



**UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT**
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

EVIDENCIAS PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE INTENCIONES DE RENUNCIAR AL TRABAJO EN COLABORADORES LIMEÑOS DE LA EMPRESA PROMANT S.R.L.

Para optar al Título Profesional de:

PSICÓLOGO

Autores

DANIELA FRANCESCA GRANTHON BOY

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9119-1890

ALBERTO ANTONIO SILVA ORELLANA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6556-4531

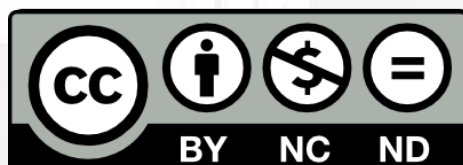
Asesor

Mg. Juan D'Angelo Ramos Saro

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7339-5224

Lima - Perú

2022



Reconocimiento-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Esta licencia permite a los reutilizadores copiar y distribuir el material en cualquier medio o formato solo sin adaptarlo, solo con fines no comerciales y siempre que se le dé la atribución al creador.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA
Mag. Julio César AQUIJE MILANTA
Mag. Juan José YARINGAÑO LIMACHE

Presidenta
Vocal
Secretario

La Bachiller doña DANIELA FRANCESCA GRANTHON BOY, ha sustentado su Tesis, titulada “**EVIDENCIAS PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE INTENCIONES DE RENUNCIAR AL TRABAJO EN COLABORADORES LIMEÑOS DE LA EMPRESA PROMANT S.R.L**” para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO(*)
74090079	DANIELA FRANCESCA GRANTHON BOY	Aprobado por mayoría

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 17:05 horas, del día 16 de setiembre del 2022.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

Mag. Juan D'Angelo RAMOS SARO
ASESOR



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA

Presidenta

Mag. Julio César AQUIJE MILANTA

Vocal

Mag. Juan José YARINGAÑO LIMACHE

Secretario

El Bachiller don ALBERTO ANTONIO SILVA ORELLANA, ha sustentado su Tesis, titulada “**EVIDENCIAS PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE INTENCIONES DE RENUNCIAR AL TRABAJO EN COLABORADORES LIMEÑOS DE LA EMPRESA PROMANT S.R.L**” para optar al Título Profesional de Psicólogo.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar al Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO(*)
72701973	ALBERTO ANTONIO SILVA ORELLANA	Aprobado por mayoría

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 17:05 horas, del día 16 de setiembre del 2022.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

Mag. Juan D'Angelo RAMOS SARO
ASESOR



Dedicatorias

A mis padres y hermanos por estar siempre presentes para mí.

A la vida, que me ha dado tanto.

Agradecimientos

En la vida, las personas necesitamos apoyarnos para poder alcanzar nuestras metas por lo cual ha originado un grato sentimiento de agradecimiento por todos aquellos que han sido parte de nuestro camino, en mayor o en menor medida.

En primer lugar, a Dios por ser una fuente de fuerza y apoyo incondicional en los momentos de dificultad y debilidad a lo largo de este camino para así poder llegar a una de nuestras metas más deseadas.

A la Universidad Marcelino Champagnat, por darnos la oportunidad de ser parte de su comunidad, enriqueciéndonos con habilidades, conocimientos y valores para lograr ser los profesionales que hoy en día somos. A nuestro asesor, Mg. Juan Ramos Saro, por sus valiosas asesorías y recomendaciones. Al profesor Jossué Correa Rojas por brindarnos sus enseñanzas y orientarnos durante toda la investigación. De la misma manera, a todos los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat por su dedicación, paciencia, esfuerzo y profesionalismo al formarnos como psicólogos.

A la empresa Promant S.R.L. por brindarnos las facilidades para trabajar con ellos y a la jefa de Recursos Humanos, la señorita Maithe Espinoza, por su constante ayuda en la parte de gestión.

A nuestras familias, por estar siempre preocupados por nuestros pasos, por velar que nuestros caminos no se desvíen en el proceso y rodearnos de tanto amor durante nuestra vida.

Finalmente, y no menos importante, a todos los participantes involucrados en la investigación, por su gran apoyo, amabilidad, paciencia, flexibilidad y compromiso real.



Contenido

	Pág.
Dedicatorias	II
Agradecimientos.....	III
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción.....	XII
1. Planteamiento de problema	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
2. Marco teórico.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales	25
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Intención de renuncia	30
2.2.2. Definiciones.....	31
2.2.3. Modelos	32
2.2.4. Medición de las intenciones de renunciar al trabajo	35
2.2.5. Uso de instrumentos de medición.....	35
2.2.6. Instrumentos desarrollados	36
2.2.7. Intención de renunciar y relación con otras variables	38
2.2.8. Evidencias psicométricas.....	39

2.2.9. Evidencias de validez basada en la estructura interna.....	40
2.2.10. Evidencias de validez basada en la relación con otras variables.....	44
2.2.11. Evidencias de fiabilidad basada en la consistencia interna	45
2.2.12. Invarianza de la medición.....	46
2.2.13. Contexto de la medición psicológica en Latinoamérica.....	47
2.3. Definición de términos básicos	49
2.4. Marco situacional	51
3. Variables.....	53
3.1. Variable atributiva: Intenciones de renunciar al trabajo.....	53
3.1.1. Definición conceptual.....	53
3.1.2. Definición operacional	53
3.1.3. Operacionalización de la variable	53
4. Método.....	55
4.1. Tipo y diseño de investigación	55
4.2. Población y muestra	55
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.3.1. Instrumentos de recolección de datos.....	58
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.4.1. Procedimientos	63
4.4.2. Análisis de datos.....	67
5. Resultados.....	70
5.1. Presentación de datos generales	70
5.2. Análisis descriptivo	70
5.2.1. Objetivo específico 1	72
5.2.2. Objetivo específico 2	75
5.2.3. Objetivo específico 3	77
5.2.4. Objetivo específico 4.....	78
6. Discusión	80
7. Conclusiones.....	87
8. Recomendaciones	88
Referencias	90

APÉNDICES

Apéndice A. Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo

Apéndice B. Escala de Satisfacción Laboral

Apéndice C. Escala de Compromiso Organizacional

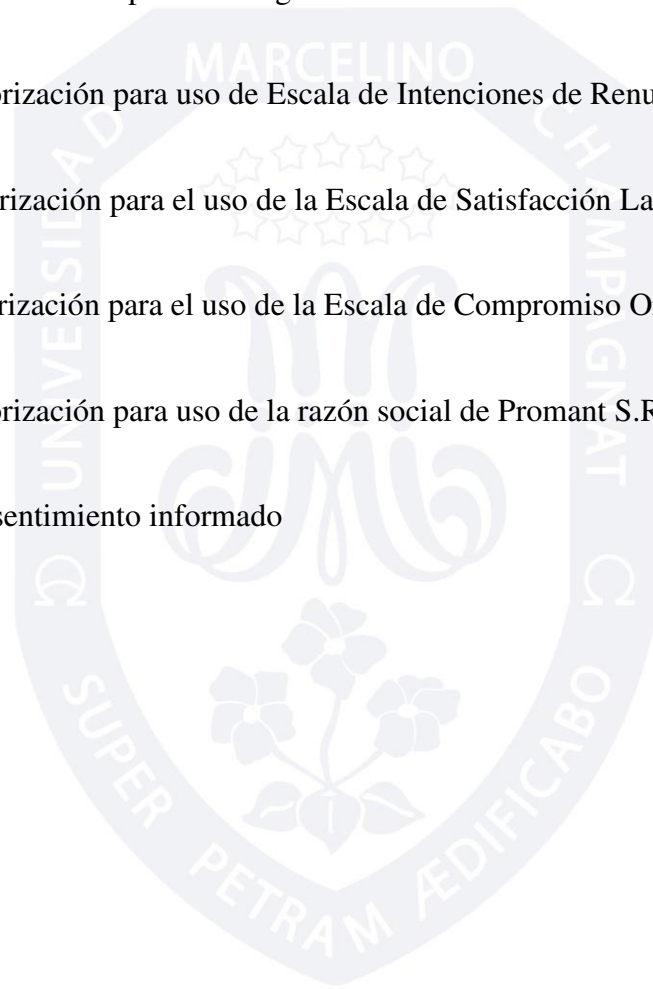
Apéndice D. Autorización para uso de Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo

Apéndice E. Autorización para el uso de la Escala de Satisfacción Laboral

Apéndice F. Autorización para el uso de la Escala de Compromiso Organizacional

Apéndice G. Autorización para uso de la razón social de Promant S.R.L.

Apéndice H. Consentimiento informado



Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Modelos de intención de rotación	32
Tabla 2 Principales instrumentos desarrollados para medir la Intención de Renunciar .	37
Tabla 3 Tipos de pruebas de invarianza de la medición.....	47
Tabla 4 Operacionalización de Intenciones de Renunciar al Trabajo	54
Tabla 5 Características de la población	56
Tabla 6 Análisis descriptivo de los ítems de la EIR.....	71
Tabla 7 Variabilidad en las respuestas de la EIR	72
Tabla 8 Análisis Factorial Confirmatorio EIR	73
Tabla 9 Índices de bondad de ajuste de la EIR.....	75
Tabla 10 Invarianza de la EIR, según el sexo	76
Tabla 11 Invarianza de la EIR, según el tiempo de servicio	77
Tabla 12 Correlación entre las escalas de Intención de Renunciar al Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	78
Tabla 13 Análisis de fiabilidad de la EIR.....	79

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Cargas factoriales de la EIR.....	74



Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar las evidencias psicométricas de la Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo (EIR). La investigación es de diseño instrumental. Se contó con el permiso de la empresa Promant S.R.L., en el cual se seleccionaron intencionalmente 446 colaboradores limeños, de los cuales 75.6% son mujeres ($M_{\text{edad}} = 41.5$, $DE_{\text{edad}} = 1.598$) y el 24.4% son varones ($M_{\text{edad}} = 40$, $DE_{\text{edad}} = 10.409$). Asimismo, el 33.8% tiene menos de seis meses de trabajando para la empresa. Se aplicó la EIR (Vaamonde, 2015). Las evidencias de validez se determinaron mediante un análisis factorial confirmatorio y para la fiabilidad se reporta el coeficiente omega (ω). Los resultados confirman la unidimensionalidad del instrumento, el cual presenta una estructura coherente parsimoniosa con índices de bondad de ajuste satisfactorios ($\chi^2 = 25.43$; $\chi^2 / \text{gl} = 1.816$; TLI = .987; CFI = .991; RMSEA = .043). Además, la validez convergente se determinó al identificar relaciones negativas de la EIR con la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. Finalmente, se estimó la fiabilidad de la escala a través del método de consistencia interna alcanzando un coeficiente omega igual a .834, lo que indica que el instrumento presenta una adecuada fiabilidad. A partir de los resultados, se concluye que la EIR es una medida válida y fiable para medir las intenciones de renuncia en colaboradores de Promant S.R.L.

Palabras clave: Validez, Fiabilidad, Intenciones de renunciar, psicometría.

Abstract

The objective of the research was to determine the psychometric evidence of the Intentions to Quit (EIR) Scale. The research is of instrumental design. Permission was obtained from the company Promant S.R.L., in which 446 employees from Lima were purposively selected, of which 75.6% were women (mean age = 41.5, SD = 1.598) and 24.4% were men (mean age = 40, SD = 10.409). Also, 33.8% have been working for the company for less than six months. The EIR (Vaamonde, 2015) was applied. Evidence of validity was determined by confirmatory factor analysis and for reliability the omega coefficient (ω) is reported. The results confirm the one-dimensionality of the instrument, which presents a parsimonious coherent structure with satisfactory goodness-of-fit indices ($\chi^2 = 25.43$; $\chi^2 / gl = 1.816$; TLI = .987; CFI = .991; RMSEA = .043). In addition, convergent validity was determined by identifying negative relationships of the EIR with Job Satisfaction and Organizational Commitment. Finally, the reliability of the scale was estimated through the internal consistency method reaching an omega coefficient equal to .834, which indicates that the instrument presents adequate reliability. From the results, it is concluded that the EIR is a valid and reliable measure to measure the resignation intentions of Promant S.R.L. employees.

Keywords: Intentions to quit the job, Validity, Reliability, psychometry.

Introducción

El trabajo es uno de los aspectos importantes en la vida de las personas, por lo que la búsqueda de un espacio que satisfaga sus necesidades materiales y motivacionales influyen en la actitud que demuestran dentro de las organizaciones en las que radican. En caso de que estas no sean obtenidas, pueden surgir actitudes o intenciones de renunciar al trabajo de manera voluntaria.

Las empresas han visto de manera muy práctica la rotación del personal, sin embargo, a través de este indicador no se puede alcanzar a distinguir las actitudes que van desarrollando sus colaboradores hacia la idea de renunciar. Por lo tanto, para su medición se han producido distintos instrumentos, los cuales son originarios del idioma inglés.

En América Latina, se han encontrado propuestas y evidencias de escalas desarrolladas o adaptadas que examinan esta variable; pero, en el caso del Perú, las investigaciones realizadas no exponen evidencias psicométricas suficientes que validen su uso.

Es por ello, que esta investigación busca identificar una escala que permita indagar el fenómeno de intención de renunciar y, a la vez, entregar evidencias que avalen la utilidad de esta para nuestro contexto; para ello, se examina tanto las evidencias de validez y fiabilidad en la escala intención de renunciar al trabajo de Vaamonde (2015).

La presente investigación se divide en siete capítulos. En el primer capítulo, se expone el índice de empleo de América Latina y el Caribe y los cambios que ha presentado entre 2017 y su proyección hasta 2019, además, se identifica al Perú con una de las tasas de rotación de personal más altas de América Latina. Por otro lado, se explica

el concepto de rotación de personal respecto a lo que es intención de renunciar al trabajo. Por otra parte, se presenta que los instrumentos realizados para el contexto peruano no presentan evidencias psicométricas adecuadas, justificando así los objetivos de esta investigación.

Asimismo, en el segundo capítulo, a través de una revisión en revistas científicas y repositorios, se presentan los antecedentes tanto nacionales como internacionales publicados entre el año 2015 al 2021. Además, se describe el contexto de la intención de renunciar y su medición.

En el tercer capítulo, se define la variable atributiva intención de renunciar al trabajo conceptualmente y su operacionalización.

En el cuarto capítulo, se presenta el método de investigación con un diseño instrumental enfocado en colaboradores del sector servicios de Lima Metropolitana, también se explican las escalas utilizadas y sus evidencias psicométricas. Además, se muestran los procedimientos de evaluación que se realizarán para esta investigación.

En el quinto capítulo, se evidencian las características de la muestra y los resultados de los objetivos planteados para evaluar las evidencias psicométricas del cuestionario Intenciones de Renunciar al Trabajo.

En el sexto capítulo, se contrastan los resultados obtenidos con investigaciones anteriores y la teoría, alcanzando una respuesta que responda la problemática.

Finalmente, en el séptimo capítulo, se precisa las conclusiones elaboradas a través de la discusión y se sugieren nuevas áreas por profundizar para comprender este constructo.

1. Planteamiento de problema

1.1. Descripción del problema

En América Latina y el Caribe, se presenta un contexto de altas expectativas en el crecimiento del índice de trabajo, pero de pocos resultados, pues según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), en su informe de Perspectivas Sociales y de Empleo en el Mundo, se proyecta la reducción de la tasa de desempleo, la cual pasaría del 8,2% en el 2017 al 7,7% en el 2019. Sin embargo, el ritmo es relativamente lento.

Este análisis explicaría el bajo crecimiento del índice del empleo en el Perú, ya que, la variación de este fue de - 0,3% en el mes de marzo del 2018 en comparación a marzo de 2017 (Ministerio de Trabajo, & Promoción del Empleo [Mintra], 2018). Sin embargo, se puede identificar un comportamiento caracterizado en la variación del índice mensual del empleo por la demanda de trabajadores a lo largo del año, el cual fluctúa con mayor grado en el primer semestre a partir de marzo, hasta presentar un decrecimiento por el mes de agosto (Mintra, 2018).

Aún con este contexto laboral, el Perú tiene una de las tasas de rotación de personal más altas de América Latina, en la cual se observó un 18% en el año 2013, muy superior al promedio que se registra entre 5% y 10% en la región (Narváez, 2014). Tal porcentaje demuestra un alto grado de movimiento de los trabajadores, el cual puede generar consecuencias en el desenvolvimiento de las empresas. Además, según Narváez (2014), en un estudio realizado en el 2013 para conocer las políticas de Recursos Humanos entre las principales empresas del país, se señaló que la rotación anual promedio fue del 15%, y fue mayor entre las empresas nacionales y en el sector servicios.

Existen ciertos factores que pueden motivar la rotación laboral. Según Price (1997), serían las características personales, oportunidad laboral, expectativas de carrera no satisfechas, la presión laboral y el conflicto con los miembros de la organización. Esto sentaría las bases que llevan al individuo a considerar si el contexto laboral en el que se desarrolla lo beneficia, y si encontrase en este la posibilidad de una mejora en su futuro.

Por lo tanto, el sector servicios es un buen punto de partida para conocer esta problemática, debido a que es el que más volumen de puestos de trabajo genera (Serrano, 2011). Este sector comprende una diversidad de áreas, de las cuales la relacionada con actividades de servicios administrativos y de apoyo se ubica en el segundo puesto con la mayor cantidad de empresas del sector, y a la vez representa el 30% del empleo generado; sin embargo, reportó ser una de las áreas con menor productividad (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016).

Por otro lado, con respecto a la rotación de personal, en cierto grado ésta es saludable para la organización, pero suele ser costosa (López, 2011), pues implica gastos de reclutamiento y selección, registro y documentación, impacto en la producción, actitud del personal y en la imagen de la empresa (Chiavenato, 2007). Además, según Zeynep y Huckman (2008), un alto índice de rotación tiene un impacto negativo en el servicio al cliente y al beneficio económico de la empresa. Por lo tanto, esto puede representar un gasto considerable, el cual es muy difícil de recuperar (Ramírez, 2016). Debido a esto, se puede inferir que este fenómeno tiene tanto pros como contras para la organización y su dinámica; sin embargo, los valores de rotación de personal no permiten comprender lo que razona y siente el individuo, es decir, el colaborador, y el por qué toma tal decisión. Por lo cual, es necesario identificarlo a través de una herramienta adecuada, es decir, un test psicométrico.

La dificultad radica en la limitada capacidad de obtener información a través de las instituciones públicas y las empresas, pero también en el enfoque que se da la medición, pues, a través de los índices de rotación de personal, es imposible identificar los aspectos individuales. Para esto, el desarrollo de instrumentos psicológicos que miden la variable intención de renunciar al trabajo se han investigado más en contextos diferentes al peruano.

Lo expuesto denota la importancia del constructo intención de renuncia en el ámbito organizacional. Así, su relación con un mal desempeño, la falta de compromiso laboral y la insatisfacción e inseguridad laboral lo demuestran (Villegas & Huamán, 2020). Sin embargo, en nuestro medio poco se ha explorado acerca del impacto de la intención de renuncia sobre los procesos laborales. Esto debido a la inexistencia de medidas válidas y fiables que permitan su exploración, con lo cual se ha creado un vacío en el conocimiento que requiere atención. La ausencia de medidas psicológicas con calidad técnica no es un problema reciente, ni exclusivo de la psicología organizacional (Livia & Ortiz, 2014). Por ello, es necesario contar con una medida válida y fiable para medir la intención de renuncia en el contexto nacional.

Asimismo, hubo intentos como el estudio de Cainicela y Pazos (2016), quienes utilizaron el cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO), el cual fue elaborado por González-Romá et al. (1992), donde solo se presentó la fiabilidad, la cual dio como coeficiente de Alpha un puntaje de .69, mostrando un nivel bajo de fiabilidad, tal como lo indica Cascaes da Silva et al. (2015).

Debido a esto, el propósito del presente estudio es analizar las evidencias psicométricas de la Escala de Intención de Renunciar al Trabajo (Vaamonde, 2015), en

donde se verificará su estructura interna, su relación con otras variables y su invarianza de medida, según sexo y tiempo de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son evidencias psicométricas de la Escala Intenciones de Renunciar al Trabajo (EIR) en colaboradores limeños de la empresa Promant S.R.L.?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son las evidencias de validez basada en la estructura interna de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.?
- b) ¿Es invariante la estructura interna de la EIR según sexo y tiempo de servicio en colaboradores limeños de Promant S.R.L.?
- c) ¿Cuáles son las evidencias de validez basada en la relación con otras variables de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.?
- d) ¿Cuáles son las evidencias de fiabilidad basada en la consistencia interna de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.?

1.3. Justificación

La base de esta investigación se plantea desde una justificación teórica, práctica y metodológica: como justificación teórica, centrándose en el contexto peruano y a partir de la revisión de la literatura, acerca de la variable intenciones de renunciar al trabajo, en los repositorios de la Universidad del Pacífico, Universidad ESAN, Universidad San Martín de Porres, Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), Pontificia Universidad

Católica del Perú (PUCP), Universidad Nacional de San Marcos, Universidad Ricardo Palma, Universidad San Ignacio de Loyola, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Universidad de Guayaquil, Universidad Privada del Norte, además de las bases de datos: SCielo, Redalyc, EBSCO, y así como también en las revista Psicothema, no se han encontrado investigaciones sobre la variable, como tampoco se encontró un instrumento que mida esta variable entre los años 2015 al 2020. Por otro lado, se han encontrado estudios sobre rotación de personal que incluyen el significado de intención de renuncia al trabajo y tomándolo como un solo término. Por lo que, esta investigación separará el significado de rotación de personal del de intenciones de renunciar al trabajo, para poder así medir particularmente la variable, ya que, la confusión generada por la cercanía de ambos conceptos podría promover el uso de instrumentos no adecuados, a pesar de ser esta una variable importante para analizar en diferentes áreas laborales.

Como justificación práctica, con la realización de esta investigación, se logrará tener un instrumento con evidencias psicométricas adecuadas que mida la variable intenciones de renunciar al trabajo, el cual nos dará una medición de la variable que nos permitirá prevenir que el personal se retire voluntariamente de la organización; además, de poder implementar intervenciones y de la creación de capacitaciones o programas de mejora centrados en la variable intenciones de renuncia al trabajo.

Finalmente, como justificación metodológica, se busca realizar los mismos procesos de confiabilidad y validez, similares a la investigación original, y observar si se mantiene la similitud con una muestra de trabajadores argentinos. Además, esto posibilitará el desarrollo de nuevas investigaciones de la variable con un instrumento válido y confiable para el contexto peruano.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar las evidencias psicométricas de EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar las evidencias de validez basada en la estructura interna de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.
- b) Determinar la invarianza de la EIR de los colaboradores limeños de Promant S.R.L., según el sexo y tiempo de servicio.
- c) Determinar las evidencias de validez basada en la relación con otras variables de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.
- d) Determinar las evidencias de fiabilidad basada en la consistencia interna de la EIR en colaboradores limeños de Promant S.R.L.

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

En el siguiente capítulo, se presentan investigaciones relacionadas al presente estudio. Los antecedentes se obtuvieron luego de consultar la base de datos de Redalyc, SciELO, EBSCO, Dialnet, ProQuest, Directory of Open Access Journals (DOAJ). Además, se consultaron revistas como: Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Liberabit, Revista Propósitos y Representaciones, Psicothema y los repositorios de tesis de las Universidades Pacífico, Universidad ESAN, Universidad San Martín de Porres, Universidad de Ciencias Aplicadas, Universidad Nacional de San Marcos, Universidad Ricardo Palma, Universidad San Ignacio de Loyola, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Universidad de Guayaquil y la Universidad Privada del Norte. Como resultado se reportan estudios de una antigüedad no mayor a cinco años, que van entre el 2015 al 2021.

2.1.1. Internacionales

Deng et al. (2021) realizaron un trabajo de investigación sobre la identidad ocupacional, satisfacción laboral y sus efectos sobre la intención de rotación entre pediatras chinos, el cual tuvo como objetivo contribuir a la investigación sobre la escasez de pediatras al examinar la identidad ocupacional, la satisfacción laboral y sus efectos sobre la intención de rotación externa entre los pediatras en China. El diseño de la investigación fue transversal descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 4198 pediatras de siete regiones geográficas de China (sur, centro, norte, este,

noroeste, suroeste y noreste). La identidad ocupacional se midió utilizando una versión china de 10 ítems de la escala *Occupational Identity* (CPIS) desarrollada por Cai (2004) basada en la Escala de Identidad Ocupacional original de Tyler y McCallum (1998); por su parte, la satisfacción laboral se midió utilizando la versión china del *Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Version* (MSQ-short version) basada en la versión MSQ-short (20 ítems) y desarrollada por Weiss et al. (1967) y para la intención de rotación se usó un instrumento de cuatro ítems que mide la intención de rotación desarrollado por Farh et al. (1998). En el caso del cuestionario de intención de rotación, se analizó la fiabilidad a través del coeficiente de alfa ($\alpha = .81$) y las evidencias de validez basada en la consistencia interna por medio de un análisis factorial exploratorio (AFE) ($KMO = .78$), presentando datos de CFI y TLI. No obstante, los datos presentados son insuficientes como para ser presentados como evidencias de validez.

Moksadur (2020) desarrolló una investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, evidencia de Bangladesh, la cual tuvo como objetivo averiguar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados que trabajan en algunos sectores seleccionados en Cumilla, Bangladesh. El diseño de la investigación fue exploratorio correlacional. La muestra estuvo compuesta por 355 empleados de diversos sectores (construcción 21%, banca 27%, medicina 24% y fabricación 28%). Los instrumentos utilizados fueron la escala de Índice Descriptivo Del Trabajo (Maghrabi, 1999; Skibba, 2002) para medir la satisfacción laboral y la Escala de Intención de Rotación (TIS-6) que es una escala de seis ítems adaptada por Roodt (2004) de su escala de intención de rotación de 15 ítems, aún no publicada. Al evaluar la escala, se analizó las evidencias

de fiabilidad a través del coeficiente de alfa, el cual obtuvo un nivel adecuado en el coeficiente de alfa ($\alpha = .84$), sin embargo, no se aportaron evidencias de validez.

Yang et al. (2019) realizaron un trabajo de investigación acerca de liderazgo empresarial e intención de rotación en empresas nuevas, el cual tuvo como objetivo examinar la relación entre el liderazgo empresarial y las intenciones de rotación de los empleados dentro de las empresas establecidas en los últimos cinco años. El diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 403 empleados entre 21 y 41 años, de 62 empresas instituidas en los últimos cinco años en China. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron *Entrepreneurial Leadership* (EL) de Huang et al. (2014) basado en Gupta et al. (2004), *Job Embeddedness* de Crossley et al. (2007), Satisfacción Laboral de Hackman y Oldham (1980), Compromiso Afectivo e Intención de Rotación de Liang (1999). En relación con el instrumento de Intención de Rotación se realizó un análisis de evidencias de fiabilidad a través del coeficiente de alfa ($\alpha = .88$). Este instrumento presentó un índice adecuado de consistencia interna, sin embargo, no se reportaron evidencias de validez.

Naidoo (2018) realizó un trabajo de investigación acerca del rol del estrés y las intenciones de rotación en el personal de tecnología de la información (IT) en Sudáfrica y con el objetivo de examinar los efectos del estrés relacionado con el rol y el apoyo del supervisor en: la satisfacción laboral, el desempeño laboral y las intenciones de rotación en trabajadores. El diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 163 empleados de tecnología de la información de Sudáfrica. El instrumento utilizado en la investigación fue una batería de: Satisfacción Laboral adaptada por Pond y Geyer (1991), *Turnover*

Intention de Allen y Meyer (1990), *Job Performance* de Welbourne y Johnson (1997), Apoyo del Supervisor adaptada por Steelman et al. (2004), Conflicto de roles de Firth et al. (2004) y Rol de la Ambigüedad. Como resultado en el instrumento *Turnover Intention*, se reportaron las evidencias de fiabilidad a través del coeficiente alfa ($\alpha = .88$). Este instrumento presentó un índice adecuado de consistencia interna, no obstante, no se presentaron evidencias de validez.

Zito et al. (2018), realizaron un trabajo de investigación donde analizaron las intenciones de rotación, el papel de la disonancia emocional, los recursos laborales y la satisfacción laboral en un call center, teniendo como objetivo detectar el papel de la disonancia emocional (demanda de trabajo), la autonomía laboral y el apoyo de los supervisores en la percepción de la satisfacción laboral y las intenciones de rotación entre un call center italiano. El diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 318 agentes de call center de una compañía de telecomunicaciones italiana. Los instrumentos utilizados fueron los tres ítems de intención de rotación en la escala *Michigan Organizational Assessment Questionnaire*, los tres ítems de satisfacción laboral del cuestionario OSI (Occupational Stress Indicador) de Cooper et al. (1998), los seis ítems de la escala sobre autonomía laboral de Karasek y Theorell (1990), los tres ítems de la escala de Zapf et al. (1999) sobre disonancia emocional y los tres ítems de apoyo de los supervisores de Caplan et al. (1995). Al analizar los ítems del cuestionario *Michigan Organizational Assessment Questionnaire*, se obtuvo evidencias de fiabilidad a través del coeficiente de alfa ($\alpha = .70$) y del análisis factorial exploratorio y confirmatorio, reportándose el error cuadrático medio de aproximación por grado de libertad (RMSEA = .00). El coeficiente de alfa

muestra un nivel adecuado y el RMSEA indican que el modelo está saturado, sin embargo, no presenta evidencias de validez.

Por otro lado, Gupta y Shaheen (2017) realizaron una investigación acerca del impacto del compromiso laboral en la intención de rotación, el cual tuvo como objetivo examinar el papel moderador del capital psicológico en la relación de compromiso de trabajo e intención de rotación de empleados. El diseño de la investigación fue correlacional causal. La muestra estuvo compuesta por 228 empleados que trabajaban en diversas industrias y que se encontraban por lo menos un año trabajando en la India. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron el test de compromiso de trabajo por Schaufeli et al. (2006); la intención de la rotación se midió utilizando la escala de Lichtenstein et al. (2004) y el capital psicológico se evaluó utilizando una escala de Luthans et al. (2007). Al analizar la escala de intención de rotación, se obtuvo evidencias de fiabilidad según en coeficiente de alfa ($\alpha = .83$). La escala obtuvo un índice adecuado de consistencia interna, pero no presentó evidencias de validez.

Además, Moffat (2017) realizó una investigación acerca de la satisfacción ambiental en el trabajo y satisfacción en el trabajo e intención de rotación, con la finalidad de identificar el impacto de dos tipos de variables relacionadas con la satisfacción: satisfacción ambiental en el trabajo y satisfacción laboral. El diseño de la investigación fue correlacional causal. La muestra estuvo compuesta por 102 trabajadores de oficina, entre los 25 y 35 años. El instrumento utilizado en la investigación constó de cuatro partes: La Escala de Satisfacción Ambiental en el Trabajo (SESW) elaborado por Moffat et al. (2016), la versión corta de Minnesota Cuestionario de satisfacción (MSQ) de Weiss et al. (1977) y la escala de intención

de rotación de Mobley et al. (1979). Al analizar la escala de intención de rotación, se buscó identificar las evidencias de fiabilidad a través del coeficiente de alfa. Lo cual dio como resultado un coeficiente de alfa ($\alpha = .76$), considerado por los autores como muy satisfactorio, sin embargo, no se presentaron evidencias de validez.

Vaamonde (2015) realizó el estudio intenciones de renunciar al trabajo: diseño y validación de una escala para su medición, teniendo como propósito diseñar e identificar las evidencias psicométricas de la escala intenciones de renunciar al trabajo. El diseño de la investigación fue instrumental. La muestra estuvo conformada por 233 empleados argentinos de distintas organizaciones. El instrumento que desarrolló fue la escala de intenciones de renunciar al trabajo. Para evaluar la escala, esta fue sometida a un análisis factorial exploratorio, un análisis factorial confirmatorio, evaluación del coeficiente de alfa y correlacionado con las variables burnout y satisfacción laboral para determinar evidencias de validez basada en la relación con otras variables. Los análisis factoriales realizados (RMSEA = .02) recomiendan un modelo unidimensional con siete ítems, además, se ve reafirmado por el coeficiente de alfa ($\alpha = .91$), lo cual indica que el instrumento diseñado es confiable. Así mismo, la correlación con otras variables muestra relación con la literatura planteada. Por lo tanto, el instrumento evidencia condiciones adecuadas para su uso.

Yoshitaka y Sorasit (2015) desarrollo un estudio sobre intención de rotación, compromiso organizacional y satisfacción laboral específica acerca de los empleados de producción en Tailandia y con el objetivo de examinar la relación entre intención de rotación, compromiso organizacional y satisfacción laboral. El

diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta 255 empleados que laboran más de tres meses en una empresa tailandesa del rubro de industria pesquera. Los instrumentos utilizados fueron la escala de intención de rotación desarrollada por Wayne et al. (1997), la versión abreviada de la Escala de Compromiso Organizacional diseñada por Mowday et al. (1979) y la escala de aspectos específicos de satisfacción laboral desarrollada por los autores de la investigación. Al analizar la escala de intención de rotación, se obtuvo evidencias de fiabilidad a través del coeficiente de alfa ($\alpha = .76$). El nivel de consistencia interna era adecuado, no obstante, no se presentaron evidencias de validez.

2.1.2. Nacionales

Gutiérrez (2020), en su tesis Satisfacción laboral y rotación laboral de los colaboradores administrativos del grupo Tawa SAC – San Isidro, tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y la rotación laboral. La investigación es de tipo no experimental correlacional. La muestra fue conformada por 150 colaboradores administrativos del grupo Tawa SAC. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de satisfacción laboral de Gonsalvez (2019) y el cuestionario de rotación laboral de Rivera (2017). Como única muestra de validez, se utilizó el análisis de la fiabilidad a través del coeficiente alfa ($\alpha = .90$). La presentación del coeficiente alfa es insuficiente para determinar la validez de los instrumentos utilizados.

Villegas y Huamán (2020), en su tesis Satisfacción e inseguridad laboral como variables explicativas de la intención de renunciar al trabajo en jóvenes, se plantearon determinar si las variables de satisfacción e inseguridad laboral

explican la intención de renunciar al trabajo en jóvenes. La investigación es de tipo explicativo correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 colaboradores de una empresa perteneciente al rubro de telecomunicaciones de Lima Metropolitana con edades entre los 20 y 35 años. Se utilizaron la escala de intenciones de Renunciar al trabajo de Vaamonde (2019), la escala de inseguridad laboral de Vaamonde (2015) y el índice breve de satisfacción laboral afectiva de Thompson y Phua (2012). Se realizó un análisis confirmatorio para verificar si los índices de ajuste se adecuaban al contexto a utilizar ($\chi^2/g1= 2.586$, CFI =.978, RMSEA = .105, IC 90% .058-.154), así como el análisis de la fiabilidad a través del coeficiente omega ($\omega = .93$). Los índices de ajuste demuestran ser adecuados al igual que el coeficiente omega.

Monteza et al. (2018), en el estudio El *engagement* y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima, buscaron hallar la relación entre estas variables. La investigación tuvo un diseño no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 299 colaboradores entre 10 notarías de los distritos de La Victoria, San Isidro, Miraflores, Lince y el Cercado de Lima. Se utilizaron la escala *Utrecht Work Engagement Scale* elaborada por Schaufeli et al. (2002) y el cuestionario de intención de rotación desarrollado por Mobley et al. (1978). En el caso del cuestionario de intención de rotación, se analizó la fiabilidad a través del coeficiente de alfa ($\alpha = .89$) y las evidencias de validez basada en la consistencia interna por medio de un análisis factorial exploratorio (KMO = .747; AVE = 82.15%). No obstante, los datos presentados son insuficientes como para ser tomados como evidencias de validez.

Solís y Zeballos (2017) desarrollaron una investigación sobre la ruptura del contrato psicológico y su relación con la intención de renuncia de los trabajadores aplicado en una Minera de Perú, el cual tuvo como objetivo buscar una relación entre la ruptura del contrato psicológico, la percepción del apoyo organizacional, compromiso organizacional y profesional, y así como la intención de dejar la organización. El diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 232 trabajadores entre empleados y operarios que laboraron en Cía. Minera Milpo S.A.A. Los instrumentos empleados fueron Intenciones de Renunciar (Boshoff & Allen, 2000) y Ruptura del Contrato Psicológico (Robinson & Morrison, 2000). Al evaluar el cuestionario de Intenciones de Renunciar, se analizó las evidencias de fiabilidad a través del coeficiente de alfa. Al igual que en el primer caso, obtuvo un nivel adecuado en el coeficiente de alfa ($\alpha = .88$), pero no se aportaron evidencias de validez.

Candia et al. (2017) expusieron el estudio Relación entre la satisfacción laboral y el *engagement* en la intención de rotar en una empresa minera, en el cual su objetivo era validar a través de un modelo explicativo la influencia de las variables satisfacción laboral y *engagement* en la intención de rotar del personal. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño explicativo-causal. La muestra estuvo constituida por 107 trabajadores de una empresa minera a tajo abierto en el sur del Perú. Se utilizó el Cuestionario de satisfacción S20/23 elaborado por Peiró (1984), el Cuestionario *Work Engagement Scale* diseñado por Schaufeli et al. (2002) y el Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización desarrollado por González-Romá et al. (1992). Para el cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización, se analizó las evidencias de fiabilidad y las evidencias de validez en la estructura interna a través del

coeficiente de alfa ($\alpha = .819$) y un análisis factorial exploratorio (AFE) mediante el método de componentes principales con rotación Varimax ($KMO = .757$; $AVE = 65.30\%$), respectivamente. Debido a la poca cantidad de muestra, los análisis realizados en el instrumento quedan como un estudio exploratorio, por lo tanto, no es generalizable para el contexto.

Otro estudio es llevado a cabo por Cainicela y Pazos (2016), quienes realizaron un trabajo de investigación acerca de la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú. El estudio tiene como objetivo identificar si existe relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación en profesionales de una empresa minera, así como, determinar las variables que predicen la intención de rotación. El diseño de la investigación es correlacional, predictivo, explicativo y transversal. La muestra estuvo compuesta 150 profesionales de ambos sexos altamente especializados, con más de dos años de experiencia de trabajo y más de un año de permanencia en la organización. Los instrumentos empleados fueron: Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) (González- Romá et al., 1992), el Cuestionario de Compromiso organizacional adaptado y traducido por Cainicela y Pazos (2016) y la Escala General de Satisfacción elaborado por Warr et al. (1979). En el caso del cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización, se analizó las evidencias de fiabilidad. Al interpretar los resultados demostró un nivel inadecuado del coeficiente alfa ($\alpha = .69$) y la falta de evidencias de validez.

Lazarte (2016) realizó un trabajo de investigación acerca del efecto del *job crafting* y el rol mediador del *burnout* y el *engagement* sobre la relación entre

las características laborales y la intención de rotar, con la finalidad de determinar el efecto del *job crafting* sobre la intención de rotar, así como comprobar el rol mediador del *burnout* y el *engagement* sobre las relaciones entre las demandas y recursos laborales respectivamente y la intención de rotar dentro de empresas de call center de Lima-Perú. El estudio tiene un diseño no experimental transversal explicativo predictivo. La muestra estuvo compuesta por 518 colaboradores de tres empresas de call center dedicadas a la venta de servicios de telefonía en Lima. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Demandas y Recursos Laborales (Bakker, 2014), *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli et al., 2002), *Maslach Burnout Inventory General Survey* (Schaufeli et al., 1996), la Escala de *job crafting* (Tims et al., 2012) y la adaptación de los cuatro ítems presentados en *The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire* (Cammann et al., 1979). En el caso de los cuatro ítems adaptados, se analizaron las evidencias de fiabilidad ($\alpha = .89$). El instrumento presentó un nivel adecuado en el coeficiente de alfa, pero faltaría incluir evidencias de validez.

El análisis de los antecedentes muestra que las investigaciones presentadas emplean de forma indistinta el término intención de rotación: a propensión al abandono, intención de rotación de personal por intención de renunciar al trabajo; sin embargo, sus definiciones teóricas, aparentemente, son próximas. Del total de antecedentes que se han desarrollado, ocho son correlaciones, uno descriptivo, dos correlacional causal, uno explicativo-correlacional, uno explicativa causal, dos explicativo-predictivo y uno instrumental. Respecto a la medición del constructo se han utilizado diferentes instrumentos, por lo que no existe un consenso en cuál es la mejor herramienta para medirlo. En la búsqueda de evidencias de validez, se reporta evidencias de

validez basadas en la estructura interna, usándose solo el análisis factorial confirmatorio en dos investigaciones y en el exploratorio en tres investigaciones; respecto a las evidencias de fiabilidad todos los antecedentes reportan la consistencia interna a través del coeficiente de alfa y un caso a través del coeficiente omega. Todo esto se debe a la poca relevancia que tiene la investigación instrumental respecto al constructo.

Sin embargo, a nivel nacional existe un solo caso que aborda los aspectos psicométricos de las intenciones de renunciar al trabajo, ya que, en su mayoría, estos son correlacionales y explicativas–causales; además, se observa que existe un vacío en el desarrollo de investigaciones con orientación instrumental que refuercen y garanticen el uso de un instrumento de medida que cuente con evidencias psicométricas adecuadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Intención de renuncia

Debido a la diversidad de términos para referirse a la variable, intención de rotación, *withdrawal cognitions* (DeConinck & Stilwell, 2004), intención de abandono e intención de renuncia son usados como sinónimos (Ngo-Henha, 2017), pues, aunque sus definiciones por diferentes autores puedan ser semejantes, no existe un estándar para el concepto. A causa de esto, se pueden encontrar dificultades similares en el panorama hispanohablante.

Por otro lado, los estudios habían llegado a la conclusión de que la intención de rotación forma parte de la etapa final para la toma de decisiones para la rotación voluntaria, lo cual finalizaba en una conducta de rotación (Steel & Ovalle, 1984), sugiriendo ser un fuerte predictor. Sin embargo, Tett y Meyer (1993) aconsejaron que la intención de renuncia se encuentra limitada, por su modesta relación, para sustituir a la rotación actual.

No obstante, investigaciones recientes han permitido recabar mayor evidencia que permite plantear que la intención de rotación representa el aspecto actitudinal y cognitiva de la decisión comportamental de renunciar, es decir, la intención de renunciar (Chang et al.2006). Por lo tanto, se puede inferir la relación conceptual entre intención de rotación e intención de renuncia.

2.2.2. Definiciones

La intención de rotación según Regts y Molleman (2012), se refiere a la decisión o voluntad que tiene el empleado de retirarse de la empresa en la cual trabaja, ya sea, abandonándola o renunciando, además menciona que la intención de renunciar se convierte en un predictor de la rotación voluntaria, ya que, este afecta el desempeño, ocasiona ausentismo y disminución de esfuerzo.

Por otro lado, Zimmerman (2006) nos indica que rotación de personal es la terminación laboral que es causada voluntariamente por el empleado, lo cual se puede ver con el número de retiros del personal, y que ocurre por renunciar o abandonar el trabajo.

Además, el término de rotación de personal es utilizado para referirse a la fluctuación de personal y es uno de los fenómenos laborales que tienen efectos negativos en la productividad laboral (Chávez et al., 2013).

2.2.3. Modelos

En la Tabla 1, se puede apreciar los diferentes modelos de intención de rotación que se plantean en una revisión sistemática, el cual se ve constantemente relacionado con la satisfacción del colaborador. Además, estos modelos son unidimensionales debido a que buscan explicar cómo se generan las ideas de abandonar la organización de manera voluntaria.

Tabla 1

Modelos de intención de rotación

Autor(es)	Modelo	Planteamiento
March y Simon (1958)	Teoría del equilibrio organizacional	La intención de rotación forma parte de un proceso cíclico: la rotación afecta al tamaño de la organización, el cual repercute en la posibilidad de transferencia, seguido de la intención de rotación, volviendo a la rotación.
Homans (1958), Blau (1964) y Emerson (1976)	Teoría del intercambio social	Afirma que los miembros de una organización se encuentran unidos a través de una red de vínculos. Por lo que, la intención de rotación es el resultado de la falta a las normas implícitas y explícitas acordadas por parte de la gerencia o los compañeros.
Vroom (1964)	Expectancy-confirmation theory	Se plantea que la intención de rotar ocurre cuando las expectativas, por parte de los miembros que ingresan a la organización, no son cumplidas, lo cual lleva a una insatisfacción.
Adams (1965)	Teoría de Equidad	Los colaboradores se encuentran motivados cuando presentan un sentimiento de justicia y equidad entre lo que entregan (tiempo, habilidades, compromiso, etc.) y lo que reciben

Autor(es)	Modelo	Planteamiento
Herzberg (1966)	Teoría de los dos factores	(beneficios, reconocimiento, desarrollo, etc.). Debido a esto, la intención de rotar puede ser visto como consecuencia de una percepción de inequidad. La organización se encuentra regulada por dos factores: satisfacción e insatisfacción. De acuerdo a la teoría, los empleados presentan intenciones de rotar cuando los factores que contribuyen a su satisfacción se comienzan a ver afectados negativamente.
Barney (1991)	The resource-based view	La intención de rotación surge cuando los trabajadores no perciben que son valorados y considerados como especiales, ya que ellos son un recurso escaso que genera ventaja competitiva a su organización.
Becker (1993)	Teoría del capital humano	Este modelo asume que la educación es vital para el aumento de la productividad, por lo que la formación de los trabajadores beneficia a la organización. No obstante, admite que esto mejora la empleabilidad de sus miembros en el mercado laboral e induce la rotación a mejores trabajos. Por lo tanto, la inversión en el entrenamiento y desarrollo de los empleados puede considerarse un importante factor para la intención de rotar.
Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski y Erez (2001)	The job embeddedness theory	Según esta perspectiva, los trabajadores permanecen en su trabajo si perciben que este se encuentra asociado a su entorno profesional y social. En caso contrario, se vuelven receptivos a la intención de renunciar.

Nota. Los modelos teóricos de intención de rotación provienen de “A review of existing turnover intention theories”, de Ngo-Henha, 2017, en *International Journal of Economics and Management Engineering*. Derechos de autor de 2017 por Ngo-Henha.

Además, Mobley et al. (1978) plantean un modelo cognitivo conductual sobre la variable intención de renunciar, la cual forma parte de un proceso: La insatisfacción produce la generación de pensamientos de renuncia, los cuales incentivan a buscar oportunidades,

desarrollando una intención de renunciar y culminándose en la acción de rotación laboral. Esto sugiere que la conducta de renunciar al trabajo se origina en un proceso de evaluaciones que motivan al individuo a llevarlo a cabo. Por lo tanto, al presentarse la relación que existe entre la intención y la conducta (Abraham & Sheeran, 2003), se toma en cuenta este factor para el desarrollo de modelos, ya que, es un gran predictor de la rotación de personal (Van Breukelen et al., 2004).

Debido a esto, el presente estudio se centra en el modelo de acción razonada y establecimiento de metas de Fishbein y Locke, respectivamente (como se citó en Mobley et al., 1978), los cuales responden a la relación entre intención y conducta, ya que, lo que determina la elección de una acción es un factor motivacional.

Ajzen y Fishbein (1980) postulan que la conducta humana está relacionada con las creencias, actitudes e intenciones, pues parte del supuesto que las personas son completamente racionales, lo cual lo dirige a tomar decisiones en base a la información disponible (Reyes, 2007). Por lo tanto, las actitudes son determinantes al momento de decidir una acción.

Este modelo propone que la intención surge de dos determinantes básicas: la evaluación personal, la actitud, y la evaluación social, la norma subjetiva; estos elementos direccionan la toma de decisiones del individuo para que su elección se encuentre acorde al contexto social y sus intereses (Ajzen & Fishbein, 1974; Ajzen & Fishbein, 1980; Fishbein, 1990).

Este modelo no niega la presencia de la personalidad, las variables demográficas y características grupales, pues, dichos factores tienen una importancia potencial; por lo cual, se incorporan como variables externas (Ajzen & Fishbein, 1974; Morales & Huici, 1999).

Por otro lado, el modelo de establecimiento de metas plantea que los objetivos y las intenciones son determinantes en el individuo para ejecutar una conducta (Locke, 1968). Debido a que las personas buscan obtener su bienestar, al tratar de alcanzarlos, surge la intención de establecimiento de objetivos lo cual dirige al individuo a un comportamiento viable con las habilidades que cuenta (Locke & Latham, 1991).

2.2.4. Medición de las intenciones de renunciar al trabajo

Para comprender el aspecto psicológico de los trabajadores ante el fenómeno de la rotación del personal, se han planteado diferentes instrumentos (Allen & Meyer, 1990; Boshoff & Allen, 2000; Camman et al., 1979; González-Romá, et al., 1992; Liang, 1999; Mobley et al., 1979; Mobley et al., 1978; Vaamonde, 2015; Wayne, et al., 1997).

Debido a la gran producción en algunos casos, se pueden encontrar confusión al momento de elegir cual es el más adecuado para la investigación, por lo que se podría pensar que esto es el resultado de la búsqueda de un instrumento que responda a determinado contexto.

2.2.5. Uso de instrumentos de medición

La medición de la variable puede resultar en situaciones complejas, debido a que se puede encontrar instrumentos de diferente extensión, incluso algunos se encuentran incluidos en baterías y no ocupan más de tres ítems.

En el contexto nacional es muy común encontrar investigaciones que buscan evaluar esta variable, sin embargo, se encuentran limitados por la falta de evidencias de validez de los instrumentos (Cainicela & Pazos, 2016; Candia et al., 2017; Lazarte, 2016; Monteza et al., 2018; Solis & Zeballos, 2017).

2.2.6. Instrumentos desarrollados

En la Tabla 2, se presentan diferentes instrumentos desarrollados para medir las Intenciones de Renunciar al Trabajo que han sido utilizados en el contexto nacional.



Tabla 2*Principales instrumentos desarrollados para medir la Intención de Renunciar*

Instrumentos	Autores	Descripción
Cuestionario de Intención de Rotación	Mobley et al. (1978)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide el proceso cognitivo e individual en sí mismo, en el cual el trabajador tiene la intención de abandonar la organización de manera voluntaria.
Escala de Intención de Rotación	Mobley et al. (1979)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención de rotación voluntaria en el trabajador.
The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire (adaptación)	Camman et al. (1979)	Cuatro ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención de rotar en el personal.
Turnover Intentions	Allen y Meyer (1990)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención de rotación voluntaria que ve si el trabajador abandonará la organización.
Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO)	González- Romá, Merí, Luna y Lloret (1992)	Seis ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención de dejar la organización.
Escala de Intenciones de Rotación	Wayne, Shore y Liden (1997)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención o el deseo de un empleado de abandonar la organización.
Turnover Intentions	Liang (1999)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide el deseo de intención de renunciar al trabajo.
Intenciones de Renunciar	Boshoff y Allen (2000)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención o deseo que tienen las personas sobre dejar sus trabajos.

Instrumentos	Autores	Descripción
Intención de Rotación	Lichtenstein, Alexander, Mccarthy y Wells (2004)	Tres ítems. Puntaje tipo Likert. Mide la intención de retirarse de la empresa.
Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo	Vaamonde (2015)	Siete ítems. Puntaje tipo Likert. Mide el grado de voluntad que tiene el trabajador de abandonar o renunciar a su organización laboral.

Nota. Elaboración propia.

2.2.7. Intención de renunciar y relación con otras variables

La intención de renunciar se encuentra constantemente relacionado a dos variables: Satisfacción laboral y Compromiso organizacional (Naqvi & Ismail, 2008). Esto se debe a que muestran una fuerte relación negativa (Aydogdu & Asikgil, 2011; Pienaar et al., 2007). Incluso, en análisis sistemáticos de las variables se puede encontrar una relación más fuerte entre intención de renuncia y satisfacción laboral que con Compromiso organizacional (Tett & Meyer, 1993). Sin embargo, este último presenta, según el modelo de Meyer y Allen, una relación negativa más fuerte con el componente afectivo que con el de continuidad y normativo (Jaros, 1997).

No obstante, se ha estado explorando la relación de la intención de renunciar con los siguientes constructos: Liderazgo empresarial, estrés, recursos laborales, work engagement, ruptura de contrato psicológico, percepción de apoyo organizacional y *job crafting*, los cuales presentaron una relación negativa con la variable de intenciones de renunciar (Solis & Zeballos, 2017; Lazarte, 2016; Naidoo, 2018; Monteza et al., 2018; Yang et al., 2019; Zito et al., 2018), a excepción disonancia emocional, que es un considerado como un factor estresante del contexto específicamente (Heuven & Bakker,

2003) y que puede llevar al individuo a un agotamiento de la energía (Kenworthy et al., 2014), por lo cual da una relación positiva con la variable de la investigación (Zito et al., 2018).

2.2.8. Evidencias psicométricas

La Psicometría se puede entender como “el conjunto de métodos, técnicas y teorías implicadas en la medición de las variables psicológicas” (Muñiz, 2018, pp. 15), las cuales permiten obtener las evidencias psicométricas. Estas le brindan peso a los test y sustentan su uso en un contexto determinado.

Las evidencias se pueden agrupar de dos formas: evidencias de validez y de fiabilidad. La validez es el “grado en que la evidencia y la teoría respaldan las interpretaciones de los puntajes de una prueba para usos propuestos de las pruebas” (AERA, APA & NCME, 2018, p. 11). A través de esto se busca determinar si el instrumento es adecuado para comprender la variable latente objetivo. Por otro lado, la fiabilidad es la correlación entre las puntuaciones obtenidas por las personas evaluadas en dos formas paralelas de un test, en la cual se busca identificar la estabilidad de las mediciones, suponiendo que no existen razones teóricas ni empíricas que la variable a medir haya sido modificada diferencialmente para las personas (Muñiz, 2018).

Ambas cuentan con distintos tipos de fuentes de evidencias (Elosua, 2003; Argibay, 2006), sin embargo, únicamente se expondrán aquellos que se encuentren en relación con los objetivos de la investigación.

2.2.9. Evidencias de validez basada en la estructura interna

Estas evidencias se infieren de las relaciones que tienen los ítems con los componentes del constructo que se va a evaluar, esto significa que una evidencia de validez basada en la estructura interna se consigue al comprobar que los ítems exponen patrones de correlaciones que demuestran la estructura teórica del constructo (Torres, 2014).

Según Torres (2014) las evidencias de validez basadas en la estructura interna son importantes y necesarias para los análisis psicométricos de los test, ya que, al no realizarlas, estas pueden tener repercusiones en la validez y en los análisis de los resultados.

Además, es importante saber que entre los métodos estadísticos para analizar el número de dimensiones que se encuentran en un test/prueba está el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC); ambas técnicas se utilizan para la validación del constructo de la prueba (Gómez et al., 2000). Esto significa que están para evidenciar que el test responda de manera adecuada al constructo que se trata de medir (García & Magaz, 2009, p. 23).

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE), es la técnica estadística que permite explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, es decir, las que observa y mide el investigador (Mavrou, 2015). Por lo cual, su característica exploratoria permite identificar un modelo al contrastar el constructo con el contexto. Asimismo, Martínez y Sepúlveda (2012), consideran que el AFE tiene principalmente dos objetivos: exponer de manera inicial una estructura interna a través de nuevos factores que provienen de un conjunto de variables, o reducir el número de estas.

Por otro lado, el AFC “permite contrastar un modelo construido con antelación, en el que el investigador establece a priori el conjunto total de las relaciones entre los elementos que lo configuran” (Herrero, 2010, p. 289). Este análisis se enfoca en comprobar la existencia de una hipótesis o teoría que ya haya sido implantada a priori mediante la determinación de un modelo de medida que se pone a prueba (Fernández, 2008). La característica del AFC es que determina un número concreto de factores, a diferencia del AFE, en el cual el investigador indica qué variables observadas pesan en cada uno de estos. Según Pérez-Gil et al. (2000), podría existir un sesgo de tipo I si únicamente se vale de los resultados de un AFE. Debido a esto, se aconseja que, para aprobar los resultados de un AFE, estos deberían luego pasar por un AFC (Fernández, 2008).

Otra característica del AFC, explicada por Fernández (2008), es que se puede proponer como modelo hipotético uno en el que algún factor del constructo guarde relación con uno o más factores y algún otro sea independiente, además las correlaciones entre los términos de error se pueden considerar como parte del modelo que se sujeta a prueba.

Es importante saber que el Análisis Factorial Confirmatorio se encuentra dentro de los Modelos de Ecuaciones Estructurales (conocido por sus siglas en inglés SEM), como un método multivariante diseñado para el estudio de diferentes relaciones de dependencia (modelos causales) entre distintos conjuntos de variables dependientes e independientes, dentro de estos modelos, que también son conocidos como modelos de estructura de covarianza, el AFC explica específicamente el Modelo de Medida el cual busca identificar de qué manera un grupo de variables, medidas de manera observable de

los hechos, son un reflejo de otras variables latentes, lo que significa, no observables empíricamente (Martínez et al., 2006).

Es necesario también tener en cuenta que en los modelos SEM se encuentra el AFC, en el cual existen varias funciones de ajuste que dependen del procedimiento utilizado en la estimación de los parámetros. Los tres métodos más usados son el de Mínimos Cuadrados Generalizados (GLS: Generalized Least Squares), Mínimos Cuadrados no Ponderados (OLS: Ordinary Least Squares) y Máxima Verosimilitud (ML: Maximum Likelihood). Asimismo, se encuentran los métodos de Mínimos Cuadrados con Ponderación Diagonal (DWLS: Diagonally Weighted Least Squares), el cual minimiza la función de discrepancia (Rodríguez & Ruiz, 2008) y el Mínimos Cuadrados No Ponderados (ULS: Unweighted Least Squares).

Por otro parte, dentro del AFC se encuentran los Índices de Bondad de Ajuste, los cuales son importantes para poder distinguir qué modelos ajustan mal los datos de aquellos que los ajustan bien y así establecer la validez del test (Batista-Foguet et al. 2004). La lista de los Índices de Bondad de Ajuste es larga, por lo que las utilizadas en la investigación son las siguientes: los Índices de Bondad de Ajuste Absoluto, que establecen el nivel en que el modelo que se propone predice la matriz de correlaciones (Fernández, 2008) y para SEM la única medida estadística es el estadístico-radio de verosimilitud Chi-cuadrado (χ^2) (Kline, 2005), que es el que comprueba la significancia del modelo. Este tendrá un ajuste adecuado si los valores de χ^2 / gl (grados de libertad) son de dos a tres o con límites hasta de cinco (Hair et al., 1999).

Por otro lado, está el Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA: *Root Mean Square Error of Approximation*), que es el que analiza la diferencia entre las matrices de correlaciones que se estima con la observada, esta se mide en poblaciones,

es por eso que se puede interpretar “el ajuste anticipado con el valor total de la población y ya no con el de la muestra” (Escobedo et al., 2016, p. 19); para que exista un buen ajuste, los valores del RMSEA deberían ser $\leq .05$, así habrá un mejor ajuste cuanto menor sea el valor (Sandín et al., 2002).

Asimismo, están los Índices de Bondad de Ajuste Incremental, que comparan el modelo que se propone analizar con el modelo de independencia, lo que significa, un modelo donde no existe asociación alguna entre variables (modelo con un único factor sin error de medida) (Manzano, 2017).

En ellos se encuentran el Índice de Ajuste No Normalizado (NNFI) o también llamado Índice de Tucker-Lewis (TLI), que “compara el ajuste por grados de libertad del modelo propuesto y nulo (modelo de ausencia de relación entre las variables)” (Montaño, 2014, p. 140), y el Índice de Ajuste Comparativo (CFI: Comparative Fit Index), la cual “mide la mejora en la medición de la no centralidad de un modelo” (Lévy & Varela, 2006, p. 22), en donde para estos dos índices lo deseable es lograr tener valores cercanos a uno o superiores a .902 (Hu & Bentler, 1999).

Del mismo modo, se encuentra la invarianza de la medición (Δ CFI), la cual mide las variaciones de los modelos de la investigación (por ejemplo, tiempo de servicio), en la cual se espera que sea menor que .05 (Cheung & Rensvold, 2002).

Por otro lado, están los Índices de Bondad de Ajuste de Parsimonia, donde se encuentra el Índice de Ajuste Normalizado de Parsimonia de James-Mulaik-Brett (PNFI: *Parsimony Normed of Fit Index*), que “relaciona los constructos con la teoría que los sustenta. Entre más cerca esté de 1 es mayor su relación” (Torres, 2014, p. 20).

2.2.10. Evidencias de validez basada en la relación con otras variables

Esta fuente se sustenta en el estudio de la relación entre la prueba seleccionada con otras pruebas que midan o no el mismo constructo u otras variables externas (Avalos et al., 2020). Por lo cual, se infiere que se fundamenta la evidencia de validez según las relaciones teóricas con las que se ve interconectada.

Por lo tanto, para iniciar el análisis correlacional es necesario identificar el tipo de distribución de los datos, lo cual nos lleva a utilizar la mayoría de las veces pruebas de bondad de ajuste como: la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la prueba de Shapiro-Wilks, el test de Lilliefors y pruebas de gráficos (Romero-Saldaña, 2016). No obstante, existen otros métodos, como el análisis de los coeficientes de asimetría y curtosis, los cuales, mientras los valores se mantengan dentro de ± 1.5 , las variaciones serían leves, por lo tanto, se supondría la distribución normal de los datos (George y Mallery, 2003).

A continuación, se procedería con la evaluación correlacional, para la cual dependiendo de la distribución de los datos se usaría un coeficiente determinado, en caso de la presencia de una distribución normal, se utiliza el coeficiente de correlación lineal de Pearson (r), mostrando valores que van de -1 a $+1$ que representan la tendencia lineal de la correlación (Dagnino, 2014). Por otro lado, si no se encuentran evidencias suficientes que respalden la distribución normal o se trabaja con variables ordinales (Laguna, 2014), se hace uso del coeficiente de correlación de Spearman, los cuales trabajan con rangos (Camacho-Sandoval, 2008). Además, Restrepo y González (2007) consideran que este coeficiente es robusto frente a la presencia de outliers. Sin embargo, según Croux y Dehon (2010), esto es solo en comparación con el coeficiente de correlación de Pearson, pues hallaron que el coeficiente de Spearman no se veía tan

influenciado por estos valores, pero su sensibilidad dependía del valor verdadero de la correlación de manera no lineal.

2.2.11. Evidencias de fiabilidad basada en la consistencia interna

La consistencia interna significa el grado en que los ítems que conforman una escala se correlacionan entre sí y muestran la magnitud en que miden el mismo constructo (Hebson, 2001), ya que, si estos ítems miden la misma variable, deberían mostrar una alta correlación, lo que significaría que existe un alto grado de homogeneidad en la escala (Cortina, 1993). Además, la consistencia interna se puede calcular tanto para una escala dicotómica como para las que son politómicas (Campo-Arias & Oviedo, 2008), existen diferentes formas para calcular la consistencia interna de los instrumentos (Feldt & Brennan, 1989), las dos más conocidas son la fórmula 20 de Kuder-Richardson utilizada para escalas dicotómicas (Kuder & Richardson, 1937) y la prueba de alfa (Hongan et al., 2000) para politómicas (Cronbach, 1951).

No obstante, el uso indiscriminado por la falta de comprobación de la tau-equivalencia (Cho, 2016), la suposición de que los ítems son independientes unos de otros (Cortina, 1993), la unidimensionalidad de la escala (Elosua & Zumbo, 2008) y la influencia que tiene la cantidad de ítems y sus covarianzas en el resultado de la fiabilidad (Domínguez-Lara & Merino-Soto, 2015), son el conjunto de factores que dificultan el proceso de asumir adecuados los valores de las fórmulas más usados, por lo cual es necesario considerar el uso de otros coeficientes para analizar la fiabilidad.

El coeficiente Omega (ω), a diferencia del coeficiente de alfa, trabaja con las cargas factoriales (Gerbing & Anderson, 1988), por lo tanto, se reducen las

probabilidades de inflación en el resultado de la consistencia interna (Dunn et al., 2013). Asimismo, se han hallado aspectos positivos de su uso, como el mantenerse estable incluso en muestras pequeñas (Ercan et al., 2007) y ser flexible en caso de no demostrarse la tau-equivalencia (McNeish, 2017), por lo que al estimar la consistencia interna basado en cargas factoriales se indica la proporción de la varianza atribuida a la totalidad de la varianza común (McDonald, 1999, como se citó en Ventura-León, 2018), lo cual “hace referencia a una familia de coeficientes de consistencia interna derivados de las estimaciones de los parámetros del AFC” (Viladrich et al. 2017, p. 757).

2.2.12. Invarianza de la medición

La invarianza de medición, según Bryne (2008) y Meredith (1993), es el proceso para la verificación de las propiedades de los ítems o instrumentos para poder evidenciar si son independientes de las características de los grupos que han sido evaluados, pero no del constructo que se está midiendo. No presentar invarianza de los constructos en diferentes grupos, puede ser entendido de forma diferente o se asignarían diferentes significados, teniendo una razón para no realizar comparaciones (Salas, 2020).

Para poder hacer su estudio, esta se realiza mediante la teoría de respuesta al ítem (IRT) y el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM), aunque existen aproximaciones que conjugan ambos enfoques (Putnick & Bornstein, 2016). Además, se pueden encontrar distintas pruebas de invarianza, las cuales se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3*Tipos de pruebas de invarianza de la medición*

Prueba	Implicancia
Configural	Tiene como objetivo poder evidenciar que los constructos tienen el mismo patrón de cargas libres y fijas.
Métrica	Evalúa si cada elemento suma al constructo en un grado semejante en los grupos comparados.
Escalar	Significa que la diferencia de medias del constructo o factor latente captura todas las diferencias medias en la varianza compartida de los ítems.
Residual	Significa que la varianza específica y la varianza del error es similar en los grupos de comparación.

Nota. Los tipos de invarianzas de la medición publicados en Invarianza de medición: su importancia y algunas direcciones futuras para su uso, Salas, 2020, Avances en Medición Psicológica. Derechos de autor de 2020 por Salas.

2.2.13. Contexto de la medición psicológica en Latinoamérica

A diferencia de las ciencias físicas, la Psicología se involucra en el estudio de la conducta desde una base neurobiológica y un entorno sociocultural (Muñiz, 1998), por lo que exige un enfoque distinto para su medición, y, en este caso, esto se vuelve la piedra angular para el uso del método científico (Alvarado & Santisteban, 2012).

Para analizar la complejidad de los fenómenos psicológicos se usan diferentes métodos, pero el más utilizado son los test, ya que deben cumplir con los estrictos estándares de calidad (Muñiz & Fonseca-Pedrero, 2019). Esto permite que se pueda responder de manera objetiva en el proceso de investigación.

Sin embargo, en el Perú la proliferación de universidades y escuelas profesionales de Psicología se ha centrado la formación en responder a las preguntas de cómo aplicarlos, sin prestar atención a los fundamentos (Livia & Ortiz, 2016).

En el caso de las organizaciones, se ha hecho popular el uso de los test para los procesos de Recursos Humanos, sin embargo, no se suelen cumplir los procedimientos de aplicación o las personas a cargo no se encuentran preparadas (Littlewood & Uribe, 2018). Esto podría generar una errónea recolección de datos, lo cual pone en juego los procesos de la empresa, ya que, esta información suele ser un pilar para la toma de decisiones en relación al personal. Además, se siguen utilizando instrumentos que se han vuelto de conocimiento general y lo único que podrían estar evaluando sería la capacidad de memoria (Littlewood & Uribe, 2018), dado que existe una especie de vinculación cuando se desea evaluar variables determinadas con instrumentos que podrían no estar en las condiciones para ámbitos que no fueron desarrollados originalmente.

2.3. Definición de términos básicos

Intenciones de renunciar de renunciar al trabajo

Según Tett y Meyer (1993), se entiende como el grado de determinación consciente y voluntaria que tiene el colaborador de abandonar o renunciar a la empresa en la cual está trabajando.

Colaboradores de servicios de limpieza general de edificios

Son aquellos que realizan la limpieza de interiores, aunque en ocasiones pueden realizar limpieza de zonas exteriores conexas, de todo tipo de edificios, como oficinas, casas o apartamentos, fábricas, comercios e instituciones (Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2010).

Empresas del sector servicios

Las empresas del sector servicios o de actividades terciarias es aquella que está relacionada con la sociedad para satisfacer necesidades, por lo tanto, se adapta al contexto del mercado. Además, a diferencia de otros sectores, esta mantiene una interacción con el cliente imposible de separar, ya que, comprende un proceso integrador (Maqueda & Llaguno, 1995).

Evidencias de validez

Es el nivel en el cual la evidencia y la teoría apoyan las interpretaciones de los puntajes de una prueba para su uso adecuado, este proceso implica acumular evidencias pertinentes para proveer una base científica y sólida de las interpretaciones de los puntajes de la prueba para los usos propuestos, no de la propia prueba en concreto. (AERA, APA & NCME, 2018).

Evidencias de validez basadas en la estructura interna

Esta fuente de evidencia evalúa el nivel en el que existe relación entre los ítems del test y si conforman parte del constructo que se quiere medir (Oliden, 2003).

Invarianza factorial

Es el proceso de verificación que las propiedades de medida de los instrumentos o sus ítems son independientes de las características de los grupos evaluadas, pero no del constructo que el instrumento está midiendo (Byrne, 2008; Meredith, 1993, citado en Caycho, 2017).

Evidencias de validez basadas en la relación con otras variables

Esta fuente se sostiene de evidencias que relacionan la puntuación con algún criterio que se espera que dé el test con otros test que midan el mismo constructo (Oliden, 2003).

Evidencias de fiabilidad

Ve la medición del error que puede generar un instrumento al ser inestable y aplicarse en diferentes condiciones, como puede ser el tiempo de aplicación (AERA, APA & NCME, 2018).

Evidencias de fiabilidad basadas en la consistencia interna

Se da cuando los ítems que forman parte del instrumento tienen un nivel adecuado de correlación entre ellos y así forman una estructura estable en la escala (Sánchez & Echevarry, 2004).

2.4. Marco situacional

Promant S.R.L. (Profesionales en mantenimiento) está ubicada en calle La Malagueña N° 120 – San Luis. Es una empresa peruana que brinda servicios de limpieza a empresas privadas y públicas a nivel nacional, aplicando altos estándares de calidad, últimos equipos en tecnología y ética profesional. Tienen una experiencia de 20 años en el mercado y se especializan en saneamiento ambiental, fumigación y desratización, limpieza y desinfección de pozos, limpieza de tanques y cisternas, recojo y traslado de residuos sólidos y trabajos en altura, además tiene como servicios complementarios la

jardinería, carpintería, estiba y desestiba, gasfitería, pintura en general, y remodelación de inmuebles.

Cuentan con un grupo de 1800 trabajadores de diferentes distritos de Lima que llegan a laborar con clientes del sector público y privado como SUNAT, Sony, ONPE, GMO, Universidad Alas Peruanas, Banco de la Nación, Ministerio de Educación, Universidad César Vallejo, entre otros, llegando así a diversas regiones de nuestro país como Lima, Piura, Lambayeque, La Libertad, Ica, Arequipa, Tacna e Iquitos.

Actualmente se encuentran comprometidos con la preservación del medioambiente utilizando así insumos abalados por el Ministerio de Salud y la OMS; además están inscritos en los Registros Públicos de Lima en la partida N° 00241903, Asiento 1 y con ficha N° 103557 del Libro de Sociedades Mercantiles.

Finalmente, como empresa su misión es brindar servicios de limpieza de ambientes en el sector público y privado, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Asimismo, su visión va dirigida a ser una empresa líder en el mercado nacional brindando servicios de alta calidad que generen relaciones comerciales a largo plazo, por ello cuentan con los valores como compromiso, lealtad, honestidad, ética, responsabilidad, solidaridad y puntualidad para lograr así sus metas y objetivos como organización.

3. Variables

La variable de estudio es atributiva, debido a que representa una propiedad, es decir, característica o atributo de un individuo; además, no puede ser manipulada, ya que es muy complicado puesto que es intangible (Kelinger & Lee, 2002).

3.1. Variable atributiva: Intenciones de renunciar al trabajo

3.1.1. Definición conceptual

Según Tett y Meyer (1993), la intención de renunciar al trabajo significa el grado consciente y voluntario que tiene un trabajador de abandonar o renunciar a su trabajo/organización.

3.1.2. Definición operacional

Se define por la puntuación obtenida en la escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo (EIR) de Vaamonde (2015), la cual es unidimensional.

3.1.3. Operacionalización de la variable

En la Tabla 4, se presenta la definición operacional del constructo Intenciones de Renunciar al Trabajo, el cual está conformado por siete ítems que se agrupan de manera unidimensional. Además, este se puede medir a través de una escala de Likert constituida por cinco categorías que van de “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”.

Tabla 4*Operacionalización de Intenciones de Renunciar al Trabajo*

Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Escala
Intenciones de Renunciar al trabajo	Según Tett y Meyer (1993) es la intención consciente y voluntaria que tiene el colaborador de renunciar a su organización actual.	Puntaje obtenido de la Escala Intenciones de Renunciar al Trabajo.	1 – 7 ítems	Intervalo

4. Método

4.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo empírica con metodología cuantitativa, porque se incluyen datos originales obtenidos a través de la administración del cuestionario y los análisis se encuentran enmarcados dentro de la lógica epistemológica de tradición objetivista (Montero & León, 2007).

El diseño de investigación es instrumental, pues se analizan las evidencias psicométricas de un instrumento de medida psicológico y se siguen los estándares de validación desarrollados conjuntamente por la *American Educational Research Association* (AERA), la *American Psychological Association* (APA) y el *National Council on Measurement in Education* (NCME) (Ato et al.2013).

4.2. Población y muestra

Población

En el sector servicios, las empresas ligadas a actividades administrativas y de apoyo se subdividen en empresas relacionadas con alquiler y arrendamiento, agencias de empleo, agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de reserva y actividades conexas, seguridad e investigación, servicios a edificios y de paisajismo, actividades administrativas y de apoyo de oficina (INEI, 2010).

Debido a la amplitud del sector, se trabajará con una empresa de Lima Metropolitana conformada por 1,977 colaboradores, del sector servicios que realicen actividades de limpieza, los cuales forman parte de servicios a edificios (INEI, 2010).

En la Tabla 5, se presenta el tiempo promedio que los trabajadores son miembros de la organización. Se plantea en tres categorías, ya que, el tiempo máximo en el cual se encuentra dentro de la organización es de cinco años, debido al contexto legal. Además, el porcentaje femenino de la empresa es de un 65% y el masculino de 35%, y el rango de edades se encuentra entre los 19 y 60 años.

Tabla 5

Características de la población

Sexo	< 1 año		1 año – 3 años		4 años >		Total
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>
Varones	280	40.0	315	45.0	105	15.0	700
Mujeres	409	32.0	613	48.0	255	20.0	1277
Total	689	34.9	928	46.9	360	18.2	1977

Nota. La población corresponde a trabajadores encargados de la limpieza (N = 689) distribuidos en distintas sedes. La información ha sido obtenida por la oficina de recursos humanos de Promant S.R.L. *f*: Frecuencia.

Muestra y técnica de muestreo

Se ha consultado a Kline (2016), quien propone que una muestra debe por lo menos tener una cantidad que no sea menor a 100 participantes. Sin embargo, estas propuestas tradicionales no presentan una base sólida (Lloret – Segura et al., 2014), por lo cual, aun cuando continúa el debate sobre la cantidad necesaria para una muestra, se considera como mínimo 200 casos para obtener resultados significativos (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010). Además, mientras la muestra sea mayor se podrá obtener mejores resultados en los análisis estadísticos (Morales, 2012).

Por ello, para alcanzar el tamaño de muestra requerido se empleó un muestreo no probabilístico (Hernández et al.2014) por conveniencia, el cual permite seleccionar casos accesibles y que acepten ser incluidos en la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

La muestra estuvo conformada por un total de 446 sujetos, los cuales 337 son del sexo femenino (75.6%) y 109 del masculino (24.4%). Los colaboradores presentan una edad promedio de 40 años, con una mayor porción de colaboradores que llevan trabajando para la empresa menos de 6 meses y un menor porcentaje laborando entre 1 a 3 años. Además, se encuentran distribuidos en diferentes distritos de Lima Metropolitana, como el Cercado de Lima, San Juan de Lurigancho, San Isidro, Los Olivos, San Miguel y el Agustino, presentando un mayor porcentaje de trabajadores en el primer distrito mencionado.

Criterios de inclusión

- Pertener a la población propuesta
- Haber aceptado participar voluntariamente en la investigación
- Firma del consentimiento informado
- Tiempo de trabajo mayor a cinco meses en la Promant S. R. L.

Criterios de exclusión

- Dificultades para la comprensión de los instrumentos
- Tener una condición mental que pueda afectar su participación
- No haber completado los cuestionarios

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada será la encuesta, la cual, según Bernal (2010), es un conjunto de preguntas que se realizan con el objetivo de obtener información sobre un tema en específico de las personas.

4.3.1. Instrumentos de recolección de datos

a. Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo

El constructo Intenciones de Renunciar al Trabajo elaborado Vaamonde (2015) explora el nivel de decisión voluntaria y consciente que tiene el trabajador de renunciar o abandonar su trabajo.

Está compuesto por siete ítems y presentan una escala de respuestas de tipo Likert, las mismas que van (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo. Estos reactivos se agrupan en una sola dimensión, intenciones de renunciar al trabajo (ver Apéndice A).

Evidencias psicométricas de la escala original

Las propiedades psicométricas del instrumento fueron reportadas por Vaamonde (2015), las mismas que a continuación se detallan.

Evidencias de validez

Vaamonde (2015) analizó las evidencias de validez basadas en la estructura interna de EIR, para ello se realizó un AFE, donde obtuvieron los siguientes índices de la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2= 950.49$; $p < .001$) como también de la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO= .91), los cuales indicaron la adecuación de la matriz de datos para ser factorizada. En este sentido, el AFE mostró que todos los ítems de la escala saturaron en un único factor que explicó el 64.97% de la varianza total del constructo. Además, se realizó una correlación con las variables *burnout* y satisfacción laboral, método que corresponde a evidencias de validez basada en la relación con otras variables.

Evidencias de fiabilidad

Las evidencias de fiabilidad de EIR se obtuvieron a través del coeficiente de alfa (.91), el cual muestra un índice adecuado de consistencia interna. Para cumplir con el análisis de evidencias de validez basado en su relación con otras variables, se tomó en cuenta los instrumentos de Satisfacción Laboral (SL) y Compromiso Organizacional (CO), los cuales reportan una relación con la variable intención de rotación (Chang, 1999; Chang et al., 2007; Firth et al., 2004).

Debido a que en la presente investigación se pretenden estimar las evidencias de validez basadas en la relación con otras variables es necesario incluir otros instrumentos adicionales los mismos que a continuación se detallan.

b. Escala de Satisfacción Laboral

Para evaluar el constructo Escala Satisfacción Laboral se utilizó la versión abreviada del instrumento de Warr, Cook y Wall (WCW), realizado por Boluarte y Merino (2015). Este instrumento explora circunstancias intrínsecas, extrínsecas y generales que puedan suceder e influir en los trabajadores de una organización. Esta escala está compuesta por 10 ítems, los cuales presentan una escala de respuestas de tipo Likert, las mismas que van MI= Muy Insatisfecho(a), MOS= Moderadamente Satisfecho(a), IN= Insatisfecho(a), SA= Satisfecho(a), MOI= Moderadamente Insatisfecho(a) y MS= Muy Satisfecho(a). Estos reactivos se agrupan en tres dimensiones: satisfacción intrínseca (3; 8), satisfacción extrínseca (2; 4; 6; 7; 9; 10) y satisfacción general (1; 5) (ver Apéndice B).

Evidencias psicométricas de la escala original

Las propiedades psicométricas del instrumento fueron reportadas por Boluarte y Merino (2015) las mismas que a continuación se detallan.

Evidencias de validez

Boluarte y Merino (2015) analizaron las evidencias de validez basadas en la estructura interna del WCW- 10 ítems, de la cual salió un SB- $\chi^2 (35) = 40.29$ un AVE = 31.4 % y un RMSEA = .042.

Evidencias de fiabilidad

Las evidencias de fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral se obtuvieron a través del coeficiente de alfa (.819), el cual muestra un índice adecuado de consistencia interna.

c. Escala de Compromiso Organizacional

Para evaluar la Escala de Compromiso Organizacional, se utilizó la escala traducida con todos los ítems originales (Arciniega & Gonzáles, 2006). Este instrumento explora el estado psicológico que presenta la relación que tiene una persona y una organización, y que influyen en la toma de decisiones de dejar la empresa o seguir en ella. Está compuesto por 18 ítems, los cuales presentan una escala de Likert, las mismas que van (1) En fuerte

desacuerdo, (2) En moderado desacuerdo, (3) En ligero desacuerdo, (4) Indiferente, (5) En ligero acuerdo, (6) En moderado acuerdo, (7) En fuerte acuerdo. A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor. Estos reactivos se agrupan en tres dimensiones: compromiso afectivo (1, 2, 3, 4, 5 y 6), compromiso de continuidad (7, 8, 9, 10 y 11) y compromiso normativo (12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18) (ver Apéndice C).

Evidencias psicométricas de la escala original

Las propiedades psicométricas del instrumento fueron reportadas por Arciniega y Gonzáles (2006), las mismas que a continuación se detallan.

Evidencias de validez

Arciniega y Gonzales (2006) analizaron las evidencias de validez basadas en la estructura interna, donde se realizó un análisis factorial con rotación oblimin, en la cual se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones.

Evidencias de fiabilidad

Arciniega y Gonzáles (2006) analizaron las evidencias de fiabilidad basadas en la consistencia interna donde en cada dimensión se obtuvo: .79 de compromiso afectivo, .77 de compromiso continuo y .72 de compromiso normativo. Esto demuestra la consistencia de la prueba.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Procedimientos

Coordinaciones previas

Se realizaron coordinaciones con los autores de cada cuestionario para tener su autorización y poder hacer uso de los instrumentos, también se hicieron coordinaciones con las autoridades de la empresa participante de esta investigación, con la finalidad de brindar información detallada del estudio y conseguir su apoyo.

Solicitud de permiso para el uso de instrumentos

De acuerdo con Muñiz et al. (2015), es necesario solicitar el permiso para el uso de los instrumentos de medición. Para el uso del instrumento de la investigación J.D. Vaamonde (comunicación personal, 31 de agosto, 2018) autorizó el uso de La Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo (ver Apéndice D). Además, para poder hacer uso de los instrumentos para las evidencias de validez, C.A. Merino (comunicación personal, 30 de mayo, 2019) autorizó el uso de la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) (ver Apéndice E), y L.M. Arciniega (comunicación personal, 27 de mayo, 2019) autorizó el uso de la adaptación al español del cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) (ver Apéndice F).

Solicitud de permiso para el uso de la razón social

Se realizaron coordinaciones previas con la gerencia y con el área de Recursos Humanos de la empresa Promant S.R.L para solicitar el permiso del uso de la razón social en la investigación con la finalidad de esclarecer cual es la muestra evaluada (ver Apéndice G).

Presentación a los encuestados

La presentación fue la siguiente: “Buenos días, somos Daniela Granthon y Alberto Silva, y estamos realizando una investigación con el fin de conocer la relación entre la intención de renunciar al trabajo con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, por lo que solicitamos su colaboración, teniendo en cuenta de que toda prueba será totalmente anónima y confidencial.”

Aplicación del consentimiento informado

La presente investigación sigue las recomendaciones de Chávez et al. (2014) respecto a los aspectos éticos en investigación y por ello, se entregó el consentimiento informado a cada participante. En el documento se mencionaron a los investigadores responsables, la finalidad del estudio e indicación que la prueba fue de manera anónima y confidencial. Recibieron la dirección electrónica de los autores del proyecto en caso quieran hacer alguna consulta adicional (ver Apéndice H).

Condiciones de la aplicación

Se aplicó en la fecha programada por la jefa de Recursos Humanos de la empresa. Las pruebas fueron desarrolladas colectivamente, aplicando primero la prueba de intenciones de renunciar al trabajo y posteriormente la de satisfacción laboral y compromiso organizacional. La duración del total de las pruebas fue alrededor de 30 minutos. Debido a que el personal de limpieza se encontraba distribuido en diferentes sedes, se coordinó con el responsable y se encontró un momento adecuado para no alterar sus funciones laborales.

Las instrucciones

Las instrucciones fueron dadas de acuerdo con lo dictado por cada autor, en el caso de los instrumentos se les pidió a los colaboradores que lean correctamente las indicaciones de los cuestionarios y marquen de manera sincera la respuesta que esté más cerca de su realidad.

Procesamiento de datos

La administración de los test se realizó en diferentes momentos debido a que la muestra se encontraba distribuida en distintos centros de trabajo, debido a la naturaleza del cargo. Antes de firmar el consentimiento informado, se les explicó a los colaboradores la finalidad de la investigación, su carácter voluntario, el principio de confidencialidad y la

libertad de participar. Con la intención de disminuir la intervención en su horario laboral, se planteó evaluarlos de forma grupal, separados, y con la ayuda de los encuestadores en caso no se comprendiera lo propuesto por los ítems.

Técnicas de procesamiento

La información obtenida de los colaboradores que participaron requirió del uso de los métodos y modelos de análisis multivariado, los cuales nos permiten explorar, describir e interpretar datos que provengan del registro de varias variables sobre un mismo objeto de estudio (Balzarini et al., 2015).

Johnson y Wichern (2002) consideran que hasta el momento no es posible determinar una clasificación sobre métodos de análisis multivariado debido a falta de acuerdo y aceptación de idoneidad de métodos, por lo cual, lo agrupan basado a los objetivos a los que responden las técnicas, por ejemplo: Según la reducción de la dimensionalidad o simplificación estructural, Según el agrupamiento y clasificación, según la dependencia entre las variables, según su predicción y según la construcción y prueba de hipótesis.

Siguiendo esta clasificación de Balzarini et al.(2015), se pueden mencionar los métodos multivariados más comunes: El análisis de componentes principales, análisis de correspondencias, coordenadas principales, análisis de conglomerados, análisis discriminante, análisis de correlaciones canónicas, las regresiones multivariadas y en análisis multivariado de varianza (MANOVA).

4.4.2. Análisis de datos

Una vez recolectada la información, se diseñó una base de datos con el uso del software Microsoft Office Excel para Windows 2019 y a través de esta herramienta se digitó la información de los participantes (cuestionarios). Así, para los análisis estadísticos requeridos se empleó el software estadístico JASP 0.14 (JASP team, 2020), con los cuales se ejecutaron las tres etapas del análisis estadístico, debido a que presenta un interfaz simple e intuitiva con la posibilidad de observar la modificación del análisis de los resultados en tiempo-real (Love et al., 2019).

Los datos procesados permiten tener una base para realizar distintos procesos de análisis, los cuales son descritos los utilizados a continuación en la investigación.

Análisis descriptivo, el cual comprende la revisión específica de cada uno de los elementos de la Escalas e incluye las medidas de tendencia central como el puntaje mínimo, máximo, media y desviación estándar, Curtosis y asimetría (Hernández et al., 2014). Adicionalmente, se realizó un análisis de distractores, con el cual se busca conocer la frecuencia de respuestas, para así identificar su concentración en alguna de las opciones de la escala Likert del instrumento, se espera que ninguna de las opciones concentre más del 50% del total de participantes. Por otra parte, la calibración de reactivos contempla el análisis de ítems, el cual se verificará a través del coeficiente de correlación corregida (r_{i-t}).

Para determinar las evidencias de validez basada en la estructura interna, se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio, a través del método de extracción *Diagonal Weighted Least Squares* (DWLS), debido a ser más preciso y menos sesgada cuando se trabaja con datos categóricos (Cheng-Hsien, 2015). Asimismo, se esperan cargas

factoriales mayores a .40 (Kline, 2000). En base a las cargas factoriales, se calculó la varianza promedio extraída (AVE, por sus siglas en inglés), considerando valores cercanos a .50 como la confirmación de las evidencias de validez interna convergente (Fornell & Larcker, 1981).

Para verificar el ajuste del modelo se calcularon los índices de acuerdo absoluto χ^2 / gl con un valor esperado menor a 3 (Véliz, 2016), *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) y *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), en ambos casos se sugieren valores por debajo de .08 (Batista-Foguet & Coenders, 2012). Se incluyeron los índices comparativos *Comparative Fit Index* (CFI) de Jöreskog y Sörbom (1986), cuyos valores aceptables se encuentran por encima de .95 (Bentler, 1992; Hair et al., 2010), al igual que el Índice de Tucker-Lewis (TLI) (Kline, 2016).

Con la finalidad de identificar si la EIR tiene el mismo significado para los diferentes grupos que conforman la muestra se plantea el análisis de la invarianza, la cual sugiere la medición de invarianza configural, métrica, escalar y residual (Putnick & Bornstein, 2016). Con relación a la invarianza configural, siguiendo una serie de criterios para su análisis (Mueller & Hancock, 2008), se considera que los índices absolutos RMSEA con valores $\leq 0,08$ son considerados adecuados (Bentler & Bonnet, 1980). Para determinar la invarianza métrica no se valoró los cambios en el χ^2 a causa de su dependencia al tamaño muestral (Fernandez & Díaz, 2000). Debido a esto, se tuvo en cuenta que las variaciones del CFI ($\Delta CFI \leq 0,01$) y RMSEA ($\Delta RMSEA \leq 0,015$) podrían precisar la invarianza por sexo y por tiempo de servicio (Byrne, 2008; Cheung & Rensvold, 2002). Asimismo, para ratificar la pertinencia de los resultados en cada grupo se utilizó como medidas de interpretación el tamaño de efecto de dichas diferencias, categorizándolos según los valores que presenten (Cohen, 1992).

Para determinar las evidencias de validez basada en la relación con otras variables, se calculó el coeficiente de correlación producto momento de Pearson (Domínguez, 2014), se esperan correlaciones estadísticamente significativas de tendencia negativas con las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, para interpretación de estos resultados se siguen las recomendaciones de Bisquerra (2019), donde se espera que para tener una correlación prácticamente nula se tenga un intervalo de 0 a .20, para una correlación baja de .21 a .40, correlación moderada de .41 a .70, correlación alta de 0.70 a .90 y para una correlación muy alta de .90 a 1.

Finalmente, para determinar las evidencias de fiabilidad, se utilizó el método de consistencia interna, en la cual se reportó los coeficientes alfa estandarizado y Omega con sus respectivos intervalos de confianza del 95%, se emplearon estos coeficientes debido a que constituyen medidas más eficientes cuando se trabaja con datos categóricos (Nunally, 1987).

5. Resultados

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos de los análisis realizados en respuesta a los objetivos de la investigación. Para ello, los datos fueron analizados con los programas Excel 2019 y JASP 0.14.

5.1. Presentación de datos generales

En el desarrollo de la base de datos se consideró que para determinar que las respuestas han sido marcadas se tomaría en cuenta cualquier figura que se encontrara dentro del recuadro de una de las opciones. En el caso de encontrar opciones no marcadas, se realizó una imputación de media de clases (Viada et. al, 2016), debido a que los datos faltantes no comprendían ni en 10% del en las pruebas y que no fue posible volver a tener contacto con la muestra por dificultades de coordinación. Es por ello que se tomó en cuenta los siguientes criterios de evaluación para el uso de esta técnica: precisión en la predicción, precisión en la distribución, precisión en la estimación e imputación plausible (Goicoechea, 2002), con la finalidad de no incrementar el nivel de sesgo.

5.2. Análisis descriptivo

En la Tabla 6, se muestran las medidas descriptivas de las puntuaciones obtenidas de los ítems de la Escala Intenciones de Renunciar al Trabajo, se reporta la media (M), desviación estándar (DE), coeficiente de asimetría ($g1$), coeficiente de curtosis ($g2$) y la correlación ítem – test corregido (r_{i-t}). Los ítems presentan una media entre 2.188 y 2.922, por lo cual sus valores tienden hacia el puntaje mínimo; esto nos sugiere que los participantes presentan un bajo nivel de intenciones de renunciar al trabajo. Por otro lado,

los coeficientes de asimetría y curtosis presentan valores aceptables pues se encuentran entre el rango de -1,5 y 1,5 (Forero et. al, 2009), por lo tanto, el ajuste de datos es lo suficientemente moderado para considerar que presentan distribución normal univariada (George & Mallery, 2003). Además, se observa que la correlación ítem-test corregida alcanza valores por encima de .50, lo que indica que existe una buena discriminación de los ítems (Burga, 2006).

Tabla 6

Análisis descriptivo de los ítems de la EIR

Ítems	Mín	Máx	M	DE	g_1	g_2	r_{i-t}
Ítem 1	1	5	2.188	1.124	0.807	-0.207	0.530
Ítem 2	1	5	2.067	1.025	1.058	0.731	0.644
Ítem 3	1	5	2.222	1.133	0.730	-0.356	0.653
Ítem 4	1	5	2.922	1.302	-0.13	-1.323	0.506
Ítem 5	1	5	2.567	1.280	0.372	-1.046	0.565
Ítem 6	1	5	2.424	1.196	0.529	-0.770	0.569
Ítem 7	1	5	2.771	1.314	0.190	-1.222	0.580

Nota. Mín: Puntaje mínimo; Máx: Puntaje máximo; M: Media; g_1 : Coeficiente de asimetría; g_2 : Coeficiente de curtosis r_{i-t} : Correlación ítem-test

En la Tabla 7 se presenta el análisis de las frecuencias de las respuestas de cada ítem. Se espera que las opciones de respuesta no concentren más del 50%, aunque este criterio es más flexible cuando se trata de pruebas actitudinales, dado que se espera que por ser un atributo este se distribuya de forma homogénea (Abal et al., 2008).

Tabla 7*Variabilidad en las respuestas de la EIR*

	MDE		DE		NDDE		D		MD	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Ítem 1	140	31.39 %	172	38.57 %	61	13.68 %	56	13 %	17	3.81 %
Ítem 2	140	31.39 %	201	45.07 %	55	12.33 %	35	7.85 %	15	3.36 %
Ítem 3	138	30.94 %	163	36.55 %	70	15.70 %	58	13 %	17	3.81 %
Ítem 4	83	18.61 %	109	24.44 %	52	11.66 %	164	36.77 %	38	8.52 %
Ítem 5	110	24.66 %	137	30.72 %	71	15.92 %	92	20.63 %	36	8.07 %
Ítem 6	112	25.11 %	161	36.10 %	69	15.47 %	80	17.94 %	24	5.38 %
Ítem 7	88	19.73 %	135	30.27 %	62	13.90 %	113	25.34 %	48	10.76 %

Nota. MDE: Muy en desacuerdo; DE: En desacuerdo; NDDE: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; D: De acuerdo; MD: Muy de Acuerdo. *f*: Frecuencia.

5.2.1. Objetivo específico 1

Para determinar las evidencias de validez a través de la estructura interna se utilizó un análisis factorial confirmatorio con el método de extracción DWLS, debido a ser más preciso y menos sesgada que los métodos comúnmente usados (Cheng-Hsien, 2015). En la Tabla 8, se expone la solución factorial la cual muestra saturaciones por encima de .40, lo cual es adecuado (Kline, 2000), el ítem 1 (Estoy pensando en dejar el trabajo que tengo) obtiene una comunalidad igual a .452 y con una varianza específica de .548; el ítem 2 (Pretendo renunciar a este trabajo en los próximos meses) alcanza una comunalidad igual a .539 y con una varianza específica de .461; el ítem 3 (Tengo la intención de dejar mi trabajo actual y buscar uno nuevo) presenta una comunalidad igual a .694 y con una varianza específica de .306; el ítem 4 (Tengo la intención de preguntarle

a mis conocidos acerca de nuevas oportunidades laborales) obtiene una comunalidad igual a .529 y con una varianza específica de .471, el ítem 5 (No pretendo permanecer en este trabajo por mucho tiempo) alcanza una comunalidad de .638 y con una varianza específica de .362; el ítem 6 (Renunciaría a este trabajo si me fuera posible) muestra una comunalidad de .575 y con una varianza específica de .425 y el ítem 7 (Es posible que en breve busque nuevas oportunidades laborales) presenta una comunalidad de .702 y con una varianza específica de .298. A partir de las cargas factoriales, se calculó la varianza promedio extraída (AVE, por sus siglas en inglés), la cual alcanza un valor igual a .59, lo que indica que la EIR presenta validez interna convergente (Fornell & Larcker, 1981).

Tabla 8

Análisis Factorial Confirmatorio EIR

Ítems	λ	λ^2	e
(1) Estoy pensando en dejar el trabajo que tengo	.672	.452	.548
(2) Pretendo renunciar a este trabajo en los próximos meses	.734	.539	.461
(3) Tengo la intención de dejar mi trabajo actual y buscar uno nuevo	.833	.694	.306
(4) Tengo la intención de preguntarle a mis conocidos acerca...	.727	.529	.471
(5) No pretendo permanecer en este trabajo por mucho tiempo	.799	.638	.362
(6) Renunciaría a este trabajo si me fuera posible	.758	.575	.425
(7) Es posible que en breve busque nuevas oportunidades laborales	.838	.702	.298

Matriz de correlaciones							
	1	2	3	4	5	6	7
Ítem 1	-						
Ítem 2	.591*	-					
Ítem 3	.493*	.546*	-				
Ítem 4	.237*	.337*	.449*	-			
Ítem 5	.324*	.414*	.435*	.400*	-		
Ítem 6	.395*	.464*	.410*	.332*	.409*	-	
Ítem 7	.312*	.403*	.443*	.432*	.439*	.455*	-

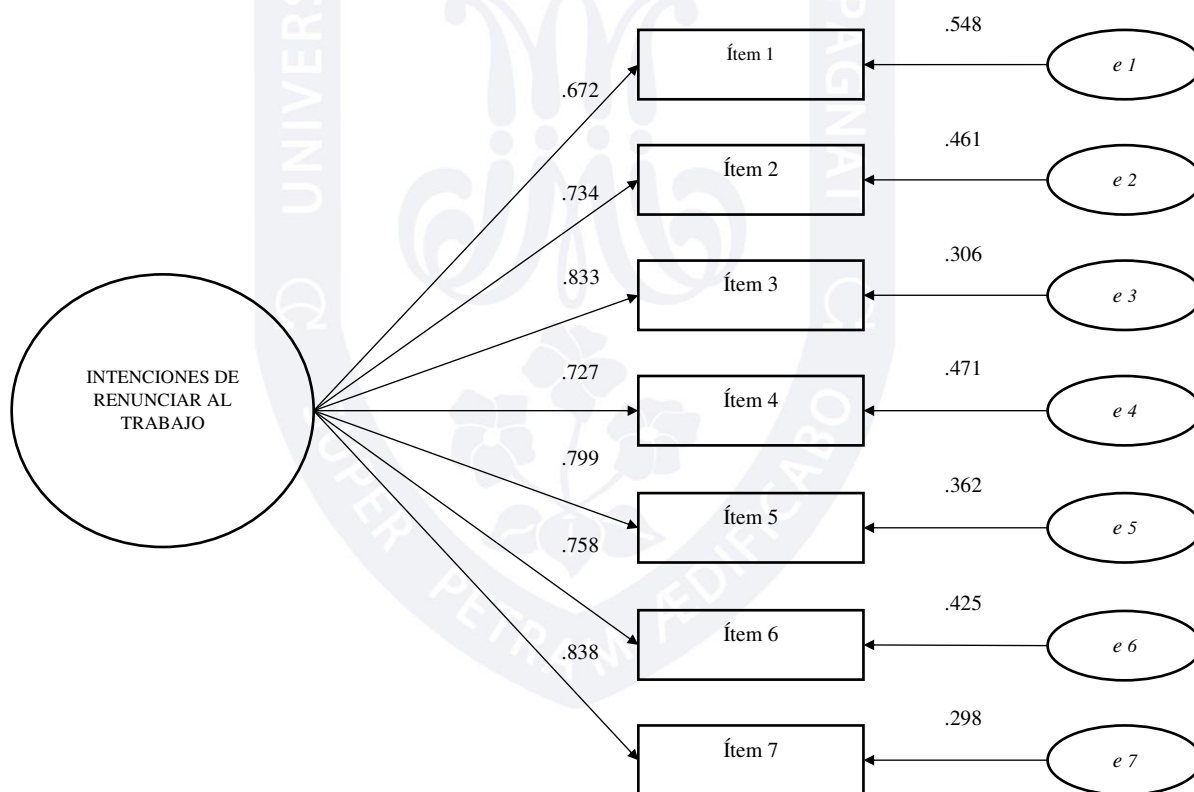
Nota. λ : Carga factorial; λ^2 : Comunalidad; e: Varianza específica.

* $p \leq 0.05$

En la Figura 1, se presenta el modelo de la EIR de Vaamonde (2015), se puede apreciar que se trata de una medida unidimensional que presenta cargas factoriales satisfactorias y una validez interna convergente entre sus reactivos.

Figura 1

Cargas factoriales de la EIR



Índices de bondad de ajuste del modelo general

La EIR presenta adecuado ajuste absoluto, esto se puede verificar al analizar la razón ente Chi-cuadrado y grados de libertad, la cual es igual 1.816, valor que se encuentra dentro de lo sugerido por la literatura (Véliz, 2016), lo mismo para el RMSEA el cual obtiene un valor igual a .043 [.013 - .069] (Batista-Foguet & Coenders, 2012). Los índices comparativos de TLI y CFI arrojan resultados bastante satisfactorios (Bentler, 1992; Hair et al., 2010; Kline, 2016), estos índices de bondad de ajuste confirman que la EIR es una medida coherente y parsimoniosa (Torres, 2014) (ver Tabla 9).

Tabla 9

Índices de bondad de ajuste de la EIR

Modelo	χ^2	gl	P	X ² /gl	TLI	CFI	RMSEA	IC 95%	
								lower	uper
EIR	25.436	14	.031	1.816	.987	.991	.043	.013	.069

5.2.2. Objetivo específico 2

Se analizó la invarianza de la EIR partiendo de las categorías sociodemográficas más relevantes, como según el sexo de los participantes y según el tiempo de servicio que llevan en la empresa. Las invarianzas evaluadas son la configuracional, la métrica, la escalar y la estricta.

Invarianza por sexo

Se aprecia que la EIR presenta invarianza configuracional, respecto a la invarianza métrica esta no se confirma debido a que $\Delta\text{CFI} < .01$, el cual se encuentra dentro de los límites permitidos; mientras que el ΔRMSEA es superior a $.015$. A nivel escalar se comprobó la invarianza de la medida $\Delta\text{CFI} < .01$; $\Delta\text{RMSEA} < .015$. Con respecto a la invarianza estricta esta no se corrobora, pues si bien los cambios en el CFI son menores a $.01$, las variaciones en el RMSEA se encuentran por encima de lo sugerido (ver Tabla 10). Por lo tanto, estos resultados no permiten establecer la invarianza métrica y estricta por sexo.

Tabla 10

Invarianza de la EIR, según el sexo

Invariancia	χ^2	Gl	TLI	CFI	ΔCFI	RMSEA[IC90%]	ΔRMSEA
Configuracional	33.241	28	.994	.996	-	.029[.000-.062]	-
Métrica	71.448	35	.965	.971	-.025	.068[.045-.091]	.039
Escalar	74.480	41	.973	.973	.002	.061[.038-.082]	-.007
Estricta	112.831	48	.955	.948	-.025	.078[.059-.097]	.017

Invarianza por tiempo de servicio

Se determinó la invarianza según el tiempo de servicio, se aprecia que la EIR presenta invarianza configuracional, sin embargo, la invarianza métrica no cumple los criterios ($\Delta\text{CFI} < .01$; $\Delta\text{RMSEA} < .015$). A nivel escalar se comprobó la invarianza de la medida debido a que los coeficientes presentan valores dentro de los parámetros establecidos ($\Delta\text{CFI} < .01$; $\Delta\text{RMSEA} < .015$). Con respecto a la invarianza estricta esta se corrobora, pues los cambios en el CFI son menores a $.01$ y las variaciones en el RMSEA son menores a $.015$ (ver Tabla 11). Estos

resultados permiten establecer la invarianza configuracional, escalar y estricta de la EIR según el tiempo de servicio.

Tabla 11

Invarianza de la EIR, según el tiempo de servicio

Invariancia	χ^2	Gl	TLI	CFI	Δ CFI	RMSEA[IC90%]	Δ RMSEA
Configuracional	49.222	56	1	1	-	.000[.000-.045]	-
Métrica	94.657	77	.986	.987	-.013	.046[.000-.074]	.046
Escalar	108.982	95	.991	.990	.003	.036[.000-.065]	-.010
Estricta	133.173	116	.991	.988	-.002	.037[.000-.062]	.001

5.2.3. Objetivo específico 3

En la Tabla 12, la relación entre la escala de Intención de Renunciar al Trabajo con satisfacción laboral general ($r_s = -.195$), satisfacción laboral intrínseca ($r_s = -.138$), compromiso organizacional afectivo ($r_s = -.135$), compromiso organizacional de continuidad ($r_s = -.187$) es negativa extremadamente débil, sin embargo, satisfacción laboral extrínseca ($r_s = -.230$) y compromiso organizacional normativo ($r_s = -.214$) correspondería a una relación negativamente débil ($p < .001$), según Zhi et al.(2017).

Tabla 12

Correlación entre las escalas de Intención de Renunciar al Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

	1	2	3	4	5	6	7
1.Intenciones de renunciar	-						
2.Satisfacción Laboral General	-.19**	-					
3.Satisfacción Laboral Intrínseca	-.13**	.56**	-				
4.Satisfacción Laboral Extrínseca	-.23**	.70**	.56**	-			
5.Compromiso Organizacional Afectivo	-.14**	.21**	.20**	.26**	-		
6.Compromiso Organizacional de Continuidad	-.19**	.29**	.25**	.30**	.58**	-	
7.Compromiso Organizacional Normativo	-.21**	.33**	.21**	.30**	.59**	.75**	-

Nota. **: Se considera un nivel de significancia del 0.01

5.2.4. Objetivo específico 4

En la Tabla 13, se analizó la fiabilidad a través del coeficiente omega (ω) .834, sugiriendo un valor aceptable de fiabilidad (Campo-Arias & Oviedo, 2008), y el coeficiente de alfa corregido (α) .832, con intervalos de confianza desde .803 a .852, señalando un alto nivel de consistencia interna (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

Tabla 13*Análisis de fiabilidad de la EIR*

	Ω	α	IC 95%	
			Li	Ls
Intención de Renunciar al Trabajo	.834	.832	.803	.852

Nota. ω : Coeficiente de omega; α : Coeficiente de Alfa; IC: Intervalos de confianza; Li:

Límite inferior; Ls: Límite superior.



6. Discusión

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos en la investigación para ser contrastados e identificar la relevancia de las evidencias encontradas, por lo cual se organiza en función de los objetivos, principal y específicos, compararlos con estudios similares o con la teoría, analizar las implicancias y exponer las limitaciones; asimismo, proponer posibles líneas de investigación.

La intención de renunciar al trabajo hace referencia al deseo consciente y voluntario que tiene el trabajador para renunciar a su empresa u organización (Tett & Meyer, 1993). En el Perú se ha evaluado este constructo a través de cuestionarios y escalas que no necesariamente cumplen con los criterios de calidad técnica mínimos (Cainicela & Pazos, 2016; Candia et al., 2017; Gutiérrez, 2020; Lazarte, 2016; Monteza et al., 2018; Solís & Zeballos, 2017; Villegas & Huamán, 2020). Al respecto, se hace evidente la existencia medidas con cuestionables atributos de calidad. En ese sentido, la EIR elaborada por Vaamonde (2015) ha demostrado adecuadas evidencias de validez y fiabilidad en trabajadores argentinos, lo cual podría sugerir que su validación a otros contextos ayude a la reducción de brecha en el estudio de este constructo.

De acuerdo con el objetivo general, que propone determinar las evidencias psicométricas de la escala Intenciones de Renunciar al Trabajo (EIR) en colaboradores limeños de la empresa Promant, se encontró que la EIR es una medida válida y fiable de naturaleza unidimensional y coherente con la propuesta teórica de Vaamonde (2015).

En relación con el primer objetivo específico del estudio, la estructura interna de la EIR se evaluó a través de un análisis factorial confirmatorio (AFC) en el cual se usó el método de *Diagonally Weighted Least Squares* (DWLS) debido a la naturaleza

categorica de las variables (Morata-Ramírez et al., 2015). Además, este método robusto es eficiente cuando se trabaja con medidas discretas (Freiberg et al., 2013). Esto a diferencia del estudio original, en donde se empleó como método de extracción de Máxima Verosimilitud (Vaamonde, 2015), ignorando la naturaleza categorica de las variables (Mindrila, 2010).

El AFC arroja una solución unifactorial coherente, parsimoniosa e interpretable, con cargas factoriales por encima de .40 (Hinkin, 1998). Estas fluctúan desde .672 a .838, estos valores se encuentran ligeramente por debajo de lo reportado por Vaamonde (2015), quien obtuvo cargas factoriales que van entre .738 a .846, sin embargo, son similares a los resultados de Villegas y Huamán (2020) en el contexto peruano. Cabe mencionar que estas variaciones pueden explicarse debido a que en la presente investigación se ha utilizado un método de extracción robusto que minimiza la varianza irrelevante del constructo (Mindrila, 2010).

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se calculó la invarianza, la cual se entiende como la propiedad del instrumento para realizar mediciones que no estén afectadas por la varianza irrelevante del constructo (Byrne, 2008; Meredith, 1993, como se citó en Caycho, 2017), con ello se obtienen mediciones estables independientemente del contexto, género o edad. Esta propiedad de la escala se evalúa a diferencia de lo reportado en otros estudios en los cuales este aspecto no ha sido considerado (Cainicela & Pazos, 2016; Candia et al.2017; Gupta & Shaheen, 2017; Moffat, 2017; Monteza et al., 2018; Naidoo, 2018; Lazarte, 2016; Solis & Zeballos, 2017; Vaamonde, 2015; Yang et al., 2019; Yoshitakay & Sorasit, 2015; Zito et al., 2018).

De acuerdo con Ventura-León et al. (2018), el cálculo de la invarianza es necesario cuando se realizarán comparaciones utilizando instrumentos de medida, para

así poder justificar estas y evitar llegar a conclusiones sesgadas o erróneas; este proceso consiste en la verificación de las propiedades de medida que presenta el instrumento o de sus ítems, para ver si son independientes de las características de los grupos evaluados, pero no del constructo que se está midiendo (Caycho, 2017).

Se analizó la invarianza configural, métrica, escalar y estricta. Para poder determinar la primera se obtuvo a través del Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA = .430) y el índice de ajuste comparativo (CFI = .991), los datos sugieren que el modelo base cumple con la invarianza (Meredith, 1993). Asimismo, se trabajó la invarianza métrica, la cual se obtuvo a través de la diferencia del CFI ($\Delta CFI_{Sexo} = .005$; $\Delta CFI_{Tiempo\ de\ servicio} = .003$), siguiendo el criterio de Bryne (2008), quien explica que se considera en un índice adecuado cuando las diferencias entre los estadísticos comparados están por debajo del .05; esto explicaría que los modelos hipotéticos evaluados presentan invarianza del modelo principal (Cheung & Rensvold, 2002). Finalmente, se determinó tanto en el grupo según su sexo y el tiempo de servicio, la invarianza escalar y estricta son confirmadas, sin embargo, se da de forma parcial en la estricta.

Respecto a las evidencias de validez basadas en la relación con otras variables, la literatura que el constructo Intenciones de Renunciar al Trabajo se relaciona con distintas variables, tales como Liderazgo empresarial (Yang et al., 2019), estrés (Adan et al., 2017; Çelik, 2018; Naidoo, 2018), disonancia emocional y recursos laborales (Zito et al., 2018), ruptura de contrato psicológico (Solis & Zeballos, 2017), engagement (Candia et al., 2017; Monteza et al., 2018) job crafting (Lazarte, 2016), satisfacción laboral (Moffat, 2017) y a la par con compromiso organizacional (Cainicela & Pazos, 2016; Gupta & Shaheen, 2017; Vaamonde, 2015; Yoshikata & Sorasit, 2015). No obstante, en

consideración con estos estudios, se seleccionó las dos últimas variables mencionadas porque han sido en las que más estudios se han realizado (Naqvi & Ismail, 2008).

Asimismo, las correlaciones de la EIR con las dimensiones de Satisfacción Laboral General ($r = -0.195$), Intrínseca ($r = -0.138$) y Extrínseca ($r = -0.230$), y Compromiso Organizacional Afectivo ($r = -0.135$), de Continuidad ($r = -0.187$) y Normativo ($r = -0.214$) alcanzan coeficientes de correlación que oscilan entre -0.135 a -0.230 , los cuales sugieren correlaciones negativas (Zhi et al., 2017).

Estos resultados coinciden con lo reportado por Vaamonde (2015), pues la correlación que demostró la EIR con Satisfacción Laboral ($r = -.650$) se encuentran en la misma dirección; asimismo, Jaros (1997) concuerda con la direccionalidad negativa de la correlación de intenciones de renunciar con las dimensiones de compromiso organizacional ($CA = -.630$, $CN = -.394$, $CC = -.174$; $p < .05$), especialmente con la dimensión afectiva.

Además, lo encontrado es coherente con investigaciones anteriores (Aydogdu, & Asikgil, 2011; Pienaar et al., 2007), en donde también se hace referencia a la relación negativa que existe entre la EIR y el Compromiso Laboral. Ello reafirma la idea que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son variables mediadoras que disminuyen el riesgo de intención de renunciar al trabajo (Kim et al., 2005).

No obstante, se corrobora la validez divergente de la variable Intenciones de Renuncia con la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, incluso si los coeficientes de correlación son pequeños, lo cual sugiere la necesidad de replicar el estudio e incluir otras variables. Así como es necesario la evaluación de un modelo de regresión que pudiera explicar la varianza explicada de esta relación.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, el cual determina la fiabilidad por consistencia interna, se encontró un coeficiente Alfa igual a .832, estos resultados coinciden con lo reportado por Vaamonde (2015), quien señala que la EIR presenta una medida adecuada de fiabilidad a través de un coeficiente alfa global. Además, teniendo en cuenta que se identificó la fiabilidad del constructo en distintas investigaciones, se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente de alfa, y se reportan valores que oscilan entre .700 y .890 (Cainicela & Pazos, 2016; Candia et al., 2017; Gupta & Shaheen, 2017; Moffat, 2017; Monteza et al., 2018; Naidoo, 2018; Lazarte, 2016; Solis & Zeballos, 2017; Yang et al., 2019; Yoshitakay & Sorasit, 2015; Zito et al., 2018).

Por otro lado, teniendo presente a Vaamonde que presenta fiabilidad mediante un coeficiente alfa global, este difiere de lo reportado en la presente investigación. Es por ello, que se reportó el coeficiente omega, el cual no requiere la validación de estos supuestos. Asimismo, por la inflación de los resultados en base a las covarianzas de los datos (Domínguez-Lara & Merino-Soto, 2015), se consideró necesario compararlo con el coeficiente omega, pues es una medida más segura en modelo con genéricos con errores no correlaciones, además de no requerir la evaluación del supuesto de Tau-equivalencia (Cho, 2016), el cual demostró un valor de .834, un valor inferior al resultado de Villegas y Huamán (2020).

Se podría inferir que la cercanía de los valores de alfa y omega se deben a que la escala Intenciones de Renunciar al Trabajo cumple con los supuestos para el uso del coeficiente alfa. Además, se puede determinar que la escala cuenta con una adecuada consistencia interna en una muestra de colaboradores limeños de una empresa de servicios de limpieza.

En el desarrollo de la investigación se encontraron ciertas limitaciones, como que en el proceso de la selección de la muestra es no probabilístico de tipo intencional, por lo que, se restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a contextos laborales distintos. Otra limitación está relacionada con la connotación negativa que podrían haber atribuido los participantes al constructo, lo cual puede aumentar la deseabilidad social en sus respuestas.

Los resultados de esta investigación implican a nivel teórico una suma a la aclaración del constructo intención de renunciar, apoyando en el desarrollo del mismo para el ámbito de investigación en el Perú; a nivel práctico, proporciona una herramienta de medición que cuente con las evidencias necesarias para realizar tanto procesos de investigación como de evaluación laboral, aportando en distintos procesos organizacionales; por último, a nivel metodológico, además de comprobarlo en otra población, verifica aspectos con mayor robustez a nivel estadístico que la propuesta inicial de la escala de Vaamonde (2015).

Esto abre las posibilidades de nuevas líneas de investigación, como realizar investigaciones correlacionales con escalas con evidencias de validez y fiabilidad adecuados al contexto peruano, pues se sigue buscando la relación del constructo intenciones de renunciar con satisfacción laboral; fomentar el desarrollo de investigaciones explicativas que sumen al desarrollo teórico del constructo; a nivel empresarial, identificar el grado de intención de renunciar de sus trabajadores, así como fomentar estrategias según el estado psicológico de los trabajadores respecto a retirarse de manera voluntaria de su puesto.

Finalmente, se puede determinar que la EIR presenta evidencias de validez y fiabilidad en colaboradores limeños de la empresa Promant, debido a que las evidencias de validez basada en la estructura interna, la relación con otras variables y las evidencias de fiabilidad basada en la consistencia interna concuerdan con los análisis de la escala original (Vaamonde, 2015). También, se identificó la invarianza de la escala según el sexo y tiempo de servicio de los participantes.



7. Conclusiones

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones en base a la investigación.

1. La Escala Intenciones de Renunciar al Trabajo (EIR) cuenta con adecuadas evidencias de validez y fiabilidad en colaboradores de Promant S.R.L.
2. La EIR es una medida unidimensional, coherente, parsimoniosa e interpretable para conocer las intenciones de renuncia en colaboradores de Promant S.R.L.
3. Se ha comprobado la invarianza de la EIR, por lo tanto, esto nos permite realizar comparaciones considerando los criterios según su sexo y el tiempo de servicio en Promant S. R. L.
4. La EIR presenta evidencias de validez basada en la relación con otras variables a través de una validez divergente con las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de Promant S.R.L.
5. La EIR es una medida que presenta una adecuada consistencia interna en colaboradores de Promant S.R.L.

8. Recomendaciones

Al concluir esta investigación sobre las evidencias psicométricas de la Escala Intenciones de Renunciar al Trabajo se planteó abordar los siguientes aspectos para poder desarrollar investigaciones futuras.

- Analizar las evidencias de validez y de fiabilidad de la EIR bajo un muestreo probabilístico con la intención de que los resultados puedan ser generalizables.
- Analizar la estructura interna de la EIR mediante un modelo de teoría de respuesta al ítem, para corroborar sus propiedades.
- Analizar la invarianza de acuerdo por a los distintos cargos jerárquicos de una organización.
- Analizar las evidencias de validez basadas en la relación con otras variables proponiendo un modelo de regresión lineal múltiple, donde se pueda explicar la varianza de la Intención de Renunciar a partir de otros factores que la puedan explicar.

- Se recomienda analizar la estabilidad de la medida a través del coeficiente de correlación intraclase.



Referencias

- Abal, F., Lozzia, G., Galibert, M., Aguerri, M., & Attorresi, H. (2008). El Modelo Multiple Choice y su utilidad para reducir distractores. *PSIC - Revista de Psicología da Vetor Editora*, 9(1), 81-87. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psic/v9n1/v9n1a10.pdf>
- Abraham, C., & Sheeran, P. (2003). Acting on intentions: The role of anticipated regret. *British Journal of Social Psychology*, 42(4), 495–511. <https://doi.org/10.1348/014466603322595248>
- Adan, O., Akgunduz, Y., & Alkan, C. (2017). The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees. *Journal of Tourismology*, 3(2), 23-32. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/455177>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1974). *Factors influencing intentions and the intention behavior relation*. Human Relations.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall, Inc.
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>

Alvarado, J., & Santisteban, C. (2012). *La validez en la medición psicológica*. Editorial UNED.

American Educational Research Association [AERA], American Psychological Association [APA], & National Council on Measurement in Education [NCME]. (2018). *Estándares para pruebas educativas y psicológicas* (M. Lieve, Trans.). American Educational Research Association.

Arciniega, L., & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125409/1/2006_Arciniega_y_González.pdf

Argibay, J. (2006). Técnicas psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 8(1), 15 – 33.
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/765>

Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

Avalos, B., Mendiola, M., & Leenen, I. (2019). El concepto moderno de validez y su uso en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 9(33), 98-106. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.33.19216>

Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An n Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53. <http://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/30>

Bakker, A. (2014). *The Job Demands-Resources Questionnaire*. Erasmus University.

Balzarini, M., Bruno, C., Córdoba, M. & Teich, I. (2015). *Herramientas en el análisis estadístico multivariado*. Universidad Nacional de Córdoba. https://www.researchgate.net/profile/Monica-Balzarini/publication/286931204_Herramientas_en_el_Analisis_Estadistico_Multivariado/links/5670e57808ae0d8b0cc1001a/Herramientas-en-el-Analisis-Estadistico-Multivariado.pdf

Batista-Foguet, J., & Coenders, G. (2012). *Modelo de Ecuaciones Estructurales* (2a ed.). La Muralla S. A.

Batista-Foguet, J., Coenders, G., & Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Med Clin (Barc)*, 122(1), 21-7. https://www.researchgate.net/profile/Joan_manuel_Batista-

[foguet/publication/277156595_04_SUPLEMENTO_2_21-27/links/55641b4b08ae6f4dcc98c10d.pdf](https://doi.org/10.5465/256481)

Becker, T. (1992). Foci and bases of commitment: are the distinctions worth making? *Academy of Management Journal*, 35(1), 381-91. <https://doi.org/10.5465/256481>

Bentler, P. (1992). On the fit of models to coariances and methodology to the Bulletin. *Psychological Bulletin*, 112(3), 400-404. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.3.400>

Bentler, P., & Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.88.3.588>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bisquerra (2019). *Metodología de la investigación educativa* (6a ed.). La Muralla S. A.

Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes brief. *Liberabit*, 21(2), 235-243. <http://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>

- Boshoff, C., & Allen, J. (2000). The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service, 11*(1), 63-90. <https://doi.org/10.1108/09564230010310295>
- Byrne, B. M. (2008). Testing for multigroup equivalence of a measuring instrument: A walk through the process. *Psicothema, 20*(4), 872–882. <http://www.psicothema.com/pdf/3569.pdf>
- Burga, A. (2006). La unidimensionalidad de un instrumento de medición: perspectiva factorial. *Revista de Psicología, 24*(1), 53-80. <https://www.researchgate.net/publication/265086459> La unidimensionalidad de un instrumento de medición perspectiva factorial
- Cai, C. (2004). Discussion on the role fuzzy and professional identity of preschool teachers' professional roles. *Proceedings of the Academic Research and Creation Achievements of the 92nd Annual Academic Year of the School of Humanities and Social Sciences, Chaoyang University of Science and Technology*. 355–380.
- Cainicela, F., & Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
- Camacho-Sandoval, J. (2008). Asociación entre variables: correlación no paramétrica. *Acta Médica Costarricense, 50*(3), 144-146. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022008000300004&lng=en&tlng=es

- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.
- Campo-Arias, A., & Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista Salud Pública, 10*(5), 831-839.
- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]
- Caplan, R., Cobb, S., French, J., Harrison, R., & Pinneau, S. (1995). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. US Department of Health, Education, and Welfare.
- Cascaes da Silva, F., Gonçalves, E., Valdivia Arancibia, B., Grazielle Bento, G., da Silva Castro, T., Soleman Hernández, S., & da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32*(1), 129-138. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2015.321.1585>
- Caycho, T. (2017). Importancia del análisis de invarianza factorial en estudios comparativos en Ciencias de la Salud. [Carta al editor] *Educación Médica*

Superior. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412017000200004&lng=es&tlng=es

Çelik, M. (2018). The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention. *Innovar*, 28(68), 67–75. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>

Chang, C., Du, P., & Huang, I. (2006). Nurses' perceptions of severe acute respiratory syndrome: relationship between commitment and intention to leave nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 54(2), 171–179. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03796.x>

Chang, E. (1999). Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. *Human Relations*, 52(10), 1257-1277. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.587.4748&rep=rep1&type=pdf>

Chang, H., Chi, N., & Miao, M. (2007). Testing the relationship between three component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behaviour*, 70(2), 352-368. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.10.001>

- Chávez, Y., Chávez, G., & Ramírez, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18(4), 837-863. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369
- Chávez, G., Santa Cruz, H., & Grimaldo, M. (2014). El consentimiento informado en las publicaciones latinoamericanas de psicología. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(2), 345-359. <http://dx.doi.org/10.12804/apl32.2.2014.12>
- Cheng-Hsien, L. (2015). Confirmatory factor analysis with ordinal data: Comparing robust maximum likelihood and diagonally weighted least squares. *Behavior Research Methods*, 48(3), 936–949. <http://dx.doi.org/10.3758/s13428-015-0619-7>
- Cheung, G., & Rensvold, R. (2002). Evaluating Goodness-of-Fit Indexes for Testing Measurement Invariance, Structural Equation Modeling. *A Multidisciplinary Journal*, 9(2), 233-255. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0902_5
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (8a ed.). McGraw Hill.
- Cho, E. (2016). Making Reliability Reliable: A Systematic approach to reliability coefficients. *Organizational Re-search Methods*, 19(1), 651-682. <https://doi.org/10.1177/1094428116656239>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>

Cooper, C., Sloan, S., & Williams, S. (1998). OSI—*Occupational Stress Indicator*.
 NFER-NELSON.

Cortina J. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications.
Journal Applied Psychology, 78(1), 98-104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>

Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and internal structure of test. *Psychometrika*,
 16(3), 297-333.
[http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_highly_cited_articles/cronbach_1951.p
 df](http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_highly_cited_articles/cronbach_1951.pdf)

Crossley, C., Bennett, R., Jex, S., & Burnfield, J. (2007). Development of a global
 measure of job embeddedness and integration into a traditional model of
 voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1031–1042.
<https://doi.org/10.1037/a0025569>

Croux, C., & Dehon, C. (2010). Influence functions of the Spearman and Kendall
 correlation measures. *Statistical Methods & Applications*, 19(1), 497-515.
<https://doi.org/10.1007/s10260-010-0142-z>

Dagnino, J. (2014). Correlación. *Revista Chilena de Anestesiología*, 43(1), 150-153.
[http://www.sachile.cl/upfiles/revistas/54e63a1a778ff_15_correlacion-2-
 2014_edit.pdf](http://www.sachile.cl/upfiles/revistas/54e63a1a778ff_15_correlacion-2-2014_edit.pdf)

- DeConinck, J., & Stilwell, C. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57(3), 225-231. [http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00289-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00289-8)
- Deng, W., Feng, Z., Yao, X., Yang, T., Jiang, J., Wang, B., & Xia, O. (2021). Occupational identity, job satisfaction and their effects on turnover intention among Chinese Paediatricians: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(6), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05991-z>
- Dominguez, S. (2014). ¿Matrices Policóricas/Tetracóricas o Matrices Pearson? Un estudio metodológico. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 6(1), 39-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4800004>
- Domínguez-Lara, S., & Merino-Soto, C. (2015). Sobre el reporte de confiabilidad del CLARP-TDAH, de Salamanca (2010). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1316-1319. https://www.researchgate.net/profile/Cesar_Merino/publication/281206943_Sobre_el_reporte_de_confiabilidad_del_CLARP-TDAH_de_Salamanca_2010/links/55db2d7e08ae9d65949344eb/Sobre-el-reporte-de-confiabilidad-del-CLARP-TDAH-de-Salamanca-2010.pdf

- Dunn, T., Baguley, T., & Brunsten, V. (2013). From alpha to omega: A practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation. *British Journal of Psychology*, *105*(3), 399–412. <https://doi.org/10.1111/bjop.12046>
- Elosua, P. (2003). Sobre la validez de los test. *Psicothema*, *15*(2), 315 – 321. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1063>
- Elosua, O., & Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, *20*(4), 896-901. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3572>
- Ercan, I., Yazici, B., Sigirli, D., Ediz, B., & Kan, I. (2007). Examining Cronbach Alpha, Theta, Omega Reliability Coefficients According to Sample Size. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, *6*(1), 291-303. <https://doi.org/10.22237/jmasm/1177993560>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia & Trabajo*, *18*(55), 16-22. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Farh, J., Tsui, A., Xin, K., & Cheung, B. (1998). The influence of relational demography and guanxi: the Chinese case, *Organization Science*, *9*(4), 1-18.

Feldt, L., & Brennan, R. (1989). *Reliability*. In Linn LR. *Educational measurement*.(3a ed.) Macmillan.

Fernández, R. (2008). Modelos De Medida y Análisis Factorial Confirmatorio. En Verdugo M., Crespo, M., Badía M., & Arias, B, *Metodología en la investigación sobre discapacidad. Introducción al uso de las ecuaciones estructurales VI Simposio Científico SAID, 2008. 1(1), 29 – 41*. España: Universidad de Salamanca. <http://hdl.handle.net/11181/3270>

Ferrando, P., & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo, 31(1), 18-33*.
<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1793.pdf>

Fernández, P., & Díaz, P. (2000). Significancia estadística y relevancia clínica. *Cadena de Atención Primaria, 8(1), 191-195*.
https://www.fisterra.com/mbe/investiga/signi_estadi/signi_estadisti2.pdf

Firth, L., Mellor, D., Moore, K., & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit? *Journal of Managerial Psychology, 19(2), 170–187*.
<https://doi.org/10.1108/02683940410526127>

Fishbein, M. (1990). Factores que influyen en la intención de estudiantes en decir a sus parejas que utilicen condón. *Revista de Psicología Social y Personalidad, 6(1), 1-16*.

- Forero, C., Maydeu-Olivares, A., & Gallardo-Pujol, D. (2009). Factor análisis with ordinal indicators: A monte Carlo study comparing DWLS and ULS estimation. *Structural Equation Modeling*, 16(1), 625–641. <https://doi.org/10.1080/10705510903203573>
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Freiberg A., Stover, J., De la Iglesia, G., & Fernández, M. (2013). Polychoric and tetrachoric correlations in exploratory and confirmatory factorial studies. *Ciencias Psicológicas*, 7(2), 151-164. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212013000200005&lng=es&tlng=en
- García, M., & Magaz, A. (2009). *¿Cómo valorar los test psicométricos?* Grupo Albor-Cohs.
- George, D., & Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference*. Allyn and Baco.
- Gerbing, D., & Anderson, J. (1988). An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and Its Assessment. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186-192. <https://doi.org/10.2307/3172650>

Goicoechea, P. (2002). *Imputación basada en árboles de clasificación*. EUSTAT.

https://www.eustat.eus/document/datos/ct_04_c.pdf

Gómez, J., Chacón, S. y Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso del análisis factorial exploratorio confirmatorio para obtener evidencias de validez.

Psicothema, 12 (2), 442-446.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133231276003>

González- Romá, V., Merí, S., Luna, R., & Lloret, S. (1992). Propiedades psicométricas de un cuestionario para medir la propensión al abandono de puesto de trabajo y de la organización. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 2(1), 25-42.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2988801>

Gonsalvez, M. (2019). *Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4357/TRABSUFICIENCIA_GOSALVEZ_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gupta, V., MacMillan, I., & Surie, G. (2004). Entrepreneurial leadership: Developing and measuring a cross-cultural construct. *Journal of Business Venturing*, 19(2),

241–260. [https://doi.org/10.1016/S0883-9026\(03\)00040-5](https://doi.org/10.1016/S0883-9026(03)00040-5)

Gupta, M., & Shaheen, M. (2017). Impact of Work Engagement on Turnover Intention: Moderation by Psychological Capital in India. *Business: Theory and practice*, 118(1), 136-143. <https://doi.org/10.3846/btp.2017.790>

Gutiérrez, G. (2020). *Satisfacción laboral y rotación laboral de los colaboradores administrativos del grupo Tawa SAC – San isidro 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5588/TESIS_GUTIERREZ%20LUJAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. : Reading.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1999). *Análisis Multivariante* (5a ed.). Prentice Hall.

Hebson, R. (2001). Understanding internal consistency reliability estimates: a conceptual primer on coefficient alpha. *Meas Eval couns Dev*, 34(3), 177-189. <https://doi.org/10.1080/07481756.2002.12069034>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Mc Graw-Hill.

Herrero, J. (2010). El Análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la Estructura y Estabilidad de los Instrumentos de Evaluación: Un ejemplo con el Cuestionario

de Autoestima CA-14. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 289-300.
<https://doi.org/10.5093/in2010v19n3a9>

Heuven E., & Bakker, A. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *Eur J Work Organ Psy*, 12(1), 81–100.
<https://doi.org/10.1080/13594320344000039>

Hinkin, T. (1998). A Brief Tutorial on the Development of Measures for Use in Survey Questionnaires. *Organizational Research Methods*, 1(1), 104–121. <https://doi.org/10.1177/109442819800100106>

Hogan, T., Benjamin, A., & Brezinski, K. (2000). Reliability methods: a note on the frequency of use of various types. *Educ Psychol Meas*, 60(4), 523-531.
<https://doi.org/10.1177/00131640021970691>

Hu, L., & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>

Huang, S., Ding, D., & Chen, Z. (2014). Entrepreneurial leadership and performance in chinese new ventures: A moderated mediation model of exploratory innovation, exploitative innovation and environmental dynamism. *Creativity and Innovation Management*, 23(4), 453–471. <https://doi.org/doi10.1111/caim.12085>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2010). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas*. INEI.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Perú: características económicas y financieras de las empresas de servicios*. INEI.

Jaros, S. (1997). An Assessment of Meyer and Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 51(3), 319-337. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1995.1553>

JASP Team (2020). JASP (Version 0.14) [Computer software].

Johnson, R., & Wichern, D. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis* (6a^t ed.). Pearson. <http://docshare04.docshare.tips/files/12598/125983744.pdf>

Jöreskog, K., & Sörbom, D. (1986). *LISREL VI: Analysis of Linear Structural Relationships by Maximum Likelihood and Least Squares Methods*. Scientific Software, Inc.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Kenworthy J., Fay, C., Frame M., & Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *J Appl Soc Psychol*, 44(2), 94–105. <https://doi.org/10.1111/jasp.12211>

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4a ed.). McGraw – Hill.
- Kim, W., Leong, J., & Lee, Y. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.05.004>
- Kline, P. (2000). *Handbook of Psychological Testing* (2a d.). Routledge.
- Kline, R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford Press.
- Kline, R. (2016). *Methodology in the social sciences. Principles and practice of structural equation modeling* (4a ed.). Guilford Press.
- Kuder, G., & Richardson. M. (1937). The theory of the estimation of test reliability. *Psychometrika*, 2(3), 151-160. <https://doi.org/10.1007/BF02288391>
- Laguna, C. (2014). Correlación y regresión lineal. *Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud*, 1(1), 1-18. <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>

- Lazarte, L. (2016). *El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
- Lévy, J., & Varela, J. (2006). *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=402086>
- Liang, K. (1999). *Fairness in chinese organizations* [Tesis de doctorado]. Old Dominion University. <https://doi.org/10.25777/4ehy-zn67>
- Lichtenstein, R., Alexander, J., McCarthy, J., & Wells, R. (2004). Status differences in cross-functional teams: effects on individual member participation, job satisfaction, and intent to quit. *Journal of Health and Social Behavior*, 45(3), 322–335. <https://doi.org/10.1177/002214650404500306>
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Manual Moderno.
- Livia, J., & Ortiz, M. (2016). Construcción de pruebas psicométricas: aplicaciones a las ciencias sociales y de la salud. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 92-94. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.479>
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157–189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)

- Locke, E., & Latham, G. (1991). Self-Regulation through Goal Setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 16(2), 212-247. <https://dx.doi.org/10.2307/258875>.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de psicología*, 30(3), 1151-1169. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- López, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Vinculando*, 1(1), 1-6. <http://vinculando.org/empresas/propuesta-para-reducir-el-indice-de-rotacion-de-personal.html>
- Love, J., Selker, R., Marsman, M., Jamil, T., Dropmann, D., Verhagen, J., Ly, A., Gronau, Q., Šmíra, M., Epskamp, S., Matzke, D., Wild, A., Knight, P., Rouder, J., Morey, R., & Wagenmakers, E. (2019). JASP: Graphical Statistical Software for Common Statistical Designs. *Journal of Statistical Software*, 88(2), 1 - 17. <http://dx.doi.org/10.18637/jss.v088.i02>
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., & Norman, S. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744?6570.2007.00083.x>

Maghrabi, S. (1999). Assessing the Effect of Job Satisfaction on Managers. *International Journal of Value-Based Management*, 12(1), 1–12.

Manzano, A. (2017). Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales. *Investigación Educación Médica*, 7(25), 67-72.
<https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.11.002>

Martínez, C., & Sepúlveda, M. (2012). *Introducción al análisis factorial exploratorio*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197-207. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60077-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60077-9)

Martínez, M., Hernández, M., & Hernández, M. (2006). *Psicometría*. Alianza editorial.

Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: Cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija De Lingüística Aplicada a La Enseñanza De Lenguas*, 19(1), 71–80. <https://doi.org/10.26378/rmlael019283>

McNeish, D. (2018). Thanks coefficient alpha, we'll take it from here. *Psychological Methods*, 23(3), 412–433. <https://doi.org/10.1037/met0000144>

Meredith, W. (1993). Measurement invariance, factor analysis and factorial invariance. *Psychometrika*, 58(4), 525–543. <https://doi.org/10.1007/bf02294825>

- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Sage publications.
- Mindrila, D. (2010). Maximum Likelihood (ML) and Diagonally Weighted Least Squares (DWLS) Estimation Procedures: A Comparison of Estimation Bias with Ordinal and Multivariate Non-Normal Data. *International Journal of Digital Society (IJDS)*, 1(1), 60-66. <http://infonomics-society.org/wp-content/uploads/ijds/published-papers/volume-1-2010/Maximum-Likelihood-ML-and-Diagonally-Weighted-Least-Squares-DWLS-Estimation-Procedures-A-Comparison-of-Estimation-Bias-with-Ordinal-and-Multivariate-Non-Normal-Data.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Informe estadístico mensual*. 22(264). Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/182393/IEM_N_264_M_AYO_2018_vf.pdf
- Mobley, W., Horner, S., & Hollingsworth, A. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Mobley, W., Griffeth, R., Hand, H., & Meglino, B. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-499. <https://psycnet.apa.org/buy/1979-29973-001>

- Moffat, E. (2017). Environmental Satisfaction at Work, Satisfaction at Work and Turnover Intention. Study on a Sample of French Office Workers. *Transilvania University of Brasov. Series VII, Social Sciences, Law*, 10(1), 53-60.
<http://ezproxy.fiu.edu/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.fiu.edu/docview/1932120447?accountid=10901>
- Moffat, É., Mogenet, J., & Rioux, L. (2016). Développement et validation d'une Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET). *Psychologie Française*, 61(3), 196-206. <https://doi.org/10.1016/j.psfr.2015.06.001>
- Moksadur, S. (2020). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from Bangladesh. *Asian Business Review*, 10(2), 99-108.
<https://doi.org/10.18034/abr.v10i2.470>
- Montaño, M. (2014). *Modelo De Desarrollo Económico Local Para La Diversificación De La Estructura Productiva Y La Articulación Del Tejido Empresarial En Baja California Sur* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma De Baja California].
<https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/mama/index.htm>
- Montero, I., & León, O. (2007). Aguide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862.
http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf

- Monteza, H., Rosales, D., & Maldonado, J. (2018). *El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
- Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada*, 24(1), 22-39.
<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- Morales, J., & Huici, C. (1999). *Psicología Social*. Mcgraw Hill.
- Morata-Ramírez, M., Holgado-Tello, F., Barbero-García, M., & Méndez, G. (2015). Confirmatory factor analysis. Recommendations for unweighted least squares method related to Chi-Square and RMSEA. *Servicio de Psicología Aplicada*, 12(1), 79-90. <https://doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Mueller, R., & Hancock, G. (2008). *Best practices in structural equation modeling*. Sage.
- Muñiz, J. (1998). La medición de lo psicológico. *Psicothema*, 10(1), 1-21.
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=138>

Muñiz, J. (2018). *Introducción a la psicometría: Teoría clásica y TRI*. (1ra Ed.). Ediciones Pirámide.

Muñiz, J., Hernández, A., & Ponsoda, V. (2015). Nuevas directrices sobre el uso de los tests: investigación, control de calidad y seguridad. *Papeles del Psicólogo*, 36(3), 161-173. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2609.pdf>

Muñiz, J., & Fonseca-Pedrero, E. (2019). Diez pasos para la construcción de un test. *Psicothema*, 31(1), 7-16. <http://www.psicothema.es/pdf/4508.pdf>

Naidoo, R. (2018). Role stress and turnover intentions among information technology personnel in South Africa: The role of supervisor support. *SA Journal of Human Resource Management*, 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v16i0.936>

Naqvi, S., & Ismail, M. (2008). Measuring Turnover Intention: A Study of IT Professionals in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 45-55. [https://www.researchgate.net/publication/254301781 Measuring Turnover Intention A Study of IT Professionals in Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/254301781_Measuring_Turnover_Intention_A_Study_of_IT_Professionals_in_Pakistan)

Narváez, L. (9 de septiembre de 2014). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. *IPSOS*. <https://www.ipsos.com/es-pe/ante-una-alta-rotacion-de-colaboradores-aumente-el-valor-de-su-propuesta>

Ngo-Henha, P. (2017). A review of existing turnover intention theories. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 11(3), 2760–2767.

<https://waset.org/publications/10008789/a-review-of-existing-turnover-intention-theories>

Nunnally, J. (1987). *Teoría psicométrica*. Mc Graw Hill.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2018). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo – Tendencias 2018*.

https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_631466.pdf

Oliden, P. (2003). Sobre la validez de los tests. *Psicothema*, 15(2), 315-321.

<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1063>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.

Int. J. Morphol., 35(1), 227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de

Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-

580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. UNED.

- Pienaar, J., Sieberhagen, C., & Mostert, K. (2007). Investigating turnover intentions by role overload, job satisfaction and social support moderation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(2), 62-67. <https://doi.org/10.4102/sajip.v33i2.378>
- Pérez-gil, J., Chacón, S., & Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso del análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Psicothema*, 12(2), 442-446. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=601>
- Pond, S., & Geyer, P. (1991). Differences in the relation between job satisfaction and perceived work alternatives among older and younger blue-collar workers. *Journal of Vocational Behavior*, 39(2), 251–262. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(91\)90012-B](https://doi.org/10.1016/0001-8791(91)90012-B)
- Price, J. (1997). Handbook of organizational measurement. *International Journal of Manpower* 18(1), 301 – 558.
- Putnick, D., & Bornstein, M. (2016). Measurement invariance conventions and reporting: The state of the art and future directions for psychological research. *Developmental Review*, 41(1), 71-90. <https://doi.org/10.1016/j.dr.2016.06.004s>
- Ramírez, A. (18 de diciembre de 2016). Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>

- Regts, G., & Molleman, E. (2012). To leave or not to leave: When receiving interpersonal citizenship behavior influences an employee's turnover intention. *Human Relations*, 66(2), 193-218. <https://doi.org/10.1177/0018726712454311>
- Restrepo, L., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-06902007000200010&lng=en&lng=es
- Reyes, L. (2007). La teoría de la acción razonada. Implicaciones para el estudio de las actitudes. *Dialnet*, 2(7), 66-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2358919>
- Rivera, E. (2017). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte*. [Tesis Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7205>
- Robinson, S., & Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 525-546. <http://www.jstor.org/stable/3100447>
- Rodríguez, M., & Ruíz, M. (2008). Atenuación de la asimetría y de la curtosis de las puntuaciones observadas mediante transformaciones de variables: Incidencia

sobre la estructura factorial. *Psicológica*, 29(1), 205-227.
<https://www.uv.es/revispsi/articulos2.08/6RODRIGUEZ.pdf>

Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista de Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

Rondón, M., & Méndez C. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 4(1), 197 -207.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80624093014.pdf>

Roodt, G. (2004). *Turnover Intentions*. Unpublished: University of Johannesburg.

Salas, J. (10 de julio de 2020). Invarianza de medición: su importancia y algunas direcciones futuras para su uso. *Avances en Medición Psicológica*.
<https://medicionpsicologica.com/2020/07/10/invarianza-de-medición-su-importancia-en-psicología-y-algunas-direcciones-futuras-para-su-uso/>

Sánchez, R., & Echevarry, J. (2004). Validación de escalas de medición en salud. *Revista de Salud Pública*, 6(3), 302-318. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642004000300006>

Sandín, B., Chorot, P., Santed, M., & Valiente, R. (2002). Análisis factorial confirmatorio del Índice de Sensibilidad a la Ansiedad para Niños. *Psicothema*, 14(2), 333-339.
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72714222.pdf>

- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006) The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*, 71-92. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). *Maslach burnout inventory - general survey*. (3a ed.).
- Serrano, J. (2011). *El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias*. (Temario de oposiciones de Geografía e Historia), *Clío, 37*(1), 1-17. <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>
- Skibba, J. (2002). *Personality and Job Satisfaction: An Investigation of Central Wisconsin Firefighters. Interactions between Personality and Various Factors at a Local Fire Department*. The Graduate School University of Wisconsin-Stout Menomonie.
- Solis, G., & Zeballos, P. (2017). *La ruptura del contrato psicológico su relación con la intención de renuncia de los trabajadores aplicado en Cia. Minera Milpo S.A.A. - U.O Cerro Lindo* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]

- Steel, R., & Ovalle, N. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 69*(4), 673–686. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.673>
- Steelman, L., Levy, P., & Snell, A. (2004). The feedback environment scale: Construct definition, measurement, and validation. *Educational and Psychological Measurement, 64*(1), 165–184. <https://doi.org/10.1177/0013164403258440>
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic endings. *Personnel Psychology, 46*(2), 259-293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Thompson, E. & Phua, F. (2012). A brief index of job satisfaction, *37*(3), 275-307. <https://doi.org/10.1177/10596011111434201>
- Tims, M., Bakker, A., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior, 80*(1), 173-186. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>
- Torres, L. (2014). Evidencias de validez de la Prueba de Aptitud Académica de la Universidad de Costa Rica basadas en su estructura interna. *Actualidades en Psicología, 28*(116), 15-26. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/14889/14165>

- Tyler, D., & McCallum, S. (1998). Assessing the relationship between competence and job role and identity among direct service counseling psychologists. *J Psychoeduc Assess, 16*(2), 135–52. <https://doi.org/10.1177/073428299801600203>
- Vaamonde, J. (2015). Intenciones de renunciar al trabajo: diseño y validación de una escala para su medición. *VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. (pp. 47 - 50). Argentina: Universidad de Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-015/399>
- Vaamonde, J. (2015, noviembre 11). Adaptación y validación de una escala para medir inseguridad laboral en trabajadores argentinos. Paper presentado en IX Jornada de Ciencia y Tecnología: Divulgación de la Producción Científica y Tecnológica de la UNR. https://www.researchgate.net/publication/303856324_Adaptacion_y_validacion_de_una_escala_para_medir_inseguridad_laboral_en_trabajadores_argentinos
- Vaamonde, J. (2019). Intenciones de Renunciar al Trabajo: Propiedades psicométricas de una escala y relaciones con la Percepción de Apoyo y la Identificación Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 38*(1), 26-43. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n1a03>
- Van Breukelen, W., Van der Vlist, R., & Steensma, H. (2004). Voluntary employee turnover: combining variables from the “traditional” turnover literature with the

theory of planned behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 25(7), 893–914.

<https://doi.org/10.1002/job.281>

Véliz, C. (2016). *Análisis Multivariantes. Métodos estadísticos multivariantes para la Investigación*. CENGAGE Learning.

Ventura-León, J. (2018). Intervalos de confianza para coeficiente Omega: Propuesta para el cálculo. *Adicciones*, 30(1), 77-78. <https://doi.org/10.20882/adicciones.962>

Ventura-León, J., Caycho-Rodríguez, T., Barboza-Palomino., M., Aparco, V., & Rodas, N. (2018). Evidencias de validez e invarianza factorial de una Escala Breve de Celos en estudiantes universitarios peruanos. *Propósitos y Representaciones*, 6(2), 125-180. [http:// dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.216](http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.216)

Viada, C., Bouza, C., Ballesteros, J., Fors, M., Robaina, M., & Uranga, R. (2016). Revisión sistemática de los métodos de imputación de datos faltantes. En *Toma De Decisiones En La Salud Humana, Medio Ambiente Y Desarrollo Humano* (pp. 113-130). Granada: Universidad de Granada. https://www.researchgate.net/publication/289248594_REVISION_SISTEMATICA_DE_LOS_METODOS_DE_IMPUTACION_DE_DATOS_FALTANTES

Viladrich, C., Angulo-Brunet, A., & Doval, E. (2017). Un viaje alrededor de alfa y omega para estimar la fiabilidad de consistencia interna. *Anales de psicología*, 33(3), 755-782. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.268401>

- Villegas, C., & Huamán, M. (2020). *Satisfacción laboral como variables explicativas de la intención de renunciar al trabajo en jóvenes* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio académico de la UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652967/Villegas_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82–111. <https://doi.org/10.2307/257021>
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. University of Minnesota Press of Industrial Relations Center.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1977). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. University of Minnesota (Vocational Psychology Research).
- Welbourne, T., & Johnson, D. (1997). The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure. *CAHRS Working Paper*, 97(5), 1-30. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cahrswp/147>

- Yang, J., Pu, B., & Guan, Z. (2019). Entrepreneurial Leadership and Turnover Intention in Startups: Mediating Roles of Employees' Job Embeddedness, Job Satisfaction and Affective Commitment. *Sustainability*, 11(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su11041101>
- Yoshitaka, Y., & Sorasit, P. (2015). Turnover Intention, Organizational Commitment, and Specific Job Satisfaction among Production Employees in Thailand. *Journal of Business and Management*, 4(4), 22-38. <https://doi.org/10.12735/jbm.v4i4p22>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999) Emotion work as a source of stress: The concept and the development of an instrument. *Eur J Work Organ Psy*, 8(3), 371–400. <https://doi.org/10.1080/135943299398230>
- Zeynep, T., & Huckman, R. S. (2008). Managing the Impact of Employee Turnover on Performance: The Role of Process Conformance. *Inform PubsOnline*, 19(1), 56-68. <https://doi.org/10.1287/orsc.1070.0294>
- Zhi, X., Yuexin, S., Jin, M., Lujie, Z., & Zijian, D. (2017). Research on the Pearson correlation coefficient evaluation method of analog signal in the process of unit peak load regulation. *13th IEEE International Conference on Electronic Measurement & Instruments (ICEMI)*. 522-527. <https://doi.org/10.1109/icemi.2017.8265997>

Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C., Ghislieri, Ch., & Colombo, L. (2018).

Turnover intentions in a call center: The role of emotional dissonance, job resources, and job satisfaction. *PLoS ONE*, 13(2), 1-16.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192126>

Zimmerman, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal.

Investigación Administrativa, 97(1), 7-25.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045194001>





APÉNDICES

Apéndice A.
Datos sociodemográficos

Sexo	Femenino ()	Masculino ()	Edad	
Tiempo de trabajo en la empresa	Menos de 6 meses	6 meses – 1 año	1 año – 3 años	3 años a más

ESCALA DE INTENCIONES DE RENUNCIAR AL TRABAJO

Vaamonde (2015)

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre cómo se siente Usted con respecto a su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada **número** es el siguiente:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Recuerde:

- ✓ seleccionar sólo una opción (un solo número) por cada oración
- ✓ no dejar oraciones sin responder
- ✓ responder de acuerdo a su experiencia personal concreta.

Por ejemplo, si Usted está “**Muy en desacuerdo**” con lo que dice la oración, rodee con un círculo el número **1**. En cambio, si su respuesta es “**De acuerdo**”, rodee con un círculo el número **4**.

1	Estoy pensando en dejar el trabajo que tengo	1	2	3	4	5
2	Pretendo renunciar a este trabajo en los próximos meses	1	2	3	4	5
3	Tengo la intención de dejar mi trabajo actual y buscar uno nuevo	1	2	3	4	5
4	Tengo la intención de preguntarle a mis conocidos acerca de nuevas oportunidades laborales	1	2	3	4	5
5	No pretendo permanecer en este trabajo por mucho tiempo	1	2	3	4	5
6	Renunciaría a este trabajo si me fuera posible	1	2	3	4	5
7	Es posible que en breve busque nuevas oportunidades laborales	1	2	3	4	5

Apéndice B.

Escala satisfacción laboral

Instrucciones generales

A continuación, se presentarán algunas preguntas relacionadas con su ambiente laboral. Se solicita que lea cuidadosamente cada una de ellas y que responda lo solicitado de la manera más clara y verídica posible.

Instrucciones específicas

A continuación, encontrará preguntas referentes al **DEPARTAMENTO, OFICINA O SERVICIO DONDE USTED LABORA**, conteste marcando una “X” debajo del cuadrado que mejor describa su respuesta.

MI	Muy Insatisfecho(a)	MOS	Moderadamente Satisfecho(a)
IN	Insatisfecho(a)	SA	Satisfecho(a)
MOI	Moderadamente Insatisfecho(a)	MS	Muy Satisfecho(a)

	MI	IN	MOI	MOS	SA	MS
1. Cómo te sientes con las condiciones físicas del lugar donde trabajas.						
2. Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de trabajo.						
3. Con tus compañeros de trabajo te encuentras...						
4. Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
5. Cómo te sientes con tu superior inmediato						
6. Cómo te sientes con las responsabilidades que se te han asignado						
7. Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...						
8. La relación entre tus superiores y compañeros de trabajo te resulta...						
9. Con tus posibilidades de ascenso te sientes...						
10. La atención que se presta a las sugerencias que haces						

Apéndice C.

Compromiso organizacional

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su empresa. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación

En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaré mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					