



**TRABAJOS FINALES DE
MAESTRÍA**

MDTH-OL-2015-A-
2017

Satisfacción laboral de los empleados y su relación con la intención de abandonar las organizaciones.

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:

Fernanda del Rosario VACA MERIZALDE

Bajo la dirección de:

Merlin Patricia GRUESO HINESTROZA Ph.D.

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Agosto de 2017

Satisfacción laboral de los empleados y su relación con la intención de abandonar las organizaciones.

Job satisfaction of the employees and their relation with the turnover intention the organizations.

Fernanda del Rosario VACA MERIZALDE¹
Merlin Patricia GRUESO HINESTROZA²

Resumen

Mediante algunos estudios se ha demostrado que, cuando los empleados se encuentran satisfechos en el trabajo, suelen tener comportamientos pro-sociales, alto grado de compromiso y deseo de permanecer en las organizaciones. Otras investigaciones, no obstante, han evidenciado que tales relaciones no existen. Con el propósito de identificar un patrón sistemático de relaciones entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización, se realizó la presente investigación. Para lograr este propósito, se realizó una revisión sistemática de literatura en la base de datos EBSCO. Los resultados obtenidos muestran que en la gran mayoría de estudios, esta relación es significativa y negativa; es decir, a mayor satisfacción con el trabajo, menor intención de abandono de las organizaciones. Los resultados constituyen un aporte al área de Talento humano, pues permiten concienciar a la alta gerencia sobre la importancia de una evaluación constante de la satisfacción laboral, pues de ella depende en buena medida, un importante número de actitudes en el trabajo, como es la menor intención de abandonar la organización.

Palabras clave: | Satisfacción laboral, intención de abandono, colaborador, organización, deserción

Abstract

Some studies have shown that when employees are satisfied at job, they often have pro-social behaviors, a high degree of compromise, and a desire to remain in organizations. Other investigations, however, has shown that such relationships do not exist. With the purpose of identifying a systematic pattern of relationships between job satisfaction and with the turnover intention the organization, the present investigation was carried out. To achieve this purpose, a systematic literature review was conducted in the EBSCO database. The results obtained show that in the great majority of studies, this relationship is significant and negative; that is, to greater job satisfaction, less turnover intention of organizations is present. The results constitute a contribution to the area of human talent, since they allow to arouse to the high management about the importance of a constant evaluation of job satisfaction, since a significant number of attitudes at job depends of this, such as the minor intention of leaving the organization.

Key words | Job satisfaction, turnover intention, employee, organization, desertion.

Clasificación JEL | M12
JEL Classification

¹ Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. E-mail fvaca@uees.edu.ec

² PhD en Psicología Social. Profesora Universidad del Rosario-Colombia.

INTRODUCCIÓN

En muchas organizaciones los colaboradores no se sienten satisfechos con sus puestos de trabajo por varios factores que en su conjunto, promueven el abandono de la organización. A razón de lo anterior, se hace necesario las organizaciones tomen en cuenta la verdadera importancia de este tema ya que no solo repercute en la responsabilidad para la protección de la salud y seguridad de los colaboradores sino también en la imagen corporativa y la reputación de la empresa ante la sociedad (Cuesta, Mas, & Cruz, 2011). Chaparro, Guzmán, Naizaquel, Ortíz, & Jiménez, (2015), señalan que la intención de abandono es un tema de gran relevancia pues sus consecuencias se ven reflejadas en la falta de productividad y eficiencia del grupo de trabajo; también se expresa como la relación entre los ingresos y las salidas con el personal que integra la entidad en un determinado periodo.

La relación que tiene la satisfacción laboral con la intención de abandono es de gran importancia para las organizaciones pues si estas tienen como finalidad disminuir la rotación de personal, deberán centrarse en crear entornos de trabajo sanos y de apoyo (Chen, Brown, Bowers, y Chang, 2015). Lo que se espera con este trabajo de investigación es apoyar al área de Talento Humano y concienciar a los altos mandos a que tener un índice alto de rotación o deserción de personal afecta en varias áreas de la organización, es decir a los colaboradores y a la empresa como tal ya que su prestigio está en juego.

Teniendo estos antecedentes en mente, se propuso realizar la presente investigación, que tiene como objetivo principal, demostrar a través de una revisión sistemática de literatura, el grado de relación existente entre la satisfacción laboral y la intención de abandono en las organizaciones. Hallazgos previos indican la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y la intención de abandono, mediadas por variables demográficas como edad, sexo y estado civil. Así mismo, se ha identificado que existen relaciones entre la satisfacción con el trabajo y la intención de abandono, mediadas por variables como horas de trabajo, desplazamiento interno, la práctica insegura, eficiencia administrativa, entre otros factores que inciden en la satisfacción que siente el empleado con respecto a su trabajo y la intención que éste tenga de abandonar la organización.

Por otra parte, se ha puesto de manifiesto la necesidad de estudiar la intención de abandonar las organizaciones (Duarte, Gomes, y Gonçalves das Neves, 2015), pues se ha demostrado que es

el mejor predictor del comportamiento de un individuo en una organización (Larkin, Brantley-Dias, y Loke, 2016).

Para lograr el objetivo de la investigación, se ha estructurado el artículo en seis partes: la primera corresponde a la revisión de la literatura, la segunda, abarca la metodología, en la que se explica el procedimiento realizado para obtener los datos, en la tercera parte se muestra la discusión de resultados, en la cuarta parte se indican las conclusiones, en la quinta parte están las recomendaciones y finalmente en la sexta parte las limitaciones del estudio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este apartado se revisará conceptos breves de satisfacción laboral e intención de abandono a fin de entenderlos y poder desarrollar posteriormente el estudio entre las variables.

Satisfacción Laboral

La temática investigada tiene ya varios años en estudio, según García (2010) en el año 1935 Hoppok estableció las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha, así el análisis de esta variable se ha convertido en un tema muy estudiado en el campo organizacional ya que se encuentra ligado al funcionamiento de las organizaciones y la calidad de vida del trabajador.

La Satisfacción laboral se considera como un sentimiento general sobre el trabajo que realiza una persona, según El-Nahas, Abd-El-Salam, y Yehia (2013). De acuerdo con Chen y Guo (2014), la satisfacción laboral es el grado de preferencia de los colaboradores hacia su trabajo, y esta se ve reflejada no solo en las emociones del colaborador sino también depende del ambiente laboral y la naturaleza del trabajo. La satisfacción laboral se puede medir de manera general si se trata de enfocar los intereses hacia el trabajo y específica si se evalúan aspectos como son los salarios, el desarrollo de carrera, la capacitación, las relaciones en el trabajo y el reconocimiento, entre otros aspectos (Bonenberger, Aikins, Akweongo, y Wyss, 2014).

La satisfacción laboral es una de las variables que con más frecuencia se ha medido en las organizaciones, al ser considerada un indicador importante, pues muestra cómo el personal se siente con relación a sus puestos de trabajo, el grado de compromiso que tiene con la organización y a la vez es un predictor del índice de intención de abandono (El-Nahas, Abd-El-Salam, y Yehia, 2013).

La satisfacción laboral es un estado emocional agradable o positivo respecto de la evaluación de su trabajo considerando las actividades cotidianas, responsabilidades en general y la relación con sus compañeros, estas variables influyen en el esfuerzo que se realiza el colaborador en el puesto de trabajo (Bouckenooghe, Nazir, y Raja, 2013).

La satisfacción laboral se determina por discrepancias resultantes de un proceso comparativo psicológico que conlleva la evaluación, la experiencia actual del trabajo y estándares personales, el ámbito laboral actual de los empleados, su experiencia y los niveles deseados pueden disminuir su satisfacción (Maden, 2014). Se puede establecer que la satisfacción en el trabajo es un predictor predominante para determinar la intención de abandono que tienen los colaboradores en una organización, también refleja la relación afectiva que tiene la persona con relación hacia su trabajo (Hofaidhllaoui y Chhinzer, 2014). Tschopp, Grote, y Gerber (2014) indican que la satisfacción laboral es un factor determinante en la intención de abandono. Estudios realizados demuestran que la satisfacción laboral es uno de los temas más investigados por la Psicología Organizacional debido a su naturaleza subjetiva de evaluación en cuanto a responsabilidades y por consiguiente la importancia que tiene para la organización referente a comportamientos contraproducentes y absentismo. Así también motivación de los colaboradores depende principalmente de su interés en el trabajo considerando sus condiciones. También aclaran que la insatisfacción que puede sentir el colaborador puede ser transitoria e incluso puede no causar alteraciones significativas en la relación empleado – empleador, pero si esta situación se presenta en mayor medida el colaborador podría pensar en la opción de abandonar la organización (Hofaidhllaoui y Chhinzer, 2014).

Para Huai-Ting, Kuan-Chia, y I-Chuan (2014) la satisfacción laboral se define como el reflejo de los sentimientos del colaborador hacia su entorno de trabajo, esto es su trabajo en sí, la supervisión, el grupo de colaboradores, la organización en general sin dejar de lado la realización personal.

La satisfacción laboral es considerada como un estado interno del colaborador que se expresa afectivamente y/o cognitiva y se puede evaluar con la experiencia en trabajo sea favorable o desfavorable; la satisfacción laboral se relaciona con las percepciones y evaluaciones que el colaborador hace sobre su trabajo, pero esta percepción en ocasiones es influida por las circunstancias, necesidades, valores o expectativas que este tenga. De igual forma, se

ha planteado que la satisfacción laboral es un sentimiento subjetivo e individual que expresa la medida en que las necesidades de una persona son cubiertas en su trabajo, dicho en otras palabras es la medida en que a las personas les gusta su trabajo (Karavardar, 2013).

Intención de abandono

Mientras que Littlewood (2006) señala que el concepto de intención de abandono se encuentra desde hace más de cuatro décadas, uno de los primeros estudios fue llevado a cabo por Mobley en 1977.

La intención de abandono es la probabilidad estimada de que un colaborador abandone definitivamente la organización en un futuro cercano, refleja también el nivel de compromiso del individuo con la organización y su voluntad de permanecer en ella, si el nivel de compromiso con la organización es alto, la intención de abandonar la empresa disminuye. Es necesario dar la importancia debida a este indicador puesto que cuando un empleado se retira de una organización, esta incurre en varios costos como son los de reclutar, seleccionar, capacitar y retener a otro empleado y no solo es el recurso económico sino también el del tiempo (Larkin, Brantley-Dias, y Loke, 2016). La intención de abandono induce a la percepción del colaborador y su evaluación de alternativas de trabajo (Ucho, Sunday, Ngbea, y Banje, 2015).

Duarte, Gomes, y Gonçalves das Neves (2015) señalan que la intención de abandono se refiere al cese voluntario de una persona en una organización y por lo cual recibe una compensación monetaria y se ve marcado por la separación física de la persona de la organización. El abandono de una persona de la organización puede ser de impacto positivo cuando su trabajo no es productivo y de impacto negativo cuando la persona que deja la organización es buena en su trabajo (Duarte, Gomes, y Neves, 2015).

También Sharma y Nambudiri (2014) señalan que se tiene dos tipos de intención la interna y la externa. Interna es la intención de rotación que es pasar de una área o departamento a otro esto es dentro de la misma organización (movimiento interno) y la intención externa que es pasar de una organización a otra (movimiento externo). Es importante que la organización cuide del bienestar físico y mental de los colaboradores ya que pueden afectar posteriormente en su satisfacción laboral y la intención de abandono.

La intención conductual es el mejor predictor del comportamiento real del colaborador, y la intención de abandono es el precursor inmediato

de la rotación real, con esta suposición varias investigaciones determinan algunos factores relacionados con el trabajo y la intención de abandono, por ejemplo la satisfacción con el trabajo, el estrés laboral, demanda de trabajo y excesivo control sobre el mismo, entre los que más se han estudiado, pero se ha evidenciado que el factor que mayor incidencia tiene sobre la intención de abandono es la satisfacción laboral (Chen, Brown, Bowers, y Chang, 2015).

Sharma y Nambudiri (2014) complementan sobre algunos de los factores que inciden en que un colaborador decida abandonar la organización, estos son: compromiso con la organización, comportamiento del entorno de trabajo, prácticas de recursos humanos, compensaciones e incentivos, satisfacción laboral, autonomía, estrés laboral, liderazgo, justicia distributiva, cohesión del grupo de trabajo, oportunidades promocionales, conflicto trabajo – familia y familia - trabajo, falta de beneficios, falta de programas de capacitación y desarrollo estas podrían ser los principales antecedentes que presentan en la intención de abandono.

METODOLOGÍA

Para desarrollar la presente investigación se realizó un análisis sistemático de la literatura. La búsqueda de los artículos se realizó en la base de datos EBSCO, que contiene artículos y revistas de alto impacto e indexadas a las principales bibliotecas y bases de datos científicas, esta búsqueda se llevó a cabo entre los meses de octubre y noviembre de 2016, y los artículos encontrados van desde el año 1986 al 2016.

Para la selección de los artículos pertinentes se utilizaron criterios de inclusión y exclusión, al no encontrarse artículos válidos para el estudio en español con los términos “Satisfacción laboral” e “Intención de Abandono”, se realizó la búsqueda en inglés, los términos de búsqueda se aplicaron solamente al título que incluya las variables de estudio estos fueron “Job Satisfaction” y “Turnover Intention”, no se establecieron restricciones en los años de búsqueda, para el tipo de documento se prefirió que fuesen artículos empíricos. Con este criterio, se descartaron del análisis las tesis de grado y los trabajos que no habían sido evaluados por pares.

Procedimiento

Se inició la búsqueda de los artículos en la Base de datos Ebsco, se recopiló la información que en el título contenía las dos variables de estudio, con este filtro se encontraron 268 artículos, de los cuales 197 fueron eliminados de la base inicial ya sea por que estaban repetidos, se encontraban en un idioma diferente, o trataban de satisfacción

en general y no de la satisfacción laboral. Después de haber depurado esta base se obtuvieron 71 artículos que se incluyeron en el presente estudio.

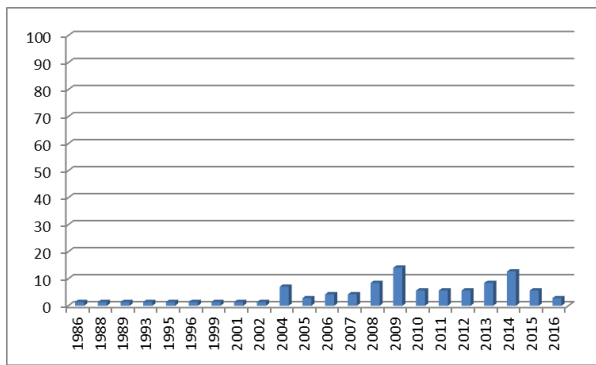
La información obtenida se organizó en una matriz de Excel para su posterior análisis en el paquete estadístico SPSS y fueron ordenados de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Autor
- Año de publicación
- Nombre de la Revista, volumen, edición y páginas
- Título del artículo
- Palabras claves
- Tipo de artículo
- Tipo de empresa donde se llevó a cabo el estudio
- Sector económico
- Instrumento con el que se midió cada variable con autor y número de ítems
- Población o muestra del estudio
- Profesión de los participantes
- Nivel de cargo
- Género
- País donde se llevo a cabo el estudio
- Relación entre las variables

RESULTADOS

Con base en los datos obtenidos en la revisión sistemática, se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan, teniendo en cuenta los parámetros indicados anteriormente.

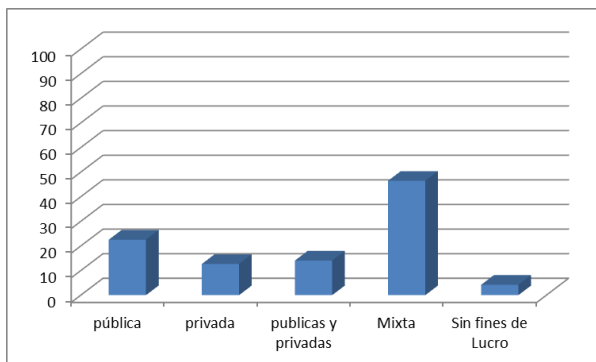
Gráfico 1.- Año en el que se realizó el estudio



Fuente: La autora

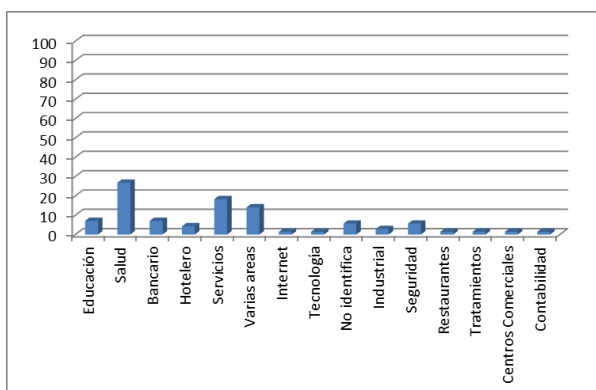
De acuerdo con los resultados obtenidos, tal como se ilustra en el Gráfico 1, el año en que se ha investigado más los temas de Satisfacción laboral e Intención de Abandono ha sido en el año 2009 con el 14,1%, seguido del año 2014 con el 12,7%, los años en que no se ha investigado mucho acerca de estas variables van desde 1986 al 2002.

Gráfico 2.- Tipo de empresa



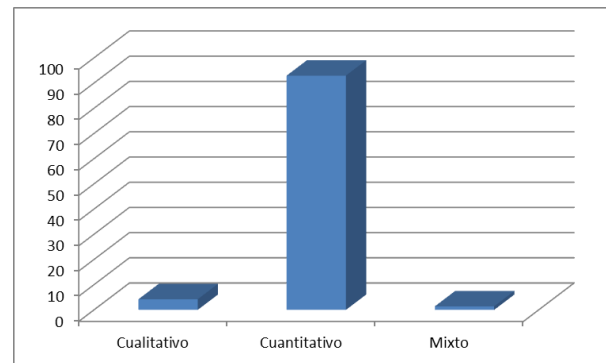
La mayor parte de las investigaciones realizadas se han adelantado en empresas mixtas lo que representa el 46,5% de la muestra de los estudios, seguido de las empresas públicas con el 22,5%. Las empresas sin fines de lucro son en las que menos interés se ha demostrado en este tema con el 4,2% (Ver gráfico 2).

Gráfico 3.- Sector Económico de la empresa



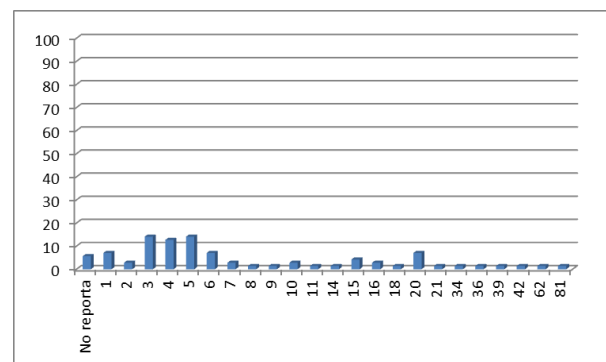
En cuanto al Sector económico, tal como se ilustra en el gráfico, las empresas dedicadas a actividades de salud han sido las más interesadas en investigar las variables de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono con el 26,8%, otro sector representativo en la muestra de los estudios en torno a la satisfacción laboral y la intención de abandono es el de servicios con el 18,3%, los sectores menos investigados son bancario que representa el 7%, educación con el 7%, Seguridad con el 5,6%, Hotelero con el 4,2%, Industrial con el 2,8%, Tecnológico, Restaurantes, Contable, Centros comerciales con el 1,4% cada sector.

Gráfico 4.- Tipo de estudio



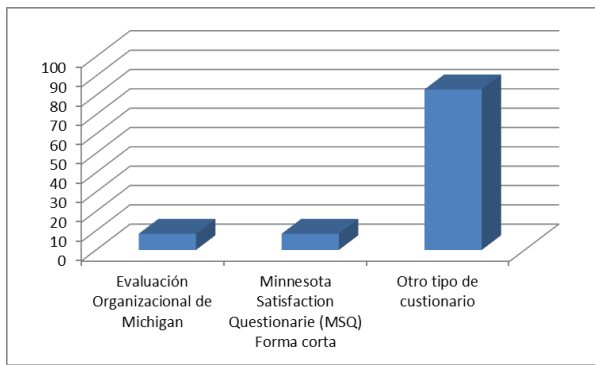
Al momento de realizar la depuración de los artículos encontrados, se prefirió realizar el análisis con artículos empíricos y no teóricos, por los que se establece que el 100% de los artículos analizados son empíricos y de estos el 93% son cuantitativos, el 4,2% son cualitativos y el 1,4% restante son estudios mixtos (Ver Gráfico 4).

Gráfico 5.- # de Items de Satisfacción Laboral



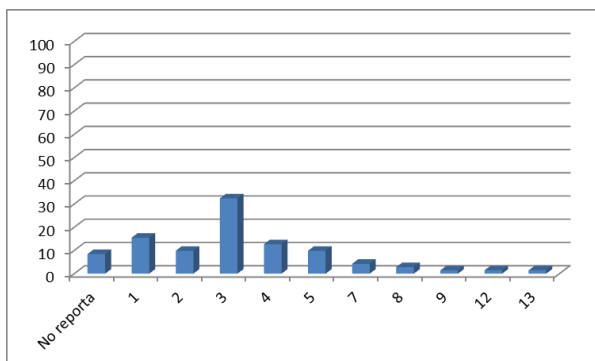
Tal como se ilustra en el Gráfico 5, los cuestionarios aplicados en los diferentes estudios acerca de Satisfacción laboral muestran que por lo general se utilizan escalas de medida de 3 a 5 items estos representan el 40,8% de los artículos analizados, la diferencia el 59,2% corresponde a la cantidad de items menos utilizados que van desde 1 hasta 81 items.

Gráfico 6.- Escalas de medida de Satisfacción Laboral



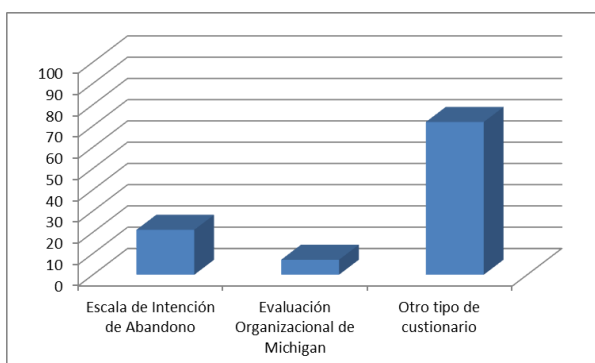
Entre los cuestionarios que más se aplican se encuentran el Cuestionario de Evaluación Organizacional de Michigan con el 8,5%, Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) – forma corta con el 8,5%, y la diferencia de porcentaje representa cuestionarios de Satisfacción Laboral en general con el 83,1% (Ver Gráfico 6).

Gráfico 7.- Items de Intención de Abandono



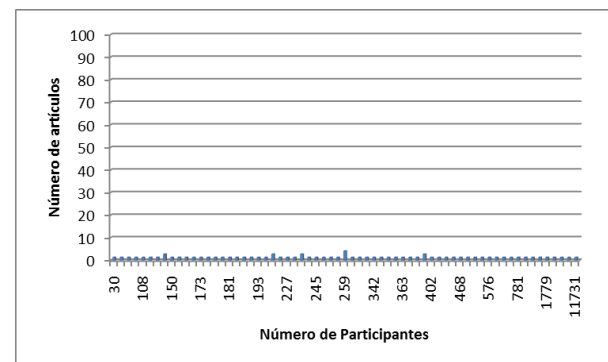
Como ilustra el Gráfico 7, los cuestionarios aplicados en las diferentes investigaciones acerca de Intención de Abandono señalan que utilizan de 1 a 5 ítems para poder medir esta variable lo cual representa el 80,3%, la diferencia que corresponde al 19,7% representan la cantidad de ítems que se utiliza que van de 7 a 13 y en algunos artículos no especifican claramente el número de ítems utilizados.

Gráfico 8.- Escalas de medida de Intención de Abandono



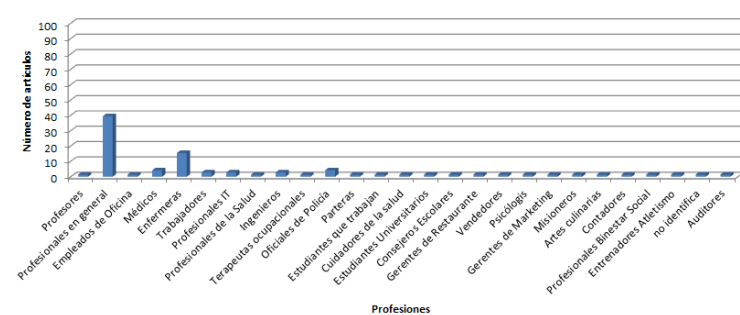
Tal como se ilustra en el Gráfico 8, entre las escalas o cuestionarios que más se aplican con el 7% se encuentra el Cuestionario de Evaluación Organizacional de Michigan y el 93% representan Cuestionarios de Intención de Abandono de varios autores como: Mobley y Farh, Cammann, Inving y Meyer, Brislin, Umbreit y Smith, Muller y Campbell, Irving Coleman y Cooper. También se aplica una sola pregunta para conocer la intención de los colaboradores de abandonar la organización o se ha tomado de referencia los registros y entrevistas informales del personal en el que se especifica el momento y motivo de la salida de la organización.

Gráfico 9.- Muestra del estudio



De acuerdo con la información obtenida en la presente investigación se observa que la muestra es heterogénea en el número de participantes en los distintos estudios, teniendo así un rango que va desde 30 a 11731 participantes en los estudios dependiendo del sector o país en el que se hayan aplicado (Ver Gráfico 9).

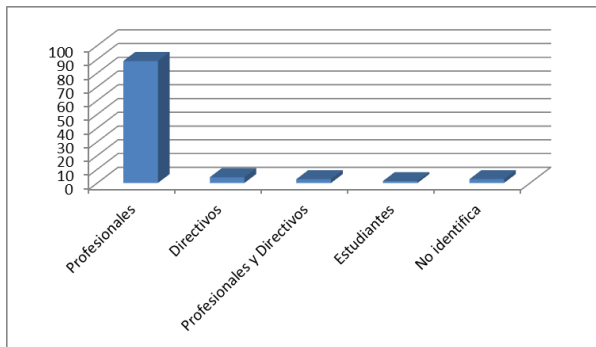
Gráfico 10.- Profesión de los participantes



Los resultados obtenidos en este campo permiten establecer que la satisfacción laboral y la intención de abandono se ve presente en estudios realizados como ilustra el Gráfico 10, a Profesionales en general con un 39,4%, personal de la Salud específicamente Enfermeras con el 15,5%, Médicos con el 4,2%, Oficiales de la Policía con el 4,2%, la diferencia del porcentaje representan varias profesiones como Profesores, empleados de oficina, Profesionales de IT, Trabajadores, Ingenieros, Terapeutas

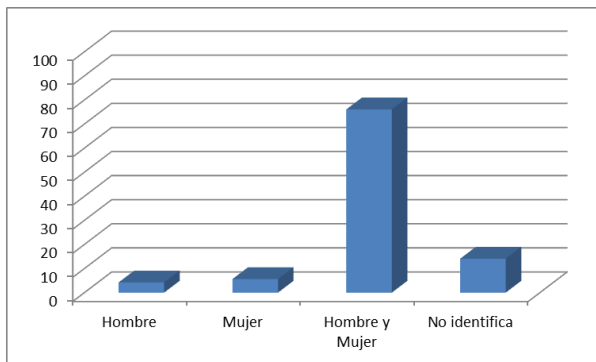
ocupacionales, Gerentes de Restaurant, Vendedores, Psicólogos, entre otros.

Gráfico 11.- Nivel de cargo de los participantes



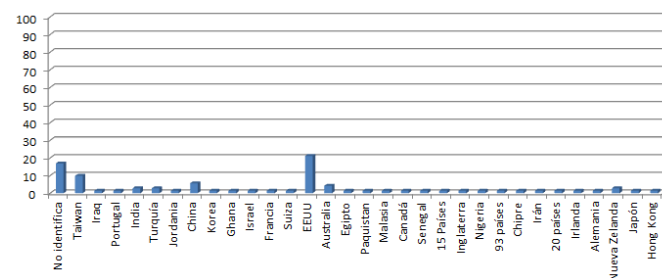
El nivel de cargo de los participantes predominante en los estudios investigados son a nivel Profesional lo que representa el 88,7%, el 11,3% restante se distribuye entre niveles Directivos, estudiantes o que no identifican en los estudios (Ver Gráfico 11).

Gráfico 12.- Género de los participantes



Tal como ilustra el Gráfico 12, de los estudios analizados el 76,1% se aplicaron tanto a hombres como a mujeres, el 14,1% no identifica a que género se aplico, el 5,6% sólo a mujeres y el 4,2% sólo a hombres.

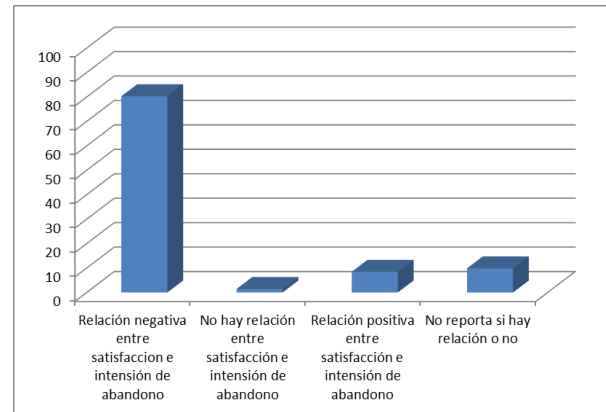
Gráfico 13.- País de estudio



El 21,6% de los estudios se realizaron en los Estados Unidos, el 16,9% no identifica el país de estudio, el 9,9% de los estudios se realizó en Taiwan, la diferencia de porcentajes representan países como: Iraq, Portugal, India, Turquía, China,

Korea, Paquistán, Malasia, Canadá, Nueva Zelanda, entre otros (Ver Gráfico 13).

Gráfico 14.- Relación entre las variables del estudio



Tal como ilustra el Gráfico 14, los estudios analizados indican claramente que la Relación entre las variables del estudio (Satisfacción Laboral e Intención de Abandono) es negativa con el 80,3% lo que indica que a mayor satisfacción laboral tenga el colaborador, menor será la intención del mismo de abandonar la organización, el 9,9% no describe si existe relación entre las variables, el 8,5% indica que la relación es positiva y el 1,4% indica que no hay relación entre las variables. Algunas de las variables que se consideraron en los cuestionarios en los diferentes estudios son las siguientes: Salario actual (en comparación con el mercado), tareas de trabajo o responsabilidades diarias, promoción de carrera, relación con compañeros de trabajo y supervisores, preferencia de trabajar en otra organización, pensar en buscar un nuevo trabajo en una empresa diferente, sentir un nuevo desafío en la vida laboral (Helm, 2013).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito de esta investigación fue identificar la existencia de las relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y la intención de abandono de los colaboradores en las organizaciones; para ello se empleó la base de datos Ebsco, de donde se obtuvieron 71 artículos que fueron recolectados para el análisis y conclusiones que se expresan a continuación.

Los resultados encontrados muestran que en la medida en que va pasando el tiempo, va tomando fuerza el interés por el estudio de los temas de talento humano principalmente relacionados con la satisfacción laboral (Hofaidhllaoui y Chhinzer, 2014) y cómo ésta variable se relaciona con la intención de abandono (Duarte, Gomes, y Neves, 2015). También Larkin, Brantley-Dias, y Loke (2016) señalan que estos estudios son necesarios

para investigar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores y su intención de abandonar la entidad (Alsaraireh, Ziehm, Fitzpatrick, y Quinn Griffin, 2014, El-Nahas, Abd-El-Salam, y Yehia, 2013, Brunetto, Teo, Shacklock, y Farr-Wharton, 2012, Tsai y Wu, 2010, Biswas, 2009).

La intención de abandono ha sido uno de los temas centrales de la gestión durante los últimos 50 años y cada vez se vuelve más importante en la economía basada en el conocimiento, pues la rotación de personal es a menudo disfuncional para las organizaciones dificultando la productividad organizacional (Wang, Newman, y Dipboye, 2016, Sharma y Nambudiri, 2014, Helm, 2013, Murphy, Dipietro, Rivera, y Muller, 2009, Trimble, 2006).

Los estudios analizados muestran que la relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandono es significativamente negativa, esto indica que a altos niveles de satisfacción laboral es menor el índice de intención de abandono y es significativa ya que al estar insatisfechos los colaboradores buscan otras alternativas y abandonar la organización y si se encuentran satisfechos su deseo será de permanecer en ella (Omar, Majid, y Johari, 2013, Laschinger, 2012, Han y Jekel, 2011, Tsai y Wu, 2010, Alsaraireh, Ziehm, Fitzpatrick, y Quinn Griffin, 2014). Resultados del estudio de Huai-Ting, Kuan-Chia, y I-Chuan (2014) demuestra que la satisfacción y bajo estrés laboral influyen significativamente en la intención de abandono de los colaboradores.

Chen, Brown, Bowers, y Chang (2015) en su estudio mencionan que la relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandono es negativa puesto que a la baja satisfacción en el trabajo sumado los conflictos de trabajo – familia son problemas críticos en los lugares de trabajo afectando así no solo a los colaboradores sino a la organización en general, por lo que se debería agotar esfuerzos para incrementar la satisfacción laboral y disminuir la intención de abandono. Así también los conflictos afectan la satisfacción laboral y a su vez la intención de abandono (Sharma y Nambudiri, 2014).

Estudios indican que al menos la mitad de los participantes buscan alternativamente otro empleo, los hallazgos revelados indican la relación significativa entre la satisfacción laboral y la intención de abandono asociado también a variables demográficas como edad, sexo, estado civil y que se relacionan con la tendencia de posición, horas de trabajo, desplazamiento interno, la práctica insegura, eficiencia administrativa, entre otros factores (Aljunid, y otros, 2015).

Así también se indica que el sector económico más investigado es el de la salud que representa el 26,8% del total de los artículos analizados (Ver Gráfico 3). Debido a que el personal de la salud, entre estos los médicos, se enfrentan a numerosos requerimientos que pueden ser a) clínicos al tener que tomar decisiones sobre sus pacientes, b) académicos al tener que estar en constante aprendizaje de nuevos avances o tecnologías médicas, c) administrativos cuando se enfrentan a consideraciones financieras por tratamientos de sus pacientes, se constituyen en un sector vulnerable, con sobrecarga de tareas que limitan su tiempo, estas pueden ser algunas de las causas que revelen la intención de abandonar la organización al no encontrarse satisfechos con su trabajo (Tziner, Rabenu, Radomski, y Belkin, 2015).

El sector de servicios en general también es representativo en los estudios donde se relaciona la satisfacción con el trabajo y la intención de abandono (Alarcon y Edwards, 2011, Liu, Liu, y Hu, 2010, Hayden y Madsen, 2008).

Otro dato relevante es el género y estado civil de los participantes, gran cantidad de artículos revisados han sido aplicados tanto a hombres como a mujeres, solteros y casados, en estudios se ha evidenciado que la edad, sexo y estado civil se encuentran asociados con la intención de abandono de las organizaciones, pues mientras los colaboradores son más jóvenes son más propensos a buscar otros lugares de trabajo en comparación con el personal de mayor edad que por el contrario buscan estabilidad laboral que se obtiene al crear vínculos fuertes con la organización y se sienten más satisfechos con su trabajo, también se indica que los hombres tenían mayor intención de abandonar una organización en comparación con las mujeres, esto podría deberse al nivel cultural, a las tradiciones, los roles de género que atribuyen los logros a los hombres y estas oportunidades son menores para las mujeres que tienen familia, por lo que suelen considerar en menor magnitud el abandonar su trabajo (Aljunid, y otros, 2015).

Se muestra la importancia de aplicar el estudio a hombres y mujeres por igual ya que en la actualidad las mujeres también forman parte del gran rubro de personas productivas de los países, los resultados también mostraron que otro predictor significativo de la intención de abandono es el estado civil, los colaboradores solteros tenían más probabilidades de dejar su trabajo ya que generalmente tienen menor responsabilidad familiar, tienen mayor facilidad de movilidad en comparación con colaboradores ya casados y con familia (Aljunid, y otros, 2015).

CONCLUSIONES

Al realizar este trabajo se buscaba establecer la relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandono de los colaboradores de las organizaciones. Mediante esta revisión sistemática es posible concluir que la relación entre estas dos variables es significativa y negativa, así, a mayor satisfacción en el trabajo, menor intención de dejar la organización.

Resulta interesante ver, por ejemplo, que existen ciertos sectores en los cuales el estudio de la relación entre estas dos variables cobra importancia, como son aquellos sectores que demandan un alto grado de contacto de los trabajadores con los clientes.

El estudio de estas variables en su conjunto tiene gran valor académico y empresarial, ya que al existir un alto índice de rotación de personal la imagen corporativa y la reputación de la empresa pueden verse afectadas. Si el colaborador se siente satisfecho con su trabajo en la organización se obtendrán mejores resultados con relación a su desempeño, optimizando de este modo los recursos organizacionales (Cuesta, Mas, y Cruz, 2011).

RECOMENDACIONES

La presente investigación constituye un aporte al área de Talento humano, pues permite concienciar a la alta gerencia sobre la importancia de una evaluación constante de la satisfacción laboral a sus colaboradores, pues de ella depende en buena medida la disminución de la rotación del personal o de su intención de abandonar la organización. Es claro que cuando un trabajador deja la organización no solo implica reemplazarlo sino que esto tiene un efecto en todo el entorno organizacional.

Al considerarse importante la satisfacción laboral en las organizaciones es conveniente evaluarla y preparar estrategias como medidas para combatir la intención de abandono, debido a que si una persona abandona la organización, la cantidad de tiempo que se invierte en la selección, formación de nuevo personal y todo lo que implica realizar este proceso genera disminución de la productividad de la organización (Aljunid, y otros, 2015).

Es importante que en las empresas se considere realizar una evaluación de satisfacción laboral al personal en general a fin de buscar mejoras, ya que de cubrir falencias se puede alcanzar mayor productividad y desarrollo de los colaboradores, estudios sugieren que se tenga un equilibrio entre el trabajo, la familia y el ocio a fin de disminuir la intención de abandono de los colaboradores e

incrementa la satisfacción laboral, estas prácticas ayudan a los colaboradores a sentirse valorados, creando así un compromiso y lealtad con la organización, también los colaboradores se sentirán menos ansiosos y deprimidos, más motivados y con menor probabilidad de estar ausentes (Sharma y Nambudiri, 2014).

LIMITACIONES

Al igual que otros trabajos de investigación que han empleado revisiones de literatura, esta investigación tiene limitaciones. En primer lugar, la información se obtuvo de una única base de datos (Ebsco), por tal razón, sería interesante realizar la búsqueda en otras bases, como aporte a trabajos futuros se podrían realizar estudios en América Latina, enfocándose también en sectores como por ejemplo: Profesores, Personal de hoteles y restaurantes, administrativos en general. De otra parte, valdría la pena analizar si existen variables mediadoras o moderadoras de la relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandono.

Con los estudios analizados se observa que en América Latina no existen estudios suficientes, por lo que se deja el brecha abierta para la investigación en estos países.

BIBLIOGRAFÍA

- Abraham, R. (1999). The Relationship Between Differential Inequity, Job Satisfaction, Intention to Turnover, and Self-Esteem. *The Journal of Psychology*, 133(2), 205-215.
- Alarcon, G., & Edwards, J. (2011). The Relationship of Engagement, Job Satisfaction and Turnover Intentions. *Stress and Health*, 27, 294-298.
- Aljunid, S., Dastan, I., Subhi, R., Ali, M., Ganasegeran, K., Radman, S., & Ali Jadoo, S. (2015). Job satisfaction and turnover intention among Iraqi doctors - a descriptive cross-sectional multicentre study. *Human Resources for Health*, 1-11.
- Alsaraireh, F., Ziehm, S., Fitzpatrick, J., & Quinn Griffin, M. (2014). Job satisfaction and turnover intention among Jordanian nurses in psychiatric units. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23, 460-467.
- Amah, O. (2009). Job Satisfaction and Turnover Intention Relationship: The Moderating Effect of Job Role Centrality and Life Satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management*, 17(1), 24-35.
- Biswas, S. (2009). Job Satisfaction and Job Involvement as Mediators of the Relationship Between Psychological Climate and Turnover Intention. *South Asian Journal Of Management*, 16(1), 27-43.

- Bonenberger, M., Aikins, M., Akweongo, P., & Wyss, K. (2014). The effects of health worker motivation and job satisfaction on turnover intention in Ghana: a cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 1-12.
- Bouckennooghe, D., Nazir, A., & Raja, U. (2013). Combined Effects of Positive and Negative Affectivity and Job Satisfaction on Job Performance and Turnover Intentions. *The Journal of Psychology*, 105-123.
- Brough, P., & Frame, R. (Marzo de 2004). Predicting Police Job Satisfaction and Turnover Intentions: The role of social support and police organisational variables. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 8-16.
- Brunetto, Y., Teo, S., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441.
- Cai, C., & Zhou, Z. (2009). Structural empowerment, job satisfaction, and turnover intention of Chinese clinical nurses. *Nursing and Health Sciences*, 11, 397-403.
- Chen, I.-H., Brown, R., Bowers, B., & Chang, W.-Y. (5 de Mayo de 2015). Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Informing Practice and Policy Worldwide through Research and Scholarship*, 2350-2363.
- Chen, W., & Guo, M. (2014). Research on Moderating Effects of Job Satisfaction in Employee Turnover Intention of Insurance Enterprise. *Applied Mechanics and Materials*, 644-650, 5934-5938.
- Clemens, E., Milsom, A., & Cashwell, C. (2009). Using Leader-Member Exchange Theory to Examine Principal-School Counselor Relationships, School Counselors' Roles, Job Satisfaction, and Turnover Intentions. *Professional School Counseling*, 13(2), 75-85.
- Cuesta, S., Mas, J., & Cruz, M. (2011). La rotación de puestos de trabajo como medio para la integración de trabajadores con discapacidad. *Organización y Dirección de Empresas*, 350-360.
- Cunningham, G., & Sagas, M. (2004). Examining the main and interactive effects of Deep- and Surface-Level diversity on Job Satisfaction and Organizational Turnover Intentions. *Organizational Analysis*, 12(3), 319-332.
- Deconinck, J., & Bachmann, D. (2007). The Impact of Equity Sensitivity and Pay Fairness on Marketing Managers' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intentions. *The Marketing Management Journal*, 17, 134-141.
- Duarte, A., Gomes, D., & Neves, J. (2015). Satisfaction with human resource management practices and turnover intention in a five-star hotel: The mediating role of perceived organizational support. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*(25), 104-125.
- Duraisingam, V., Pidd, K., & Roche, A. (2009). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. *Drugs: education, prevention and policy*, 16(3), 217-231.
- El-Nahas, T., Abd-El-Salam, E., & Yehia, A. (Abril de 2013). The impact of leadership behaviour and organisational culture on job satisfaction and its relationship among organisational commitment and turnover intentions. A case study on an Egyptian company. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 7, 13-43.
- Freund, A. (2005). Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Turnover Intentions Among Welfare Workers. *Administration in Social Work*, 29(2), 5-21.
- García, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Obtenido de Eumed: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- George, J., & Jones, G. (1996). The Experience of Work and Turnover Intentions: Interactive Effects of Value Attainment, Job Satisfaction, and Positive Mood. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 318-325.
- Han, G., & Jekel, M. (2011). The mediating role of job satisfaction between leader-member exchange and turnover intentions. *Journal of Nursing Management*, 19, 41-49.
- Harrell, A., Chewning, E., & Taylor, M. (1986). Organizational-Professional Conflict and the Job Satisfaction and Turnover intentions of Internal Auditors. *A Journal of Practice & Theory*, 5(2), 109-121.
- Harris, K., Harris, R., & Brouer, R. (2009). LMX and Subordinate Political Skill: Direct and Interactive Effects on Turnover Intentions and Job Satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(10), 2373-2395.
- Hayden, J., & Madsen, S. (2008). The Influence of Value Perspectives on Prior Plans, Job Satisfaction, and Turnover Intentions In Nonprofit Agencies. *Journal of Business Inquiry*, 33-40.
- Helm, S. (2013). A Matter of Reputation and Pride: Associations between Perceived External Reputation, Pride in Membership, Job Satisfaction and Turnover Intentions. *British Journal of Management*, 24, 542-556.
- Hofaidhllaoui, M., & Chhinzer, N. (June de 2014). The Relationship Between Satisfaction and Turnover Intentions for Knowledge Workers. *Engineering Management Journal*, 26(2), 3-9.
- Holmvall, C., & Sidhu, J. (2007). Predicting Customer Service Employees' Job Satisfaction and Turnover Intentions: The Roles of Customer Interactional Injustice and Interdependent Self-Construal. *Social Justice Research*, 20, 479-496.
- Honda-Howard, M., & Homma, M. (2001). Job satisfaction of Japanese career women and its influence on turnover intention. *Asian Journal of Social Psychology*, 4, 23-38.

- Huai-Ting, K., Kuan-Chia, L., & I-Chuan, L. (2014). The mediating effects of job satisfaction on turnover intention for long-term care nurses in Taiwan. *Journal of Nursing Management*, 22, 225-233.
- Huang, H.-I. (2006). Understanding Culinary Arts Workers: Locus of Control, Job Satisfaction, Work Stress and Turnover Intention. *Human Resources in the Foodservice Industry*, 151-168.
- Huning, T., & Thomson, N. (2011). An Empirical examination of the impact of Performance Attributions and Job Satisfaction on Turnover Intentions. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 15(1), 121-130.
- Hwang, S., & Kuo, J.-H. (Marzo de 2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention — An Examination of Public Sector Organizations. *The Journal of American Academy of Business*, 8(2), 254-259.
- Karavardar, G. (Diciembre de 2013). Determining the mediating effect of Job Satisfaction on Turnover Intention: A study in the Hazelnut Industry of Giresun. *Journak of Academic Research in Economics*, 5(3), 376-396.
- Kennedy, J., Holt, D., Ward, M., & Rehg, M. (2002). The Influence of Outsourcing on Job Satisfaction and Turnover Intentions of Technical Managers. *Human Resource Planning*, 23-31.
- Lance, C. (1988). Job performance as a moderator of the satisfaction — turnover intention relation: An empirical contrast of two perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 271-280.
- Larkin, I., Brantley-Dias, L., & Loke, A. (Septiembre de 2016). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Online Teachers in the K-12 Setting. *Online Learning*, 20, 26-51.
- Laschinger, H. (2012). Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses. *Journal of Nursing Management*, 20, 472-484.
- Lee, S.-Y., Kim, C.-W., Kang, J.-H., Yoon, T.-H., & Kim, C. (2014). Influence of the Nursing Practice Environment on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Preventive Medicine & Public Health*, 47, 258-265.
- Lee, W.-J., Joo, H.-J., & Johnson, W. (Junio de 2009). The Effect of Participatory Management on Internal Stress, Overall Job Satisfaction, and Turnover Intention among Federal Probation Officers. *FEDERAL PROBATION*, 73(1), 33-40.
- Littlewood, H. (Enero-Junio de 2006). Antecedentes de la Rotación Voluntaria de Personal. *Investigación Administrativa*, 7-25.
- Liu, B., Liu, J., & Hu, J. (2010). Person-Organization Fit, Job Satisfaction, and Turnover Intention: An Empirical Study in the Chinese Public Sector. *Social Behavior and Personality*, 38(5), 615-626.
- Maden, C. (2014). Impact of fit, involvement, and tenure on job satisfaction and turnover intention. *The Service Industries Journal*, 34(14), 1113-1133.
- Marshall, T., Yan, B., & Bartlett, K. (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301.
- Masuda, A., Poelmans, S., Allen, T., Spector, P., Lapierre, L., Cooper, C., . . . Moreno-Velazquez, I. (2012). Flexible Work Arrangements Availability and their Relationship with Work-to-Family Conflict, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: A Comparison of Three Country Clusters. *Applied Psychology: An International Review*, 61(1), 1-29.
- McNall, L., Masuda, A., & Nicklin, J. (2010). Flexible Work Arrangements, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: The Mediating Role of Work-to-Family Enrichment. *The Journal of Psychology*, 144(1), 61-81.
- Michael, A. (2009). Investigating Relationships between Person-Environment Fit, Job Satisfaction, and Turnover Intentions in Cyprus. *Northeast Business & Economics Association Proceedings*, 125-129.
- Morrison, R. (Noviembre de 2004). Informal Relationships in the Workplace: Associations with Job Satisfaction, Organisational Commitment and Turnover Intentions. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(3), 114-128.
- Mosadeghrad, A., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 21, 211-227.
- Murphy, K., Dipietro, R., Rivera, M., & Muller, C. (2009). Research, Vol. 12, No. 3, July 2009: pp. 1–26 An Exploratory Case Study of Factors That Impact the Turnover Intentions and Job Satisfaction of Multi-Unit Managers in the Casual Theme Segment of the U.S. Restaurant Industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 12, 200-218.
- Omar, K., Majid, A., & Johari, H. (Enero de 2013). Job Satisfaction and Turnover Intention among Nurses: The mediating role of moral obligation. *Journal of Global Management*, 5(1), 44-55.
- Pettijohn, C., Pettijohn, L., & Taylor, A. (2008). Salesperson Perceptions of Ethical Behaviors: Their Influence on Job Satisfaction and Turnover Intentions. *Journal of Business Ethics*, 78, 547-557.
- Randsley De Moura, G., Abrams, D., Retter, C., Gunnarsdottir, S., & Ando, K. (2009). Identification as an organizational anchor: How identification and job satisfaction combine to predict turnover intention. *European Journal of Social Psychology*, 39, 540-557.
- Rasch, R., & Harrell, A. (1989). The Impact of Individual Differences on MAS Personnel Satisfaction and Turnover Intentions. *Journal of Information Systems*, 13-22.

- Rouleau, D., Fournier, P., Philibert, A., Mbengue, B., & Dumont, A. (2012). The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: a longitudinal study in Senegal. *Human Resources for Health, 10*(9), 1-14.
- Scanlan, J., & Still, M. (2013). Job satisfaction, burnout and turnover intention in occupational therapists working in mental health. *Australian Occupational Therapy Journal, 60*, 310-318.
- Sharma, A., & Nambudiri, R. (2014). Job-Leisure Conflict, Turnover Intention and the Role of Job Satisfaction as a Mediator: An Empirical Study of Indian IT Professionals. *South Asian Journal of Management, 22*(1), 2-27.
- Spector, P., Allen, T., Poelmans, S., Lapiere, L., Cooper, C., O'Driscoll, M., . . . Wierszal-Bazyl, M. (2007). Cross-National differences in Relationships of Work Demands, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Work-Family Conflict. *Personnel Psychology, 60*, 805-835.
- Stahl, G., Chua, C., Caligiuri, P., Cerdin, J.-L., & Taniguchi, M. (2009). Predictors of Turnover Intentions in Learning-Driven and Demand-Driven international assignments: The Role of Repatriation Concerns, Satisfaction with Company support, and Perceived Career Advancement Opportunities. *Human Resource Management, 48*(1), 89-109.
- Sweeney, B., & Boyle, B. (2005). Supervisory Actions, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Irish Trainee Accountants. *The Irish Accounting Review, 12*(2), 47-73.
- Tan, D., & Akhtar, S. (Abril de 1995). A Comparison of Job-Facet Satisfaction and Commitment determinants of Turnover Intention. *International Journal of Employment Studies, 3*(1), 35-51.
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses based on Metaanalytic findings. *Personnel Psychology, 46*, 259-293.
- Trimble, D. (2006). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Missionaries. *Journal of Psychology and Theology, 34*(4), 349-360.
- Tsai, Y., & Wu, S.-W. (2008). The Relationship among Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention. *Northeast Decision Sciences Institute Proceedings, 62-67*.
- Tsai, Y., & Wu, S.-W. (2010). The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing, 19*, 3564-3574.
- Tschopp, C., Grote, G., & Gerber, M. (2014). How career orientation shapes the job satisfaction–turnover intention link. *Journal of Organizational Behavior, 35*, 151-171.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology, 31*, 207-213.
- Ucho, A., Sunday, O., Ngbea, K., & Banje, Y. (2015). Worker-Supervisor Relationship and Pay Satisfaction: Influence on Turnover Intention among Primary School Teachers in Ado, Nigeria. *Ife Psychologia, 119-124*.
- Valentine, S., Godkin, L., Fleischman, G., & Kidwell, R. (2011). Corporate Ethical Values, Group Creativity, Job Satisfaction and Turnover Intention: The Impact of Work Context on Work Response. *Journal of Business Ethics, 98*, 353-372.
- Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., . . . Tissington, P. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction. *British Journal of Management, 15*, 351-360.
- Wang, W., Newman, D., & Dipboye, R. (2016). Social network contagion in the Job Satisfaction-Intention-Turnover Model. *Academy of Management Journal, 2016*(1), 17932.
- Yang, J.-T. (2008). Effect of newcomer socialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry. *The Service Industries Journal, 28*(4), 429-443.
- Zhang, Y., & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research, 11*, 1-13.