott, K., & Taylor, G. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: a meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 28, 333-386.
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.
- Schultz, C. (1990). *Psicología social e industrial*. México: Editorial Interamericana
- Shafer, W. (2002). Ethical pressure, Organizational-Professional conflict and related work outcomes among management accountants. *Journal of Business Ethics*, 38 (3), 261-273. Recuperado de <http://link.springer.com/article/10.1023/A:1015876809254>

- Spector, P. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys. *Americal Journal of Community Psychology*, 13 (6), 693-713. Recuperado de <http://www.springerlink.com/content/gn127xn711678113/>
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Spiegel, M. (1997). *Estadística*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. 1996. *Administración*. Ciudad de México, Mexico: Prentice Hall.
- Thompson, D., & McNamara, J. (1997). Job satisfaction in educational organizations: A synthesis of research finding. *Educational Administration Quarterly*, 33, 1-31.
- Topa, G. (2008). El contrato psicológico: un nuevo marco para comprender las relaciones entro de las organizaciones. *Psicología de la Organización*. 101-119. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000139&pid=S1657-8961201100010001200023&lng=en
- Universidad Central de Venezuela (UCV). (2010). Sobre la UCV. Recuperado de <http://www.ucv.ve/sobre-la-ucv>
- Vázquez, S. (2001). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral: predictores de la intención de dejar la organización*. Caracas: UCAB.
- Velando, M. (2004). El proceso de abandono voluntario: Revisión de la principales aportaciones realizadas en la literatura. *Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 10, 157-169. Recuperado de <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v10/103157.pdf>

- Venamcham. (2015). Recuperado de http://www.venamcham.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1967:comite-de-rrhh-enero-2015&catid=8:comite-al-dia
- Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Colombiano*, 9 (16), 171 -182. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a12.pdf>
- Víctor, A. (2003). El Capital Humano desde la vista de la Perspectiva de las organizaciones en el Siglo XXI. *Revista escuela de Administración de Negocios*, 48, 144-153.
- Wanous, J. (1975) Organizational entry: Newcomers moving from outside to inside. *Psychological Bulletin*, 84, 601-618.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal Of Management*, 33, 141-160.
- Wong, T. (1989). The impact of the job satisfaction on intention to change jobs among secondary school teachers. *Hong Kong Journals Online*. Recuperado de <http://hkjo.lib.hku.hk/exhibits/show/hkjo/home>
- Zamora, G. (2005). *Permanencia de los Profesores en sus establecimientos. Análisis de los compromisos organizaciones y Factores de (In) Satisfacción laboral*. Recuperado de http://www.faroeducativo.cl/documentos/zamora_guillermo_tesis_doctoral.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1: Carta de presentación a Escuelas participantes

Estimados,

Sres. Escuela _____ - UCV

Por medio de la presente me dirijo respetuosamente con la finalidad de darle a conocer el proyecto de investigación que actualmente me encuentro realizando con el propósito de obtener el grado de Licenciatura en Psicología de la Universidad Central de Venezuela. La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral percibida y la intención de abandonar la institución en los docentes universitarios a tiempo completo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, por lo que requiero de su colaboración para que me suministre la siguiente información:

- 1- Listado actual de los docentes a tiempo completo.
- 2- Antigüedad en la institución.
- 3- Nivel de escalafón.
- 4- Contactos (correo o celular).

Agradecida altamente por la intención y colaboración que bien sirva hacer esta solicitud

Sadhanna Rodríguez

Contacto: Sadhanna.rodriguez@gmail.com

Anexo N° 2: Consentimiento informado

Universidad Central de Venezuela.

Facultad de Humanidades y Educación.

Consentimiento Informado

Yo, _____, cédula de identidad _____, de _____ años de edad, docente de la unidad _____ y escalafón _____, de la Escuela de _____ de la Universidad Central de Venezuela, doy mi consentimiento el día _____ para participar en el estudio titulado “SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA FHE DE LA UCV” de Sadhanna Rodríguez García; tomando en cuenta que he sido informada de los propósitos y objetivos del trabajo de grado y he tenido la oportunidad de efectuar preguntas al respecto; recibiendo respuestas y suficiente información en relación al estudio. Así mismo, se manifestó que la participación es voluntaria y tengo en conocimiento que puedo abandonar el estudio cuando lo desee sin la obligación de dar explicaciones.

También he sido informada, de forma clara y precisa, que los datos personales que se reflejen en el estudio serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad y a la vigente normativa de protección de datos. Además, sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que podré ejercitar.

Declaro que he leído y conozco el contenido del presente documento, comprendo los compromisos que asumo y los acepto. Por ello, voluntariamente firmo este consentimiento informado para manifestar mi deseo de participar en este estudio sobre Satisfacción Laboral e Intención de Abandonar la Institución, hasta que decida lo contrario. Al firmar este consentimiento no renuncio a ninguno de mis derechos. Recibiré una copia de este consentimiento para guardarlo y poder consultarlo en el futuro.

Firma del participante.

Anexo N° 3: Cuestionario de Satisfacción Laboral e Intencion de Abandono adaptado por Márquez & Marcano (2010)

Recomendaciones Generales:

1. Para cada afirmación, **concéntrese únicamente en la dimensión** sobre la cual se le pregunta y no 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 plantea**.
3. Para dar respuesta, lea atentamente cada enunciado y marque con una "X" la opción que mejor represente su opinión.
Por favor, conteste las preguntas.

Legenda

Muy en desacuerdo (MED)
En desacuerdo (ED)
De acuerdo (DA)
Muy de acuerdo (MDA)

DIMENSIONES	#	AFIMACIONES	MED	ED	DA	MDA
REMUNERACIÓN: Conjunto de conceptos salariales que percibe durante todo un año.	1	Siento que me están 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, tiene una buena posibilidad de ser ascendidos.				
	10	Los profesores recién 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 matrícula de hijos, posibilidad de participar en varios proyectos	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.				

paralelamente, entre otros.	28	Seguramente aceptaría otras ofertas así reciba beneficios menos atractivos.					
RECONOCIMIENTO: Sentido de valoración que la institución tiene respecto a las acciones, comportamientos y trabajo que ud. realiza.	29	Cuando realizo un buen trabajo en la universidad, recibo el reconocimiento apropiado.					
	30	Siento que mi trabajo no es apreciado por lo demás.					
	31	Aquí tenemos poco 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	Se me aseguran mejores condiciones de trabajo, definitivamente aceptaría la oferta.					
	41	Me marcharía a otro trabajo así tuvieses 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 Funcione, ,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 que implique 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.					

Anexo N° 4: Baremos del Cuestionario de Satisfacción Laboral e Intencion de Abandono adaptado por Márquez & Marcano (2010)

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 satisfacción laboral
3,50 – 4 puntos	Nivel alto de satisfacción laboral

Baremo de Intención de Abandono	
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 abandonar la institución
2,50 – 3,49 puntos	Nivel intermedio de intención de abandonar la institución
3,50 – 4 puntos	Nivel alto de intención de abandonar la institución