

INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL Y LA INSEGURIDAD CIUDADANA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR UNIVERSITARIO

INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL AND CITIZEN INSECURITY ON JOB
SATISFACTION IN THE UNIVERSITY SECTOR

Dalia Correa Osuna*

Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora-UNELLEZ.
<http://orcid.org/0000-0002-3848-2311>

José Ovidio Flores**

Universidad de Valladolid, España
<https://orcid.org/0000-0001-5019-2635>

Sandra Lizbeth Flores***

Asamblea Nacional de Venezuela
<https://orcid.org/0000-0002-1256-0182>

Fecha de recepción 25-02-21

Fecha de aceptación: 14-08-21

<https://doi.org/10.54642/RVAC.2021.27.2.1>

* Economista (Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora-UNELLEZ), MSc. en Gerencia Empresarial (UNELLEZ), Dra. en Gerencia Avanzada (Universidad Fermín Toro). Actualmente docente a dedicación exclusiva en UNELLEZ. Email: daliacorrea@gmail.com

** Ing Agrónomo, Abogado, Especialista en Derecho agrario y ambiental, MSc en Desarrollo Rural, MBA, Doctor en ingeniería (Universidad de Valladolid, España). Profesor jubilado (UNELLEZ). Actualmente docente de posgrado en dos universidades peruanas: Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad San Martín de Porres. Acreditado como investigador en Perú y en Venezuela. Email: floresjoseovidio@gmail.com

*** Licenciada en Administración, Universidad Ezequiel Zamora (Unellez), Venezuela. Abogada, Universidad Santa María (USM), Venezuela. Maestría en Gerencia Empresarial, Universidad Fermín Toro (UFT), Venezuela. Doctorado en Ingeniería de Organización, Universidad Politécnica de Madrid (UPM), España. Diputada de la Asamblea Nacional de Venezuela. Línea de investigación; Toma de decisiones. Políticas públicas. Email: sandralizbethflores@gmail.com

RESUMEN

Se evaluó la influencia del capital intelectual y la inseguridad ciudadana en la satisfacción laboral en una institución de educación superior, mediante un modelo PLS-SEM. Se aplicaron cinco instrumentos con escala tipo Likert-7 a una muestra aleatoria de 335 docentes. Como aporte relevante se tiene que para mejorar la satisfacción laboral de los profesores universitarios se debe potenciar el capital intelectual de las Instituciones de Educación Superior en sus tres dimensiones: humano, estructural y relacional, así como también, por primera vez se demuestra empíricamente que se debe disminuir la creciente inseguridad que afecta a las instituciones ubicadas en comunidades con importantes actividades delictivas, que trascienden a sus campus.

Palabras clave: satisfacción laboral, violencia en el trabajo, capital intelectual, inseguridad ciudadana.

Código JEL: M12

ABSTRAC

The influence of intellectual capital and citizen insecurity on job satisfaction in a higher education institution was evaluated using a PLS-SEM model. Five instruments with a Likert-7 scale were applied to a random sample of 335 teachers. As a relevant contribution, in order to improve the job satisfaction of university professors, the intellectual capital of Higher Education Institutions must be strengthened in its three dimensions: human, structural and relational, as well as, for the first time, it is empirically demonstrated that it is the growing insecurity that affects institutions located in communities with significant criminal activities, which transcend their campuses, must reduce.

Key words: job satisfaction, violence at work, intellectual capital, citizen insecurity.

JEL Code M12

INTRODUCCIÓN

La Teoría de Recursos y Capacidades concibe a la organización como una mezcla heterogénea de recursos que aportan ventajas competitivas, destacando las generadas por los intangibles, como el capital intelectual (CI), activo de alto valor estratégico (Amit y Schoemaker, 1993; Oponng, Pattanayak, y Irfan, 2019). Asimismo, se considera que la eficiencia y la elevada productividad son el resultado de las competencias organizativas y personales de los trabajadores, dado el desarrollo de sus cualidades, conocimientos y habilidades, al unísono con la institución (de Frutos-Belizón, Martín-Alcázar, y Sánchez-Gardey, 2019). El conferir relevancia al conocimiento, como activo estratégico hace que las empresas o instituciones tengan más sensibilidad al entorno, mejor predisposición al cambio, incremento en la creatividad y rendimiento del personal, más aprovechamiento de sus activos, el desarrollo de mejores procesos, en fin, una posición competitiva superior, tanto interna como externamente. Por ello, ha venido creciendo el interés por el CI, particularmente en empresas vinculadas a innovación y servicios intensivos en conocimiento (Sciarelli, Landi, Turriziani, Turriziani, y Tani, 2020), sin embargo, hay rezago en el caso de las instituciones de educación superior (IES) latinoamericanas (Mercado-Salgado, 2016).

El CI puede influir en la satisfacción del docente, es decir, al ver cubiertas sus expectativas y al percibir buenas condiciones laborales, éste se muestra satisfecho con su ambiente de trabajo, denotando un estado de bienestar emocional que le permite enfocarse en la productividad, calidad y excelencia de la organización (Muwardi, Saide, Indrajit, Iqbal, Astuti, y Herzavina, 2020). Todo ello considerando, un entorno de tranquilidad y resguardo de la integridad física de las personas y sus bienes, en el que se dé prioridad a la seguridad ciudadana, como un elemento necesario para el libre desenvolvimiento de las personas en sus espacios laborales, y que conduzca a los estados psicológicos positivos, necesarios para derivar en un sentimiento de satisfacción (Fiz, Tommasi, Traversini, Montalti, Pandolfi, y Taddei, 2019). Aunque los vínculos del CI con la satisfacción laboral (SATL) de docentes de IES, en un contexto de riesgo, han sido poco estudiados con técnicas estadísticas que permitan corroborar la validez de los conceptos y de sus relaciones, su abordaje es de vital importancia en países con crecientes niveles de inseguridad ciudadana (INSC) como ocurre en Latinoamérica (Niño, 2020). Por otra parte, la investigación sobre CI es todavía fragmentada y lejos de ser conclusiva (Martín-de Castro, Díez-Vial, y Delgado-Verde, 2019).

La selección obedece a que las IES son centros de generación y gestión del conocimiento, sus activos más importantes se corresponden con los llamados intangibles, debido a que por medio de ellos se crea valor agregado a la sociedad, traducido en el incremento, acumulación y difusión del conocimiento, que finalmente se ve plasmando en sus actividades tradicionales: formación de profesionales (docencia), creación intelectual (investigación) y vinculación con la

comunidad (extensión), con el potencial de incorporar en la IES Latinoamericanas una nueva función como es la creación de emprendimientos (Toniolo, Masiero, Massaro, y Bagnoli, 2020).

De manera que la competitividad de la educación superior depende en gran medida de la satisfacción laboral de los docentes, quienes soportan altos niveles de interacción en sus actividades cotidianas. Por ello, la identificación de factores relacionados con la satisfacción, un tema aún controvertido (Gopinath, 2020), es de vital importancia para el mejoramiento de este sector y, por ende, de la sociedad en general. Finalmente, los principales aportes al conocimiento alcanzados por esta investigación, se materializan en: 1) El estudio de las variables CI, satisfacción laboral y la inseguridad ciudadana en una IES, 2) Las escalas de medición adaptadas al sector universitario, 3) El modelo de relaciones causales del CI, la satisfacción laboral y la INSC, y 4) Los resultados de la aplicación empírica.

REVISIÓN DE LITERATURA E HIPÓTESIS

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral (SATL) es una percepción particular del individuo, fundamentada en sus creencias y valores. Es un sentimiento determinado por las expectativas que éste posea en torno a una situación u objeto. La SATL es un aspecto importante en el proceso motivacional, que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas por el cargo que desempeña y lo relacionado con él (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Es un concepto relativo, inherente al cargo o tarea que se desempeña, en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Depende de comparaciones que haga el sujeto de él mismo con respecto a otros compañeros en su trabajo, en términos de aportes y resultados obtenidos por cada uno (Garzón, 2005). Básicamente es la percepción sobre una tarea intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables para el desarrollo de las funciones y colegas cooperadores.

Se trata de una apreciación del personal sobre aspectos del trabajo y su valoración es útil para detectar lo que está sucediendo y establecer correctivos, o para potenciar el desarrollo de lo que funciona bien, ya que la opinión del trabajador sobre su entorno permite descifrar si el grupo tiene algún malestar o si, por el contrario, todo marcha satisfactoriamente. Varía de un trabajador a otro, de un nivel jerárquico a otro, incluso dos personas en iguales condiciones laborales podrían manifestar distintos niveles de satisfacción, porque sus respuestas tienen un componente afectivo que condiciona su modo de percibir y describir el entorno.

La SATL no está influida por las mismas variables en todas las industrias (Rahman y Zanzi, 1995) y es afectada por variables sociodemográficas, organizacionales, del puesto y culturales (Sánchez, López-Guzmán, y Millán, 2007). En la revisión de la literatura no se ha detectado el abordaje de la INSC como un factor de insatisfacción en el ámbito académico, que correspondería a los extrínsecos de la teoría de Herzberg y otros (1959). La medición de la SATL (Tabla 1) permite establecer una conexión entre intereses de empleados y objetivos de la institución, lo que origina equipos comprometidos con el alcance del éxito en su trabajo (Martono, Khoiruddin, Wijayanto, Ridloah, Wulansari, y Udin, 2020). Bajos niveles de satisfacción acarrearán comportamientos negativos como absentismo, deterioro físico y mental, conflictos personales, baja productividad, mala calidad, entre otros (Kurdi, Alshurideh, y Afaishat, 2020a; Kurdi, Alshurideh, y Alnaser, 2020b).

Tabla 1. Medición de la SATL

Usted está satisfecho con:	Siglas
Su sueldo.	Satl1
Los beneficios socioeconómicos.	Satl2
El trabajo que desempeña.	Satl3
Sus posibilidades de ascenso.	Satl4
Sus jefes o superiores.	Satl5
Los compañeros de trabajo.	Satl6
El entorno físico y espacio del lugar de trabajo.	Satl7
El estado de limpieza y mantenimiento.	Satl8

Fuente: elaboración propia a partir de: Sánchez (2006), Meliá y Peiró (1998); Universidad de Salamanca (2009).

El capital intelectual

Los términos activos intangibles y activos de conocimiento han sido empleados indistintamente como sinónimos del CI. En la literatura económica se suele utilizar la definición de activos de conocimiento (Ficco, 2018) y en la contable la de activos intangibles, mientras que en la gestión de empresa se popularizó como CI (Díaz, 2003), término que hace referencia a un conjunto de recursos intangibles de carácter estratégico que, a pesar de contribuir a la creación de valor organizativo, no figuran en los estados financieros de la empresa u otros tipos de declaraciones (Abhayawansa, Guthrie, y Bernard, 2019; Nielsen, Roslender, y Schaper, 2017; Ordóñez de Pablos 2004). Por ello es difícil medirlos y se requiere la formulación de indicadores que se adapten al contexto específico del estudio (Martín-de Castro y otros, 2019).

En las IES el término “capital intelectual” abarca activos no tangibles o no físicos de la institución, incluyendo procesos, capacidad de innovación, patentes, conocimiento tácito de sus miembros y red de colaboradores y contactos (Kumar, 2020; Ramírez, Santos, y Tejada, 2012). La utilidad de este recurso proviene de su medición, para generar un informe de CI valioso en la organización, cuya interpretación sea de provecho como fuente de generación de valor. En esa tónica, para lograr que el CI de las universidades se constituya en ventaja competitiva (Kichuk, Kunchenko-Kharchenko, Hrushchynska, Zhukova, y Yarish, 2021; Yudianto, Mulyani, Fahmi, y Winarningsih, 2021), debe conocerse, medirse y especificar las capacidades y conocimientos de las personas, que son el principal elemento para la construcción y aprovechamiento del mismo (Hidayah, Badawi, y Nugroho, 2019; Mubarik, Naghavi, y Mahmood, 2019; Nava y Mercado, 2011). El CI se define como el conjunto de activos intangibles que posee la universidad, integrado por el cúmulo de recursos y aptitudes que tiene el personal, así como por la forma de organizar y estructurar el trabajo, además, por los vínculos que establezca la institución con su entorno y su gente (Kumar, 2020), siendo recursos que contribuyen al desarrollo de capacidades científicas y a la generación de conocimiento (Salinas-Ávila, Abreu-Ledón, y Tamayo-Arias, 2020), útiles para crear valor añadido, traducido en el incremento del saber.

Dimensiones del Capital Intelectual

El CI posee tres componentes interrelacionados: capital humano, capital estructural y capital relacional (Abhayawansa y otros, 2019; Bontis, 1998). Aunque se muestran aisladamente, interactúan con los demás y de ello depende la configuración de una fuente de ventaja distintiva, orientada al logro de los objetivos en la organización.

Capital Humano (CAPH)

Es conocimiento útil para la institución que poseen las personas y equipos de trabajo, así como su capacidad para regenerarlo y aprenderlo (Nava y Mercado, 2011). Es el conjunto de conocimiento explícito y tácito del personal de la Universidad (profesores, investigadores y personal de administración y servicios) adquirido a través de una educación formal o informal y de procesos de actualización (Kumar, 2020; Ramírez y otros, 2012).

El CAPH abarca el conocimiento formal e informal que posee el personal, compuesto por (Tabla 2): a) aprendizaje permanente: Es la educación formal (formación) y el perfeccionamiento específico (capacitación) del personal. Dimensión medible por la pertinencia del título académico con actividades realizadas, medios para la formación y actualización permanente e iniciativa del personal para capacitarse; y b) Experiencia: Conocimiento adquirido con la práctica, que incrementa el grado de competencia que exhibe un individuo para

ejecutar exitosamente una actividad, aunado a la inventiva para generar ideas nuevas y útiles; esta dimensión se mide como conocimiento/habilidad, creatividad e innovación.

Tabla 2. Medición de CAPH

Variables manifiestas	Siglas
Su título académico se corresponde con las funciones que usted desempeña en la universidad.	Caph1
La institución facilita los medios para la formación y actualización.	Caph2
Existe iniciativa en el personal académico por participar en programas de formación y capacitación.	Caph3
En la universidad trabaja el personal académico más calificado (experiencia profesional).	Caph4
El personal es creativo y genera ideas útiles.	Caph5
Se estimula la investigación y la innovación.	Caph6

Fuente: elaboración propia a partir de: Carmeli y Tishler (2004), Sarmiento y Roman (2011), Youndt y Snell (2004), Hitt Bierman, Shimizu, y Kochhar (2001).

Capital Estructural (CAPE)

Capacidad organizacional, infraestructura tecnológica, física o comunicacional que mantiene, desarrolla y sostiene al CAPH, conformada por: *know-how*, propiedad intelectual, best practice, herramientas, manuales, procedimientos, sistemas y cultura organizacional (Gómez, 2010; Kumar, 2020). Es conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar y hacerlo propio, incluyendo estructuras, procesos y sistemas de los que depende la eficacia y eficiencia interna (Nava y Mercado, 2011).

Es relativo al proceso interno de difusión, comunicación y gestión del conocimiento científico y técnico, generalmente dividido en:

a) Capital organizativo u organizacional: Refiere al entorno operativo derivado de la interacción entre investigación, gestión y organización, rutinas, valores, calidad y alcance de sistemas de información, entre otros. (Ramírez y otros, 2012).

b) Capital tecnológico: Actividades relacionadas con tecnologías de la información, la comunicación e innovación (Sarmiento y Román, 2011). Hace referencia a recursos tecnológicos disponibles en la Universidad, tales como recursos bibliográficos, documentales, desarrollos técnicos, patentes, licencias, software, bases de datos, entre otros (Ramírez y otros, 2012).

En esta investigación el CAPE se concibe como el cimiento que posibilita la realización del trabajo en la institución, proviene del conocimiento acumulado, sistematizado e internalizado por medio de la creación de rutinas, por tanto, es propiedad de la misma, y está constituido por (Tabla 3):

a) **Cultura:** Conjunto de valores, identidad y modo de actuar con los que se identifican la mayoría de los trabajadores universitarios y que la caracterizan ante la sociedad. Se observa a través de la identidad que tiene el personal con la institución y el sentido de pertenencia que exhibe, igualmente, en el clima laboral donde se desenvuelve el trabajo.

b) **Estructura Organizacional:** Forma de dividir y coordinar el trabajo, así como la subsecuente difusión del aprendizaje sobre prácticas y procesos institucionales, medido por la división del trabajo, la coordinación de tareas y la difusión de conocimiento, con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades laborales.

Tabla 3. Medición de CAPE

Variables manifiestas	Siglas
Se observa una clara identificación del personal académico con los valores de la universidad.	Cape1
Es notable el orgullo que exhibe el personal por trabajar en la UNELLEZ.	Cape2
Existe un buen clima laboral en la institución.	Cape3
Hay una clara división del trabajo para la realización de tareas.	Cape4
Los miembros de la universidad trabajan coordinadamente para ejecutar sus funciones.	Cape5
Se difunde el conocimiento acumulado en la institución, con el fin de facilitar las actividades laborales.	Cape6

Fuente: elaboración propia a partir de: Carmeli y Tishler (2004); Sarmiento y Roman (2011).

Capital Relacional (CAPR)

Reúne el conjunto de conexiones económicas, políticas e institucionales, desarrolladas y mantenidas por las universidades (Kumar, 2020; Ramírez y otros, 2012), así como el conocimiento que puede obtenerse de ellas (Nava y Mercado, 2011), adicionalmente, recoge cómo es percibida: su imagen, atractivo, fiabilidad, entre otros (Ramírez y otros, 2012). Estas relaciones pueden ser formales de cooperación o de transferencia de conocimiento informal (Gómez, 2010).

El capital relacional (CAPR) es el conjunto de vínculos que establece la universidad con un variado grupo de agentes internos y externos, de los que se

genera conocimiento que pasa a formar parte de la organización y de las personas que la conforman. Su escala de medición se expone en la Tabla 4, que abarca:

- a) Relación con el personal: Nexos que establece la institución con sus trabajadores para el desarrollo de las actividades laborales, mediante canales de información, atención de quejas y fluidez comunicacional en la comunidad académica.
- b) Alianzas: Acuerdos de colaboración que suscribe la universidad con otras instituciones, específicamente con otras IES y el sector productivo, y el beneficio que reciba ésta por tales convenios.
- c) Reputación: Resultado de acciones que emprende la universidad hacia distintos agentes de la sociedad, con miras a conseguir una percepción social positiva. Acciones referidas a las actividades culturales, ambientales y el impacto en la comunidad donde ejerce influencia, así como el nivel de prestigio con el que es percibida.

Tabla 4. Medición de CAPR

Variables manifiestas	Siglas
Existe un flujo continuo de información, útil al personal, a través del portal web de la universidad (u otros medios).	Capr1
Las quejas o reclamos del personal son atendidas oportunamente.	Capr2
La comunicación fluye fácilmente entre los miembros de la institución.	Capr3
La universidad promueve acuerdos de cooperación con otras universidades.	Capr4
Se establecen alianzas entre el sector productivo y la universidad.	Capr5
La universidad recibe un impacto positivo derivado de los convenios interinstitucionales.	Capr6
La universidad realiza actividades culturales.	Capr7
La universidad realiza actividades ambientalistas.	Capr8
La universidad impacta positivamente a la comunidad donde ejerce influencia.	Capr9
Es reconocido el buen prestigio que tiene la universidad en el mercado.	Capr10

Fuente: elaboración propia a partir de Sarmiento y Roman (2011); Gómez (2010).

Al centrar la atención en la relación CI y SATL, destaca que el rol de esta última variable ha sido reportado como ambiguo (Bontis y Serenko, 2009). La SATL se ha considerado como antecedente de CAPH (Bontis y Serenko, 2009), del CI (Mirza, Sandhu, y Ameen, 2020), o como parte de él (Engström, Westnes, y Westnes, 2003; Barrios, Correa, Acosta, y González, 2004; Luceño, Martín, Rubio, y Jaén, 2008). El CI ha sido reportado como antecedente de SATL (García y González, 2000; Leal y otros, 2015; Sánchez, 2006, pp. 6,7; Torre, Tommasetti, y Maione, 2020), y se han demostrado empíricamente las relaciones de todos o

algunos de sus componentes (Buyukakgul y Argan, 2017; Demir, 2018a; Fabra y Camisón, 2008; Leal y otros, 2015; Machorro, Mercado, Cernas, y Romero, 2016), incluyendo relaciones indirectas de CH sobre SATL (Demir, 2018b; Camposet, Mendes, Silva, y Valle, 2014).

Pocos estudios demuestran la relación que pueda surgir entre las dimensiones del CI y SATL (Buyukakgul y Argan, 2017; Leal y otros, 2015; Longo y Mura, 2011). La SATL en universidades, tema poco estudiado, es de vital importancia para mejorar los procesos internos, así como la proyección institucional (Pujol, 2016) y establecer su relación con el CI es importante, pues las universidades que tienen un acervo de CI relevante, contribuyen a su formación en otras organizaciones, especialmente el CH, ya que entre los diferentes niveles de educación, la superior es especialmente propicia para fomentar el talento de alta tecnología, factor clave para aumentar el desarrollo y competitividad regional o nacional (Wu, Chen, Chen, Zhuo, 2012).

A partir de la revisión de la literatura, y de acuerdo con el objetivo del trabajo se proponen las hipótesis siguientes:

H₁: El CAPE de la universidad influye positivamente en la SATL

H₂: El CAPH de la universidad influye positivamente en la SATL

H₃: El CAPR de la universidad influye positivamente en la SATL

La inseguridad ciudadana

La INSC como sinónimo de miedo al delito o crimen (Medina, 2003), puede definirse como “perturbación angustiada del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho” (Vilalta, 2010). El estudio amplio de esta variable abarca aspectos laborales (Muratori y Zubieta, 2013).

La INSC en las IES ha recibido un interés creciente, particularmente en Estados Unidos, centrando la atención en la comunidad universitaria o en sus componentes por separado (De Angelis, Benz, y Gillham, 2017; Ericson, 2015; Gover, Tomsicha, Jennings, y Higgins, 2011; Woodward Pelletier, Griffin, y Harrington, 2016). El abordaje en Latinoamérica es muy limitado, a pesar de la epidemia de violencia, difusión de delitos y aumento del temor entre los ciudadanos en la última década (Muñoz, 2013; p. 5; Niño, 2020). De hecho, en Venezuela se reportan pocos trabajos (Mateo, 2005, 2007).

La INSC en la IES puede abordarse como un riesgo psicosocial (Andersen, Hogh, Biering, y Gadegaard, 2018; Moreno y Báez, 2010, pp. 26,27), enmarcado en la denominado violencia en el trabajo (VT), con amplias consecuencias sobre la calidad de vida laboral y sus repercusiones sobre la salud del trabajador, abarca

aspectos físicos y psicológicos, que representan las dos formas principales de este tipo de violencia.

Dependiendo de la amplitud de la definición se establecen diferencias entre INSC y VT (Perone, 1999, p. 18), y aunque no hay consenso sobre la definición de esta última (Bowie, 2012, p. 2; Toro y Gómez-Rubio, 2016), una de las más comunes la sintetiza como: "Incidentes en los que las personas son objeto de abuso, amenaza o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo, lo que implica un riesgo explícito o implícito de su seguridad, bienestar y salud" (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997). La VT incluye desde amenazas y abuso verbal hasta agresiones físicas e, incluso, homicidio y puede afectar e involucrar a empleados, clientes y visitantes (OSHA, 2020).

Según el contexto, la mayor parte de la INSC en las IES puede ser clasificada como violencia de tipo I (Department of Health and Human Services, 2004): El autor no tiene ninguna relación legítima con el negocio o su empleado y generalmente comete el delito (crimen) con violencia. Estos delitos pueden incluir robo, hurtos, violaciones o terrorismo (delitos contra las personas o la propiedad). No se reportan estudios de este tipo de violencia en América Latina (Toro y Gómez-Rubio, 2016), donde el abordaje del tema es reciente, a pesar de su creciente importancia en el mundo (Ansoleaga, Gómez-Rubio, y Mauro, 2015).

Asimismo, puede ocurrir violencia del tipo II, proveniente de miembros de la misma comunidad universitaria (estudiantes con propensión a delinquir) aunque no de compañeros de trabajo, lo cual dificulta establecer la motivación de la violencia (no son clientes insatisfechos).

Aunque se estudian aspectos psicológicos, producto de la violencia tipo I, el nombre de la variable se mantiene como INSC, debido a que el tipo I suele ser vinculado a robos o asaltos en bancos u organizaciones cuyo personal maneja dinero u objetos de valor (Bowie, 2012, p. 6), que no es el caso del personal docente de las IES. Se considera la IES como un microcosmo, donde se reproducen los fenómenos que ocurren en la sociedad que está inmersa (Perone, 1999) y, por ello, se contempla la violencia generada por el "público" (Beech y Leather, 2006).

En principio, el lugar de trabajo en las IES se concibe como un ambiente protegido al que se ingresa para ejecutar actividades propias del quehacer universitario, que incrementan el valor del servicio prestado, por lo cual se asume que están dadas las garantías necesarias para prevenir daños físicos o psicológicos. Cuando se manifiesta la violencia producto de la INSC, el trabajador la experimenta y percibe como una agresión totalmente injustificada dado que está en un contexto laboral y, por tanto, las consecuencias de este tipo de violencia tendrían repercusiones más graves que en otros ámbitos (Moreno y Báez, 2010) o servicios (Andersen y otros, 2018).

La exposición a la violencia física o psicológica en el ámbito laboral por causa de la INSC genera principalmente miedo en el trabajador, así como una merma de sus recursos emocionales y cognitivos (Hall y Spector, 1991; Schat y Kelloway, 2000) y, como cualquier otro riesgo psicosocial, afecta a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias (Aytac, Dursun, y Akalp, 2016; OSHA, 2020), así como también incide en las actitudes ante la organización, lo cual afecta la SATL, entre otras variables (Duan, Ni, Shi, Zhang, Ye, Mu,...y Liu, 2019; Moreno y Báez, 2010).

Debido a que la INSC causa estrés en el trabajador, esta respuesta general vendría a ser el agente psicofisiológico que explica la relación negativa entre INSC y variables laborales organizacionales, como la SATL (Aytac y otros, 2016; Chapell y Di Martino, 2006, p. 139; Gil-Monte, López-Vílchez, Llorca-Rubio, y Sánchez, 2016). Además, la violencia laboral se asocia con deterioro del capital humano, pérdida de productividad y ausentismo (Arriagada y Godoy, 2000; Chapell y Di Martino, 2006, pp. 138-139; Duan y otros, 2019). La escala de percepción de la INSC se presenta en la Tabla 5.

Con base en la revisión de literatura se propone la hipótesis siguiente:

H₄: La INSC percibida por los profesores influye negativamente en la SATL.

Tabla 5. Medición de la INSC

Variables manifiestas	Siglas
Ha modificado sus actividades cotidianas (horario de entrada y salida, permanencia, vestimenta, otro) en la Universidad por miedo al delito.	Insc1
El miedo al delito ha afectado la interacción con sus colegas.	Insc2
Cuando está en la universidad siente temor a ser víctima de algún delito contra sus bienes.	Insc3
Cuando está en la universidad siente temor a ser víctima de algún delito en contra de su persona.	Insc4
La preocupación de ser víctima de algún delito afecta la calidad de su trabajo.	Insc5

Fuente: elaboración propia a partir de indicaciones de Vozmediano, San Juan, y Vergara (2008); Fernández y Grijalva (2012).

METODOLOGÍA

El estudio se ejecutó en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) ubicada en los estados Barinas, Apure, Cojedes y Portuguesa, en Venezuela, que fue seleccionada por: a) su matrícula es relativamente grande (aprox. 40.000 estudiantes), b) posee extensas edificaciones de una sola planta, sus campus universitarios son amplios y sin muros, lo que dificulta la vigilancia, c) en su recinto se han cometido diversos delitos, tales como hurtos, robos, homicidios y violaciones, d) por mandato legal el personal de vigilancia no puede estar armado y d) Venezuela es considerado un país violento (OVV, 2020).

Se obtuvo una muestra aleatoria de 335 profesores de una población de 1,430 hijos, a quienes se les aplicaron cuestionarios tipo Likert-7 con “anclas” ubicadas únicamente en los polos de la escala: “1 = Total Desacuerdo” y “7 = Total Acuerdo” para el CI y la INSC, mientras que para la satisfacción laboral se emplearon “1 = Muy Insatisfecho” y “7 = Muy Satisfecho”. La potencia estadística se evaluó con el programa G* Power 3.1.9.2 (Faul, Erdfelder, Buchner, y Lang, 2009), empleando los datos de entrada siguientes: $f^2=0.15$; α err prob = 0.05; Power (1- β err prob) = 0.80 y número de predictores = 4, que arrojaron un valor $n = 85$, que al multiplicarlo por 3 da una muestra mínima de 255 individuos, valor muy inferior al tamaño de la muestra empleada. Se utilizó la técnica estadística PLS, siglas de Partial Least Squares (PLS-SEM), que tiene mucho auge en gerencia y ciencias sociales (Henseler, Geoffrey, y Ray, 2017), la cual fue resuelta con el software SmartPLS3.

RESULTADOS

Evaluación del modelo de medida

En una primera fase se eliminaron los ítems Caph1, Caph3, Satl3, Satl4 y Satl6, siguiendo recomendaciones de Hair, Hult, Ringle, y Sarstedt (2014). Asimismo, se eliminó Capr2 debido a problemas de discriminación entre CAPE y CAPR. El resultado mostrado en la Tabla 6 evidencia que las cargas de los ítems válidos estuvieron en un rango apropiado (Cap5=0,527 e Insc4=0.90) y todas resultaron altamente significativas ($p \leq 0.001$).

Tabla 6. Tamaño y significatividad de las cargas, fiabilidad y validez convergente

Constructo	Indicador	Carga	α	IFC	AVE
CAPH	Caph2	0.781***	0.700	0.807	0.519
	Caph4	0.667***			
	Caph5	0.527***			
	Caph6	0.863***			
CAPE	Cape1	0.729***	0.884	0.912	0.634
	Cape2	0.792***			
	Cape3	0.840***			
	Cape4	0.758***			
	Cape5	0.818***			
	Cape6	0.832***			
CAPR	Capr1	0.580***	0.901	0.920	0.563
	Capr3	0.704***			
	Capr4	0.782***			
	Capr5	0.832***			
	Capr6	0.848***			
	Capr7	0.672***			
	Capr8	0.757***			
	Capr9	0.793***			
	Capr10	0.747***			
	INSC	Insc1			
Insc2		0.821***			
Insc3		0.895***			
Insc4		0.900***			
Insc5		0.872***			
SATL	Satl1	0.792***	0.801	0.861	0.554
	Satl2	0.767***			
	Satl5	0.710***			
	Satl7	0.752***			
	Satl8	0.699***			

***p<0.001 Bootstrapping con 5,000 submuestras.

Fuente: elaboración propia

La fiabilidad de los constructos se estimó mediante los coeficientes alfa de Cronbach (α) y el índice de fiabilidad compuesta del constructo (IFC). Para el IFC se admiten valores entre 0.60 y 0.95 (Sarstedt, Ringle, Smith, Reams, y Hair, 2014). Por otra parte, el coeficiente α debe ser mayor de 0.70 (Henseler y otros, 2017). En esta investigación las estimaciones de los IFC fluctuaron entre 0.807 (CAPH) y 0.937 (INSC). Asimismo, los valores del α variaron entre 0.70 (CAPH) y 0.917 (INSC).

Para confirmar tanto la validez convergente como la discriminante se estimó la varianza extraída media (AVE), la cual debe superar el valor de 0.5 (Henseler y otros, 2017). El valor mínimo fue de 0.519 (CAPH) y el máximo alcanzó 0.745 (INSC). Los elementos de la diagonal principal superan las correlaciones entre las variables latentes y, las razones entre las correlaciones Heterotrait-Monotrait fueron menores a 0.85 (Henseler, Ringle, y Sarstedt, 2015), confirmando la validez discriminante de los constructos (Tabla 7).

Tabla 7. Criterio de Fornell-Larcker y matriz HTMT

	CAPH	CAPE	CAPR	INSC	SATL
CAPH	0.720	0.732	0.555	-0.215	0.590
CAPE	0.606	0.796	0.816	-0.394	0.717
CAPR	0.483	0.742	0.750	-0.401	0.708
INSC	-0.222	-0.367	-0.383	0.864	-0.415
SATL	0.497	0.624	0.624	-0.379	0.745

En negrita: raíz cuadrada del AVE. Matriz HTMT por encima de la diagonal.
Fuente: elaboración propia

Evaluación del modelo estructural

Para la fase de verificación de las hipótesis (Tabla 8) se estableció la significatividad de los coeficientes β (coeficientes path) y la fortaleza de esas relaciones con base en los rangos siguientes (Chin, 1998b): a) coeficiente entre 0.1 y 0.2 indica una relación débil, b) valores entre 0.2 y 0.3 es moderada, y c) mayor a 0.3 es fuerte.

Los resultados indican que el CAPE influye positiva y significativamente sobre la satisfacción laboral del personal universitario ($H_1: \beta = 0.238; p = 0.002$). El grado de fortaleza de esta relación es moderado.

El CAPH influye positiva y significativamente sobre la satisfacción laboral ($H_2: \beta = 0.172; p = 0.002$), con un grado de fortaleza débil.

El CAPR influye positiva y significativamente sobre la satisfacción laboral (H₃: $\beta = 0.313$; $p= 0.000$), con un grado de fortaleza fuerte (relación más importante del CI).

Finalmente, la INSC influye negativa y significativamente sobre la SATL (H₄: $\beta = -.134$; $p= 0.003$). El grado de fortaleza de esta relación es débil.

Tabla 8. Contraste de hipótesis

Hipótesis	Relación	β
H ₁	CAPE ->SATL	0.238**
H ₂	CAPH ->SATL	0.172**
H ₃	CAPR ->SATL	0.313***
H ₄	INSC ->SATL	-0.134**

β : coeficientes path estandarizados t : dos colas obtenidas con Bootstrapping (5,000 submuestras)
** $p<0.01$ *** $p<0.001$

Fuente: elaboración propia

No hay problemas de colinealidad entre los constructos exógenos, ya que los Índices de Inflación de la Varianza (VIF) mostrados en la Tabla 8 se ubican por debajo del límite de 5 sugerido por Hair y otros (2014).

Una primera evaluación global del modelo PLS-SEM se determina mediante el coeficiente de determinación (R^2). La literatura sugiere que valores de R^2 de 0.67; 0.33 y 0.19 son substancial, moderado y débil, respectivamente (Chin, 1998a), por tanto, el modelo presenta un nivel moderado de predicción, ya que el 48.0% de la varianza de la variable SATL puede ser explicada por la variable INSC y por las tres dimensiones del CI (Tabla 9).

El test de Stone-Geisser (Q^2) como criterio de relevancia predictiva (Tabla 8), resultó mayor que cero ($Q^2=0.462$), por tanto, el modelo tiene capacidad predictiva grande, con base en los puntos de corte de Q^2 de 0.02; 0.15 y 0.35, fijados para considerar la validez predictiva como pequeña, media o grande (Hair y otros, 2014). Posteriormente, se evaluó el tamaño del efecto (f^2), estadístico para el cual se han establecido los puntos de corte de 0.02; 0.15 y 0.35, que representan un efecto pequeño, mediano y grande, respectivamente (Cohen, 1988), de una variable independiente sobre la dependiente. Las dimensiones del CI ejercen efectos medianos y la INSC un efecto pequeño sobre la SATL.

Tabla 9. Relevancia predictiva del modelo tamaño de los efectos (f^2) y FIV

Constructo	Relevancia predictiva		Tamaño de los efectos (f^2)	Factor de inflación de la varianza (FIV)
	R ²	Q ²	SATL	
CAPE			0.238	2.922
CAPH			0.172	1.591
CAPR			0.313	2.559
INSC			-0.134	1.199
SATL	0.480	0.462		

Fuente: elaboración propia

Finalmente, se puede afirmar con un 95% de confianza que el modelo de lealtad evaluado es válido, ya que su ajuste global satisface los tres principales criterios recomendados por Henseler y otros (2017). Así, el valor del residual estandarizado de la raíz cuadrada media (SRMR) resultó menor a 0.06 (Tabla 10). Tanto la distancia geodésica (dG) como la distancia euclidiana al cuadrado (dULS) estuvieron por debajo del umbral de los percentiles 95 de sus distribuciones (HI95%).

Tabla 10. Medidas de ajuste del modelo

Medidas de ajuste	Valor	HI (95%) *
Standardized root mean squared residual (SRMR).	0.044	0.057
Unweighted least squares discrepancy (dULS).	1.007	1.325
Geodesic discrepancy (dG).	0.446	0.551

*Bootstrapping (5.000 submuestras)

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se validó la escala para medir la satisfacción laboral en los aspectos relacionados con sueldo y beneficios, los jefes, entorno y limpieza, que corrobora estudios previos (Melía y Peiró, 1998; Sánchez, 2006; Treviño, Segovia, Alvarado, y Guerra, 2019). Otros aspectos como el trabajo que desempeña, el ascenso y compañeros de trabajo no fueron corroborados (Melía y Peiró, 1998; Universidad de Salamanca, 2009); debido quizás al proceso de intervención administrativa que afecta a la institución. De manera que este resultado aumenta el acervo de conocimientos sobre SATL en universidades.

Asimismo, se validó la escala de CI conformada por tres dimensiones: capital humano, CAPE y capital relacional, tal como lo reportan estudios previos en el sector universitario (Demir, 2018a; Ramírez, Tejada, y Manzaneque, 2016; Sadaghani y Jamali, 2012) y otros sectores (Abhayawansa y otros, 2019; Leal y otros, 2015; Matos, Leitao, y Alves, 2020).

También se verificó la validez del constructo INSC, lo cual confirma que este fenómeno afecta al profesorado (Gover y otros, 2011) y, en general, a las IES expuestas a la violencia (De Angelis y otros, 2017; Oguntayo, Ajao, Akintunde, Popoola, y Opayemi, 2020).

Al abordar las relaciones entre los constructos se tiene que el CAPE influye positivamente sobre la SATL del personal universitario, tal como lo demostraron varios autores (Buyukakgul y Argan, 2017; Leal y otros, 2015; Longo y Mura, 2011), aunque Demir (2018a) no encontró relación significativa. Adaptando y extrapolando las explicaciones sugeridas por Ichniowski, Kochan, Levine, Olson, y Strauss (1996) y Longo y Mura (2011), se tiene que las inversiones para mejorar la identidad con la institución, sentido de pertenencia, clima laboral, división del trabajo, coordinación y difusión de conocimiento, posibilitan un aumento de la satisfacción del profesorado universitario, es decir, elevan el nivel de cumplimiento de las expectativas del individuo, con relación a lo que espera y lo que obtiene de su trabajo y del entorno en el que se desempeña.

El CAPH influye positivamente sobre la satisfacción laboral, corroborando estudios anteriores donde se estableció esta relación directa (Buyukakgul y Argan, 2017; Fabra y Camisón, 2008) o de manera indirecta (Leal y otros, 2015), aunque Longo y Mura (2011) y Demir (2018a) no encontraron evidencia empírica para esta relación. De modo que facilitar medios para la formación y actualización, la rigurosa selección del personal y estimular la investigación e innovación, son opciones idóneas para mejorar la satisfacción laboral.

El CAPR influye positivamente sobre la satisfacción laboral, confirmando así investigaciones previas (Buyukakgul y Argan, 2017; Demir, 2018a; Machorro y otros, 2016), aunque se discrepa de los hallazgos de Longo y Mura (2011) y Leal y otros (2015), quienes no encontraron evidencia empírica para esta relación en una cooperativa de crédito y en el sector agroalimentario. En consecuencia, para mejorar la satisfacción del trabajador, es menester abocarse a atender oportunamente sus quejas, optimizar la comunicación interna, promover relaciones con otras IES, otras organizaciones y el sector productivo, realizar actividades culturales y ambientalistas, proyectarse a las comunidades y apuntalar el prestigio. Es importante destacar que el docente de manera individual o grupal y como parte de su quehacer profesional, desarrolla y mantiene relaciones intrainstitucionales y, también, de tipo extrainstitucionales con organizaciones privadas y públicas (grupos de interés), al ejecutar las funciones universitarias esenciales: docencia, investigación y extensión (Kumar, 2020;

Marulanda y otros, 2018; Secundo y otros, 2018), para contribuir al desarrollo sostenible y en la medida que el desempeño en el cumplimiento de estas relaciones genera bienestar en el docente, se incrementa su satisfacción laboral.

Finalmente, en la relación entre INSC y SATL se obtuvo el coeficiente beta más bajo y negativo ($\beta = -0.134$), sin embargo, también es altamente significativo ($p < 0.01$), lo cual es importante si se tiene en cuenta que el punto de corte más usual es $p = 0.05$ (Kennedy, 2019), particularmente en ciencias sociales (Septiana & Subowo, 2020) y, por tanto, se confirma la presencia de esta relación con el p -valor (de Carvalho & Chima, 2014; Sarstedt, Ringle y Hair, 2017, p. 31), aunque su fortaleza es débil ($\beta < 0.20$), lo cual puede explicarse porque la INSC ha comenzado a afectar SATL, y en la medida que la primera se incrementa en el campus universitario como consecuencia de la creciente expansión del fenómeno en Venezuela y el resto de América Latina (Muggah, 2016), más fuerte se tornará su nociva influencia en el bienestar y calidad de vida de los docentes (Keever & Castillo, 2018). De manera que se verificó la influencia negativa de la INSC en la SATL de los académicos, lo cual constituye un aporte a la literatura especializada.

La experiencia de estrés, como demanda del medio, es bastante frecuente y constituye una respuesta adaptativa que promueve el desempeño eficaz en muchos ámbitos de la vida y, especialmente, el laboral. No obstante, si la experiencia es desmedida, como es el caso de la exposición a la INSC en IES con altos niveles de delincuencia, y el profesor percibe que no dispone de los recursos suficientes para afrontarla, se generarán perturbaciones tanto psicológicas como del comportamiento que pueden desencadenar diversos trastornos, con consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización, similar a como ocurre en el medio sanitario (Casas y Repullo, 2002), que confirma empíricamente la relación negativa entre INSC y SATL (Aytac y otros, 2016; Gil-Monte y otros, 2016).

CONCLUSIONES

Como conclusión general se tiene que para mejorar la SATL de los profesores universitarios se debe potenciar el CI de las IES en sus tres dimensiones: humano, estructural y relacional, así como también se debe disminuir la creciente INSC que afecta a las instituciones ubicadas en comunidades con importantes actividades delictivas, que trascienden a sus *campus*. De manera que tanto el CI como la seguridad ciudadana representan activos intangibles a partir de los cuales las IES pueden consolidar o mejorar sus ventajas competitivas y hacerlas sostenibles, acorde con los postulados de la teoría de los recursos y capacidades (Barney, 2001; Peteraf, 1993).

Implicaciones prácticas: a) El resultado obtenido apunta a un creciente círculo vicioso, con la INSC generando insatisfacción laboral que afecta al stock de capital humano, quien a su vez, formará con deficiencias al nuevo CAPH en las IES, lo

cual limitaría el ingreso de muchas regiones de Latinoamérica a la economía del conocimiento, b) El mejoramiento de la seguridad impondrá una nueva carga a los ya deficitarios presupuesto de las IES, que también deben contemplar la inversión en CI, c) La disminución de la INSC en IES requiere de políticas integrales que abarcan la comunidad, d) El modelo verificado es extrapolable a otros tipos de empresas públicas y privadas.

Limitaciones y líneas futuras de investigación: a) Sería conveniente verificar la inseguridad ciudadana en otros segmentos de la comunidad universitaria, b) Evaluar posible rol mediador del CAPR y aspectos del estructural en el modelo evaluado y c) Evaluar el rol moderador del horario de clases y variables sociodemográficas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abhayawansa, S., Guthrie, J., & Bernard, C. (2019). Intellectual capital accounting in the age of integrated reporting: a commentary. *Journal of Intellectual Capital*, 20(1), 2-10. DOI 10.1108/JIC-01-2019-223
- Amit, R., & Schoemaker, P. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14, 33-46.
- Andersen, L., Høgh, A., Biering, K., & Gadegaard, C. (2018). Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study. *Work* 59, 141–154. DOI:10.3233/WOR-172654
- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., y Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Vertex36*, 444-452.
- Arriagada, Y., y Godoy, L. (2000). Prevenir o reprimir: falso dilema de la seguridad ciudadana. *Revista de la Cepal*, 70,107-131.
- Aytac, S., Dursun, S., & Akalp, G. (2016). Workplace violence and effects on turnover intention and job commitment: a pilot study among healthcare workers in Turkey. *European Scientific Journal*, 458-465.
- Barney, J. (2001). Is the Resource-based View a useful perspective for Strategic Management Research? Yes. *Academy of Management Review*, 26, 41-56.
- Barrios, I., Correa, A., Acosta, M., y González, A. (2004). Indicadores de capital humano para las PYMES. *Capital Humano*, 17(174), 65-74.
- Beech, B., & Leather, P. (2006). Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models. *Aggression and Violent Behavior*, 11, 27-43.

- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N., & Serenko, A. (2009). A causal model of human capital antecedents and consequents in the financial services industry. *Journal of Intellectual Capital*, 10(1), 53-69.
- Bowie, V. (2012). Defining violence at work: a new typology. En M. Gil, B. Fisher & V. Bowie. (Eds) *Violence at work. Causes, patterns and prevention* (pp. 1-21). London: Routledge.
- Buyukakgul, U. C., & Argan, M. (2017). The relationship between organizational learning capability, intellectual capital and job satisfaction in sport organizations. *Press Academia Procedia (PAP)*, 3, 790-795.
- Campos, A., Mendes, J., Silva, J., & Valle, P. (2014). Critical success factors for a total quality culture: A structural model. *Tourism & Management Studies*, 10(1), 7-15.
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2004). The Relationships between Intangible Organizational Elements and Organizational Performance. *Strategic Management Journal*, 25, 1257-1278.
- Casas, J., y Repullo, J. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(4), 237-246.
- Chapell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Chin, WW. (1998a). The partial least squares approach for structural equation modeling, En: Macoulides GA (ed.). *Modern methods for business research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 295-336.
- Chin, WW. (1998b). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly* 22(1), 7-16.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- De Angelis, J., Benz, T., & Gillham, P. (2017). Collective Security, Fear of Crime, and Support for Concealed Firearms on a University Campus in the Western United States. *Criminal Justice Review* 42(1), 77-94.
- De Frutos-Belizón, J., Martín-Alcázar, F., & Sánchez-Gardey, G. (2019). Conceptualizing academic intellectual capital: definition and proposal of a measurement scale. *Journal of Intellectual Capital*, 20(3), 306-334. DOI: 10.1108/JIC-09-2018-0152

- de Carvalho, J., & Chima, F. (2014). Applications of Structural Equation Modeling in Social Sciences Research. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(1), 6-11.
- Department of Health and Human Services (2004). *Workplace Violence Prevention Strategies and Research Needs*. Conference Partnering in Workplace Violence Prevention: Translating Research to Practice. November 17-19, Baltimore, Maryland.
- Demir, S. (2018a). A Study on the Relationship Between Intellectual Capital and Teachers' Job Satisfaction. *Inonu University Journal of the Faculty of Education (INUJFE)*, 19(3), 205-215. DOI: 10.17679/inuefd385908
- Demir, S. (2018b). Structural Capital's Contribution to Teacher's Job Satisfaction: The Mediating Role of Organizational Commitment. *International Journal of Educational Methodology*, 4(4), 195-203. DOI: 10.12973/ijem.4.4.195
- Díaz, L. (2003). *El conocimiento organizativo tecnológico y su incidencia en la innovación y performance corporativa. Evidencia para la empresa industrial española* (Tesis doctoral). Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España.
- Duan, X., Ni, X., Shi, L., Zhang, L., Ye, Y., Mu, H., Li, Z., & Liu, X. (2019). The impact of workplace violence on job satisfaction, job burnout, and turnover intention: the mediating role of social support. *Health Qual Life Outcomes*, 17, 93. <https://doi.org/10.1186/s12955-019-1164-3>
- Engström, T., Westnes, P., & Westnes, S.F. (2003). Evaluating intellectual capital in the hotel industry. *Journal of Intellectual Capital*, 4(3), 287-303.
- Ericson, E. (2015). Crime on the Concrete Campus: An Examination of Crime Patterns Around the Georgia State University Campus. *Papers in Applied Geography*, 1(3), 262-269.
- Fabra, M. E., y Camisón, C. (2008). Ajuste entre el capital humano del trabajador y su puesto de trabajo como determinante de la satisfacción laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 76, 129-142.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41, 1149-1160.
- Fernández, E., y Grijalva, A. (2012). Diseño y validación de dos escalas para medir el miedo al delito y la confianza en la policía. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 2(10), 1-26.
- Ficco, C. (2018). *La relevancia valorativa de 105 activos intangibles y del capital intelectual en el mercado de capitales argentino*. (Tesis doctoral). Universidad de Burgos, España.

- Fiz, J., Tommasi, E., Traversini, V., Montalti, M., Pandolfi, C., & Taddei, G. (2019). Psychological Aspects of Bank Robberies: Prevention and Management Strategies. *Quality-Access to Success*, 20 (170), 148-163.
- García, M., y González, M. (2000). *El liderazgo empresarial en el siglo XXI y el capital intelectual. Anales de Economía Aplicada*. XIV Reunión ASEPELT-España. Oviedo, 22 y 23 de junio.
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. Centro Editorial Universidad del Rosario. Colombia.
- Gil-Monte, P.R., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J.L., y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Gómez, M. (2010). Modelo de indicadores para evaluar la gestión del capital intelectual en la extensión universitaria. *Conhisremi*, 6(3), 65-78.
- Gopinath, R. (2020). Investigation of Relationship between Self-Actualization and Job Satisfaction among Academic Leaders in Tamil Nadu Universities. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(7), 4780 – 4789.
- Gover, A., Tomsicha, E., Jennings, W., & Higgins, G. (2011). An exploratory study on perceptions of safety, fear of crime, and victimization experiences among faculty and staff at an urban university: a focus on gender. *Criminal Justice Studies*, 24(1), 37-55.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hall, J.K., & Spector, P.E. (1991). Relationships of work stress measures for employees with the same job. *Work & Stress*, 5, 29-35.
- Henseler, J., Geoffrey, G., & Ray, P.A. (2017). Partial Least Squares Path Modeling: Updated Guidelines. En: Latan, H. y -Noonan R. (Eds). *Partial Least Squares Path Modeling. Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. pp. 19-35. Switzerland: Springer International Publishing.
- Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academic Marketing Science*, 43, 115-135.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Hidayah, N., Badawi, A., & Nugroho, L. (2019). Implementation of Good University Governance and Intellectual Capital in University Context. *International Journal of Commerce and Finance*, 5(2), 1-7.

- Hitt, M., Bierman, L., Shimizu, K., & Kochhar, R. (2001). Direct and Moderating Effects of Human Capital on Strategy and Performance in Professional Service Firms: A Resource-Based Perspective. *Academy of Management Journal*, 44, 13-28.
- Ichniowski, C., Kochan, T., Levine, D., Olson, C., & Strauss, G. (1996). What works at work: overview and assessment? *Industrial Relations*, 35(3), 299-333.
- Kennedy, L. (2019). Before $p < 0.05$ to Beyond $p < 0.05$: Using History to Contextualize p-Values and Significance Testing. *The American Statistician*, 73(1), 82-90. DOI: 10.1080/00031305.2018.1537891
- Keever, R., & Castillo, L. (2018). The Perception of Urban Insecurity and Its Implications for Sustainable Development. In: Leal, W., Noyola-Cherpitel, R., Medellín-Milán P., & Ruiz, V. (eds). *Sustainable Development Research and Practice in Mexico and Selected Latin American Countries* (pp. 531-544). World Sustainability Series. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-70560-6_34
- Kichuk, Y., Kunchenko-Kharchenko, V., Hrushchynska, N., Zhukova, Y., & Yarish, O. (2021). Intellectual capital of institutions of higher education in the knowledge economy. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 14 (1), 183-190. DOI: 10.22094/JOIE.2020.677844
- Kumar, T. (2020). Intellectual capital report: A case of Pondicherry University. *Journal of Critical Reviews*, 7 (4), 762-770. DOI: 10.31838/jcr.07.04.143
- Kurdi, B., Alshurideh, M., & Afaishat, T. (2020a). Employee retention and organizational performance: Evidence from banking industry. *Management Science Letters*, 10(16), 3981-3990.
- Kurdi, B., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020b). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570.
- Leal, C., Texeira, C., Marques, C., & Braga, E. (2015). A influência do capital intelectual na satisfação laboral: um modelo estrutural aplicado a uma cooperativa de crédito. *Tourism & Management Studies*, 11(2), 219-22.
- Longo, M., & Mura, M. (2011). The effect of intellectual capital on employees' job satisfaction and retention. *Information & Management*, 48, 278-287.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., y Jaén, M. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *EduPsykhé*, 7(2), 111-129.
- Machorro, F., Mercado, P., Cernas, D., y Romero, M. (2016). Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica. *Innovar*, 26(60), 35-50.

- Martín-de Castro, G., Díez-Vial, I., & Delgado-Verde, M. (2019). Intellectual capital and the firm: evolution and research trends. *Journal of Intellectual Capital*, 20(4), 555-580. DOI 10.1108/JIC-12-2018-0221
- Martono, S., Khoiruddin, M., Wijayanto, A., Ridloah, S., Wulansari, N., & Udin, U. (2020). Increasing Teamwork, Organizational Commitment and Effectiveness through the Implementation of Collaborative Resolution. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 427 – 437.
- Marulanda, N., Rincón, C., & Echeverry, F. (2018). Gestión de activos intangibles de capital relacional en Instituciones de Educación Superior. *AD-minister*, (33), 85-112. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.33.5>
- Mateo, C. (2005). La inseguridad personal vista por los estudiantes universitarios. *Violencia, Sociedad y Justicia en América Latina*, 135-150.
- Mateo, C. (2007). Una metodología para abordar el problema de seguridad en la UCV. *Análisis de Coyuntura*, 13, 2, 259-273.
- Matos, P., Leitao, J., & Alves, H. (2020). Bridging Intellectual Capital, Sustainable Development and Quality of Life in Higher Education Institutions. *Sustainability*, 12(2), 1-27. DOI: 10.3390/su12020479
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 5, 1-21.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*, http://www.uv.es/melija/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Mercado-Salgado, P. (2016). Validez inicial de una escala de medición del capital intelectual en universidades. *Universitas Psychologica*, 15(2), 109-120.
- Mirza, S., Sandhu, K., & Ameen, A. (2020). Enhancing Relationship between Job Performance and Intellectual Capital through Organizational Commitment: An Evidence from Higher Education Institutes. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 9 (3), 590-600.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Mubarik, M., Naghavi, N., & Mahmood, R.T. (2019). Intellectual capital, competitive advantage and the ambidexterity liaison. *Human Systems Management*, 38 (3), 267-277.
- Muggah, R. (2016). The Rise of Citizen Security in Latin America and the Caribbean. In: G. Carbonnier, H. Campodónico, & S. (eds). Tezanos. *Alternative Pathways to Sustainable Development: Lessons from Latin America* (pp. 291-322). Bolivia: International Development Policy

- Muñoz, H. (2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina*. Panamá: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Muratori, M., y Zubieta, E. (2013). Miedo al delito y victimización como factores influyentes en la percepción del contexto social y clima emocional. *Boletín de Psicología*, 109, 7-18.
- Muwardi, D., Saide, S., Indrajit, R.E., Iqbal, M., Astuti, E.S., & Herzavina, H. (2020). Intangible resources and institution performance: the concern of intellectual capital, employee performance, job satisfaction, and its impact on organization performance. *International Journal of Innovation Management*, 24, 1–21. <https://doi.org/10.1142/S1363919621500092>
- Nava, R., y Mercado, P. (2011). Análisis de trayectoria del capital intelectual en una universidad pública mexicana. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(2), 166-187.
- Nielsen, C., Roslender, R., & Schaper, S. (2017). Explaining the demise of the intellectual capital statement in Denmark. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(1), 38-64.
- Niño, C. (2020). Seguridad ciudadana en América Latina: gobernanzas criminales y dimensiones de la violencia. En F. Sánchez y N. Liendo (Eds). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Oguntayo, R., Ajao, P., Akintunde, K., Popoola, O., & Opayemi, A. (2020). Age, Gender, Socio-Economic Status, Attitudes Towards Drug Abuse as Determinants of Deviant Behavior Among Undergraduate Students. *European Review of Applied Sociology*, 13(21), 38-46.
- Opong, G.K., Pattanayak, J.K., & Irfan, M. (2019). Impact of intellectual capital on productivity of insurance companies in Ghana: A panel data analysis with System GMM estimation. *Journal of Intellectual Capital*, 20(6), 763-783. <https://doi.org/10.1108/JIC-12-2018-0220>
- Ordóñez de Pablos, P. (2004). *Las cuentas de capital intelectual como complemento del informe anual medición y elaboración de informes*. Universidad de Oviedo, http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/357/07_PatriciaOrdenez_357.pdf
- OSHA (Occupational Safety and Health Administration). (2020). Workplace Violence. Department of Labor, United States. <https://www.osha.gov/workplace-violence>.
- OVV (Observatorio Venezolano de Violencia). (2020). *Informe Anual de Violencia 2019*. <https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/informe-anual-de-violencia-2019/>

- Perone, S. (1999). *Violence in the Workplace*. Australian Institute of Criminology Research and Public Policy Series No. 22. Canberra: AIC.
- Peteraf, M. (1993). The Cornerstones of Competitive Advantage: A Resource-Based View. *Strategic Management Journal*, 14(3), 179-191.
- Pujol, L. (2016). Satisfacción laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *REDU*, 14(2), 261-292.
- Rahman, M., & Zanzi, A. (1995). A Comparison of Organizational Structure, Job Stress and Satisfaction in Audit and Management Advisory Systems (MAS) in CPA Firms. *Journal of Management Issues* 7(3), 290-305.
- Ramírez, Y., Santos, J. F., y Tejada, A. (2012). Demanda de información sobre capital intelectual en las Universidades públicas españolas. *Cuadernos de Gestión*, 12(1), 83-106.
- Ramírez, Y., Tejada, A., & Manzaneque, M. (2016). The value of disclosing intellectual capital in Spanish universities. *Journal of Organizational Change Management*, 29(2), 176-198.
- Sadaghani, J., & Jamali, H. (2012). An empirical study the relationship between intellectual intelligence and university performance. *Management Science Letters*, 2, 1543-1548.
- Salinas-Ávila, J., Abreu-Ledón, R., & Tamayo-Arias, J. (2020). Intellectual capital and knowledge generation: an empirical study from Colombian public universities. *Journal of Intellectual Capital*, 21 (6), 1053-1084. DOI: 10.1108/JIC-09-2019-0223
- Sánchez, S. (2006). Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios. (Tesis doctoral). España: Universidad de Córdoba.
- Sánchez, S. M., López-Guzmán, T. J., y Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 20, 223-249.
- Sarmiento, G., y Román, I. (2011). *Propuesta de un modelo de capital intelectual para medir y gestionar los intangibles de las entidades públicas*. Proceeding of XVI Conference AECA, 1-21.
- Sarstedt, M., Ringle, C.M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115. Doi: 10.1016/j.jfbs.2014.01.002
- Sarstedt, M., Ringle, C.M., & Hair, J.F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In: Homburg C., Klarmann M., Vomberg A. (eds). *Handbook of Market Research* (pp. 1-40). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1

- Secundo, G., Massaro, M., Dumay, J. & Bagnoli, C. (2018). Intellectual Capital Management in the Fourth Stage of IC Research: A Critical Case Study in University Settings. *Journal of Intellectual Capital*, 19(1), 157-177.
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 386- 402.
- Sciarelli, M., Landi, G.C., Turriziani, L., Turriziani, L., & Tani, M. (2020). Academic entrepreneurship: Founding and governance determinants in university spin-off ventures. *The Journal of Technology Transfer*. <https://doi.org/10.1007/s10961-020-09798-2>
- Septiana, S., & Subowo, S. (2020). The Effect of Firm Size, Profitability, and Leverage on Intellectual Capital Disclosure with Audit Committee as Moderator. *Accounting Analysis Journal*, 9(3), 152-158. <https://doi.org/10.15294/aa.v9i3.42066>
- Toniolo, K., Masiero, E., Massaro, M., & Bagnoli, C. (2020). A grounded theory study for digital academic entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*. Article in press. DOI: 10.1108/IJEBR-06-2019-0402
- Toro, J., y Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110-116.
- Torre, C., Tommasetti, A., & Maione, G. (2020). Technology usage, intellectual capital, firm performance and employee satisfaction: the accountants' idea. *The TQM Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0070>
- Treviño, R., Segovia, A., Alvarado, E., & Guerra, P., (2019). Job Satisfaction in Teachers: Theoretical and Methodological Proposal. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 19(4), 93-101.
- Universidad de Salamanca (2009). *Cuestionario de Satisfacción Laboral PAS-USAL del Personal de Administración y Servicios*, [http://qualitas.usal.es/docs/Cuestionario%20satisfaccion%20PAS%20\(2009_2009\).pdf](http://qualitas.usal.es/docs/Cuestionario%20satisfaccion%20PAS%20(2009_2009).pdf)
- Vilalta, C. (2010). El miedo al crimen en México: Estructura lógica, bases empíricas y recomendaciones iniciales de política pública. *Gestión y política pública*, 19(1), 3-36.
- Vozmediano, L., San Juan, C., y Vergara, A. (2008). Problemas de medición del miedo al delito: Algunas respuestas teóricas y técnicas. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 10-07,1-7.
- Youndt, M., & Snell, S. (2004). Human Resource Configurations, Intellectual Capital and Organization Performance. *Journal of Managerial Issues*, 16, 337-360.

- Yudianto, I., Mulyani, S., Fahmi, M., & Winarningsih, S. (2021). The influence of good university governance and intellectual capital on university performance in Indonesia. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10 (1), 57-70. DOI: 10.36941/ajis-2021-0006
- Woodward, V., Pelletier, D., Griffin, O., & Harrington, J. (2016). University Policies and Programs for Crime Prevention and Awareness: An Examination of Online Reports and Resources. *Criminal Justice Review*, 1-19.
- Wu, H., Chen, J., Chen, I., & Zhuo, H. (2012). Ranking universities based on performance evaluation by a hybrid MCDM model. *Measurement*, 45(5), 856-880.
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.