



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción e inseguridad laboral como variables explicativas de la
intención de renunciar al trabajo en jóvenes**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

AUTORES

Villegas Arriola, Claudia Miluska María Luisa (0000-0003-0475-219X)

Huamán Bazán, Marjorie Daysi (0000-0001-6757-965X)

ASESOR

Reyes Bossio, Mario Alexander (0000-0003-4655-1927)

Lima, 09 de Septiembre de 2020

DEDICATORIA

A nuestros padres, Luis y Carmen; Jorge y Jeselu, por su confianza, motivación, guía, apoyo incondicional y amor genuino.

A Stephany y Richard, por siempre preocuparse y brindarme su ayuda voluntaria en todo momento. A Christopher y Catherina, por hacer mis días más alegres.

A Daphne, Sofia y Noé por ser mis grandes motivaciones para lograr mis metas. A Aurelia y Erick, por su gran apoyo para cumplir este objetivo. A Willy y Sonia, por las palabras de aliento, motivación y cariño que me brindan.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser nuestra fortaleza, soporte y mostrarnos su fidelidad en todo tiempo.

A nuestro asesor Mario Reyes, por darnos la oportunidad de difundir nuestra investigación en diferentes eventos, confiar en nosotras y apoyarnos en el proceso.

A Tomás Caycho, por impulsarnos y motivarnos en la realización de nuestra investigación.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar si las variables satisfacción e inseguridad laboral explican la intención de renunciar al trabajo en jóvenes. Se evaluó a 150 jóvenes de edades entre 20 a 35 años que trabajan en una empresa del rubro de telecomunicaciones. Se aplicó la Escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo, Escala de Inseguridad Laboral y, por último, el Índice Breve de Satisfacción Laboral Afectiva, los cuales fueron validados en el contexto peruano. Finalmente, se obtuvo como resultado, mediante el Modelo Explicativo Latente, que la Satisfacción Laboral y la Inseguridad Laboral explican en un 90% y un 100%, respectivamente, la Intención de Renunciar al Trabajo. Estos resultados contribuirán a que se puedan formular estrategias para la retención del personal y reducción de las tasas de rotación en las organizaciones, así también, las escalas validadas podrán ser usadas en futuras investigaciones.

Palabras clave: Satisfacción Laboral; Inseguridad Laboral; Intención de Renunciar; Modelo Explicativo Latente.

JOB SATISFACTION AND INSECURITY AS EXPLANATORY VARIABLES OF THE
INTENTION TO QUIT WORK IN YOUNG PEOPLE

ABSTRACT

The objective of this study is to determine if the variables job satisfaction and insecurity explain the intent to quit job in young people. 150 young people between 20 and 35 years old who work in a telecommunications company. The Intentions to Quit Work Scale, the Job Insecurity Scale and, finally, the Brief Index of Affective Job Satisfaction were applied, which were validated in the Peruvian context. Finally, it was obtained as a result, through the Latent Explanatory Model, that Job Satisfaction and Job Insecurity explain by 90% and 100%, respectively, the Intention to Quit Work. These results will contribute to the formulation of strategies for staff retention and reduction of turnover rates in organizations, as well as, the validated scales can be used in future.

Key words: Job Satisfaction; Job Insecurity; The Intent to Quit Job; Latent Explanatory Model.

Introducción

La rotación laboral ha tenido un significativo incremento en las organizaciones, especialmente en trabajadores jóvenes de América Latina (Gualavisi & Oliveri, 2016). Se expone que las características, los valores, las ideologías e intereses de los colaboradores han ido cambiando con el tiempo debido a la influencia del contexto social actual. Esto ha generado que para las organizaciones sea más difícil determinar las razones por las que sus trabajadores deciden cambiar o seguir en su centro laboral (Rivera, 2018).

En el caso de la situación laboral en Perú, las condiciones de trabajo para la mayoría de los peruanos son precarias, careciendo de servicios de protección social (Ministerio del Trabajo [MINTRA], 2012). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) afirma que el desempleo es una de las dificultades más frecuentes que enfrenta el país, especialmente para los jóvenes. A pesar, de que en el año 2014 se mostró un crecimiento en la tasa de empleo adecuado (10,3%) (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2015), ese mismo año, IPSOS reveló que el Perú fue uno de los países con un mayor índice de rotación laboral (15%). Esta situación se refleja también en el 2016, debido a que solo en las empresas privadas formales de 10 trabajadores a más, la tasa de rotación llegó a 3,8%, representando un total de 144 mil 291 transiciones laborales (Ministerio de Trabajo, [MINTRA], 2016). Esto nos brinda la percepción de que en el país existe una latente dificultad para retener a los colaboradores.

En relación a ello, según Navassi (2013, como se citó en Lima & Polanco, 2015) los colaboradores jóvenes son los más difíciles de retener, puesto que son representados como un grupo altamente rotativo a diferencia de otros debido a sus propias características generacionales, como el uso del internet y los avances tecnológicos, los cuales han ido influyendo en su estilo de vida, comunicación y su contexto laboral (Simon & Allard, 2007,

como se citó en Lima & Polanco, 2015). Estos jóvenes, los cuales se encuentran entre los 18 a 37 años, suelen abandonar sus puestos de trabajo cuando sienten que estos no representan un reto para ellos y deciden buscar otro (Begazo & Fernández, 2015). A su vez, Buitrago, Constain y Lemus (2017), afirman que esta generación cambia de trabajo cuando la organización no está acorde a sus expectativas, es decir, no existe un reconocimiento, valoración, seguridad de estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento.

En empresas del rubro de telecomunicaciones, o también llamados *call centers*, se evidencia que en su mayoría los trabajadores son jóvenes con o sin formación universitaria, permitiéndoles insertarse laboralmente (Micheli, 2012). Sin embargo, los *call centers* presentan altos índices de rotación laboral (Micheli, 2007, como se citó en Caro & García, 2017), lo cual puede estar vinculado a que son considerados como espacios de informalidad laboral (Ministerio del Trabajo [MINTRA], 2018). Esto se ha evidenciado con inspecciones a empresas del rubro en las cuales se encontró que existen colaboradores que no están registrados en planilla o son contratados por una microempresa; por lo que no reciben los beneficios laborales completos de acuerdo a ley como la reducción de vacaciones y un sueldo mínimo (Merino, 2018).

En este contexto, la intención de renuncia, o llamado también intención de rotación, es definida, según Tett y Meyer (1993), como la voluntad consciente y deliberada que una persona tiene para abandonar la organización. Además, Regts y Molleman (2012) mencionan que dicha intención afecta su rendimiento laboral y puede generar que el trabajador no se involucre en las actividades laborales, falte al trabajo o disminuya su esfuerzo.

La intención de renunciar es importante en el ámbito de las organizaciones, puesto que esta problemática involucra costos para la empresa. Estos costos pueden ser directos,

como los procesos de reclutamiento, selección, contratación y formación del empleado, y costos indirectos, como la pérdida de productividad y eficiencia del nuevo empleado durante su periodo de aprendizaje y el tiempo que se invierte en el nuevo empleado por su supervisor y otras personas (Future For Work Institute, 2017).

Respecto a la satisfacción laboral, Robbins (2009) ha definido la satisfacción como una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, a diferencia de las personas insatisfechas, que presentan sentimientos negativos. Por otra parte, Chiang, Martín y Nuñez (2010), definen la satisfacción cuando un individuo percibe, ante su función laboral y diversos aspectos que implica esta, un conjunto de respuestas afectivas. Es importante estudiar la perspectiva afectiva de esta variable debido a que, según Thompson y Phua (2012), generalmente se suele interpretar la satisfacción laboral en términos afectivos, pero típicamente sólo se miden sus aspectos cognitivos en las diferentes escalas creadas. En tal sentido, Thompson y Phua (2012) plantean la medición de la Satisfacción Laboral como un aspecto afectivo en su totalidad, puesto que la escala está basada en definiciones afectivas de la variable.

La satisfacción laboral estaría directamente relacionada a la rotación según una investigación orientada al rubro bancario elaborada por Báez, Esquivel, Nuñez, Rojas y Zavaleta (2017), obteniendo como resultado que a mayor satisfacción con el trabajo menor será la intención de cambiar de centro laboral.

Por otro lado, la inseguridad laboral, es definida según Vaamonde (2015) como la percepción de amenaza potencial contra la continuidad del trabajo actual de un individuo. Esto genera en los colaboradores una sensación de falta de control y sentimientos de impotencia. Además, es vista como un estresor laboral (Sora, Caballer & Peiró, 2011).

Según Rosario y Rovira (2014), la principal causa de la inseguridad laboral son los cambios estructurales que se presentan en la organización al enfrentarse con la necesidad de hacer sus operaciones con menos recursos y sin perder la efectividad, como, por ejemplo, los recortes de personal.

La inseguridad laboral generará consecuencias negativas en la satisfacción laboral, la salud psicológica, la intención de renuncia (Sora et al., 2011) y una alta intención de rotación cuando la participación en el trabajo es baja o media (Stiglbauer, Selenko, Batinic & Jodlbauer, 2012).

Es por ello que, en base a todo lo mencionado, la presente investigación determinará si las variables satisfacción e inseguridad laboral explican la intención de renuncia de una muestra de jóvenes trabajadores. Asimismo, brindará desde un punto de vista metodológico, tres instrumentos breves para medir satisfacción laboral, intención de renuncia e inseguridad laboral, que cuenten con evidencias de validez y confiabilidad en el contexto laboral peruano con el fin de que puedan ser usados en futuras investigaciones. Así también, la información que se recoja será relevante para la formulación de estrategias y programas dirigidos a mejorar los procesos de retención de personal que tengan en consideración las variables de satisfacción e inseguridad laboral.

Método

La presente investigación es de tipo explicativo latente, debido a que busca explicar una variable latente (intención de renuncia), en base de una o más variables (satisfacción e inseguridad laboral) (Ato, López & Benavente, 2013).

Participantes

Los participantes estuvieron compuestos por 150 colaboradores de una empresa perteneciente al rubro de telecomunicaciones ubicada en Lima Metropolitana. Esta

organización ofrece servicios de telemarketing para empresas que necesiten proporcionar servicios especializados a sus clientes, como ventas y post ventas telefónicas. Como criterios de inclusión de los participantes se consideró a jóvenes trabajadores, que ocupen el cargo de teleoperadores de ambos sexos entre 20 y 35 años, siendo el promedio de edad 27 años. El 56.9% fueron mujeres y el 43.1% eran hombres, con un promedio de 13 meses de servicio en la empresa. Respecto al tipo de contrato y tiempo de trabajo, los participantes en su gran mayoría están bajo un contrato fijo o determinado (86.8%) y en un porcentaje menor, se encuentran quienes no poseen un contrato (13.2%). Por otro lado, la mayoría de los colaboradores trabajan a tiempo completo (88.2%) a comparación de los que trabajan a medio tiempo (11.8%).

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el programa G*Power (Faul, Erdfelder, Buchner & Lang, 2009), el cual sugirió un tamaño muestral de 52 trabajadores. El nivel de significancia utilizado es de .05 y la potencia estadística de .95 debido a que es lo recomendable para investigaciones de ciencias sociales, y el tamaño del efecto es de .219 según lo sugerido por Cainicela y Pazos (2016). Sin embargo, debido a que es un tamaño muestral bajo se consideró una muestra de 150 personas que trabajan en la empresa, usando un tipo de muestreo no probabilístico intencional, la cual implica que las personas reclutadas cumplen con determinadas características para la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

Medición

Ficha sociodemográfica

Creada por las autoras para esta investigación, teniendo como objetivo recoger información acerca del sexo, edad, tipo de trabajo (part time y full time), tipo de contrato (a plazo indeterminado y plazo fijo) y puesto en la organización.

Escala de Intenciones de renunciar al trabajo (IR)

La Escala de Intenciones de Renuncia (IR) fue elaborada por Vaamonde (2019) con el objetivo de medir la variable las intenciones de renuncia en el contexto organizacional. Está compuesta por 7 ítems con un formato de respuesta tipo Likert que va desde 1 (muy en desacuerdo) al 5 (muy de acuerdo).

La validez del instrumento indicó que todos los ítems de la escala saturaron en un único factor que explicó el 64.97% de la varianza. Asimismo, cuenta con un Chi Cuadrado de 1.11 ($p = .35$), un Índice de Bondad de Ajuste (GFI) de .98, un Índice de Ajuste Comparativo (CFI) de .99 y una Raíz Cuadrada Media de Error de Aproximación (RMSEA) de .02. Con respecto a la confiabilidad, presenta un alfa de Cronbach de .91.

Para fines de la presente investigación, mediante el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) se estimó y evaluó un modelo unidimensional (un solo factor con los siete ítems) reportado en la literatura internacional. Indicando que tiene un buen ajuste a los datos, $\chi^2(11) = 28.443$, $p = .003$, $\chi^2/gl = 2.586$, CFI = .978, RMSEA = .105, IC 90% .058-.154. Cabe resaltar que, a pesar de que el RMSEA es mayor a lo estimado, el límite inferior del intervalo de confianza es menor a .08, lo que es adecuado. Asimismo, las cargas factoriales estandarizadas (ítem 1 = .841, ítem 2 = .776, ítem 3 = .879, ítem 4 = .800, ítem 5 = .847, ítem 6 = .694, ítem 7 = .820) presentan magnitudes adecuadas y son estadísticamente significativas ($p < .05$). Con respecto a la confiabilidad del constructo se obtiene un valor del coeficiente Omega de .93.

Escala de Inseguridad laboral (IL)

La escala de Inseguridad Laboral (IL) fue elaborada por Borg y Elizur (1992) con el fin de medir la percepción de Inseguridad Laboral. Para fines de esta investigación, se utilizará la versión argentina realizada por Vaamonde (2015), el cual cuenta con 7 ítems y

un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos.

En relación a la validación del instrumento, presenta una estructura de dos factores que explicaron el 52.89% de la varianza total (IL afectiva: 1,2 y 3 e IL cognitiva: ítems 4, 5, 6, 7, 8 y 9). Por otra parte, obtuvo buenos índices de ajuste: Chi Cuadrado de 1.63 ($p = .005$), un Índice de Bondad de Ajuste (GFI) de .96, un Índice de Ajuste Comparativo (CFI) de .97 y una Raíz Cuadrada Media de Error de Aproximación (RMSEA) de .05. En cuanto a la confiabilidad, en la dimensión IL cognitiva se tuvo un coeficiente alfa Cronbach de .82, que demostró ser satisfactorio, y para la dimensión IL afectiva, el coeficiente alfa de Cronbach fue de .63, que es cuestionable.

Para el objetivo de la investigación, mediante el AFC se estimó y evaluó un modelo bidimensional reportado en la literatura internacional (Vaamonde, 2015). Los resultados indican que el modelo bidimensional tiene un buen ajuste a los datos, $\chi^2(26) = 31.240$, $p = .219$, $\chi^2/gl = 1.202$, CFI = .988, RMSEA = .038, IC 90% .000-.079. Asimismo, las cargas factoriales estandarizadas se encuentran en un rango .472 hasta .886, presentan magnitudes adecuadas y son estadísticamente significativas ($p < .05$).

En cuanto al análisis de confiabilidad, se halló que el coeficiente Omega para la dimensión de Inseguridad Laboral Cognitiva es igual a .789 y para la dimensión de Inseguridad Laboral Afectiva es de .830.

Índice Breve de Satisfacción Laboral Afectiva (IBSLA)

El Índice Breve de Satisfacción Laboral Afectiva (IBSLA) fue creado por Thompson y Phua (2012). El IBSLA parte de entender que la satisfacción laboral generalmente se interpreta en términos afectivos, pero típicamente sólo se miden sus aspectos cognitivos (Brief & Weiss, 2002, como se citó en Thompson & Phua, 2012). Está conformado por 4 ítems y un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos.

Con respecto a las evidencias de validez, presenta un Índice de Ajuste Comparativo (CFI) que varía de .92 a .98, un Índice de Bondad de Ajuste (GFI) que oscila en .93 a .98 y una Raíz Cuadrada Media de Error de Aproximación (RMSEA) entre .01 a .07. En relación a la confiabilidad, tiene un Alfa de Cronbach entre .81 y .87, lo cuales son aceptables.

Para fines de esta investigación, mediante el AFC se estimó y evaluó un modelo unidimensional (un solo factor con los cuatro ítems) reportado en la literatura internacional. Los resultados indican que el modelo unidimensional tiene un buen ajuste a los datos, $\chi^2(2) = 7.097$, $p = .029$, $\chi^2 / gl = 3.548$, CFI = .967, RMSEA = .133, IC 90% .037-.246. Cabe resaltar que, a pesar de que el RMSEA es mayor a lo estimado, el límite inferior del intervalo de confianza es menor a .08, lo que es adecuado. Asimismo, las cargas factoriales estandarizadas (ítem 1 = .661, ítem 2 = .591, ítem 3 = .849, ítem 4 = .627) presentan magnitudes adecuadas y son estadísticamente significativas ($p < .05$). Con respecto a la confiabilidad del constructo se obtiene un valor del coeficiente Omega de .78.

Procedimiento

Para esta investigación, se contactó con una empresa privada de Lima Metropolitana dedicada al rubro de Telecomunicaciones y se solicitó el permiso para acceder y coordinar las fechas para aplicar las escalas a los trabajadores. Así también, se realizó una adaptación lingüística a través del criterio de jueces para el Índice Breve de Satisfacción Laboral, puesto que este ha sido traducido del idioma inglés al español. Una vez obtenido el permiso de la empresa y la validación de los jueces, se procedió a realizar una prueba piloto con una muestra de 40 jóvenes laboralmente activos para determinar la comprensión de los ítems. Posteriormente, se aplicaron las tres escalas a 150 miembros de la organización, las cuales fueron realizadas de manera presencial, colectiva y voluntariamente por cada uno de los participantes con un tiempo aproximadamente de 15 minutos. Se les brindó el

consentimiento informado, explicándoles la confidencialidad, las condiciones éticas del proceso, la ficha sociodemográfica y las escalas según las variables investigadas.

Análisis de datos

En primer lugar, se analizaron las evidencias de validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Para este último, se estimó mediante el método de consistencia interna calculando el coeficiente Omega, con un criterio mayor a .70 (Campo & Oviedo, 2008, como se citó en Ventura & Caycho, 2017). Se decidió optar por este, puesto que opera con las cargas factoriales (Gerbing & Anderson, 1988, como se citó en Ventura & Caycho, 2017), lo cual refleja cálculos más estables (Timmerman, 2005, como se citó en Ventura & Caycho, 2017) y el verdadero nivel de fiabilidad (Ventura & Caycho, 2017). Para la validez, se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) en las tres escalas (IR, IL e IBSLA), donde se usaron los siguientes índices de ajuste: Chi cuadrado, CFI (con un criterio por encima de .90) y RMSEA (con un criterio por debajo de .80) (Marsh, Hau & Wen, 2004).

En segundo lugar, para el análisis de datos se consideraron estadísticos descriptivos como la media, desviación estándar, asimetría y la curtosis. Asimismo, con el objetivo de analizar cómo la satisfacción e inseguridad laboral explica la intención de renuncia al trabajo, se empleó un modelo explicativo latente.

Finalmente, para el análisis psicométrico y explicativo se usó el programa SPSS Statistics AMOS versión 24.

Resultados

El análisis de normalidad permite observar que las variables IL Afectiva, IR y IBSLA no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En cambio, la variable IL Cognitiva si se aproxima a una distribución normal ($p > 0.05$).

Por otro lado, para probar el modelo donde la Intención de Renuncia se explica por la Inseguridad y Satisfacción Laboral, se realizó un análisis confirmatorio con tres variables latentes: Satisfacción Laboral, Inseguridad Laboral Afectiva e Inseguridad Laboral Cognitiva. Se espera que las relaciones entre estas tres variables se ajusten con la Intención de Renuncia (Figura 1):

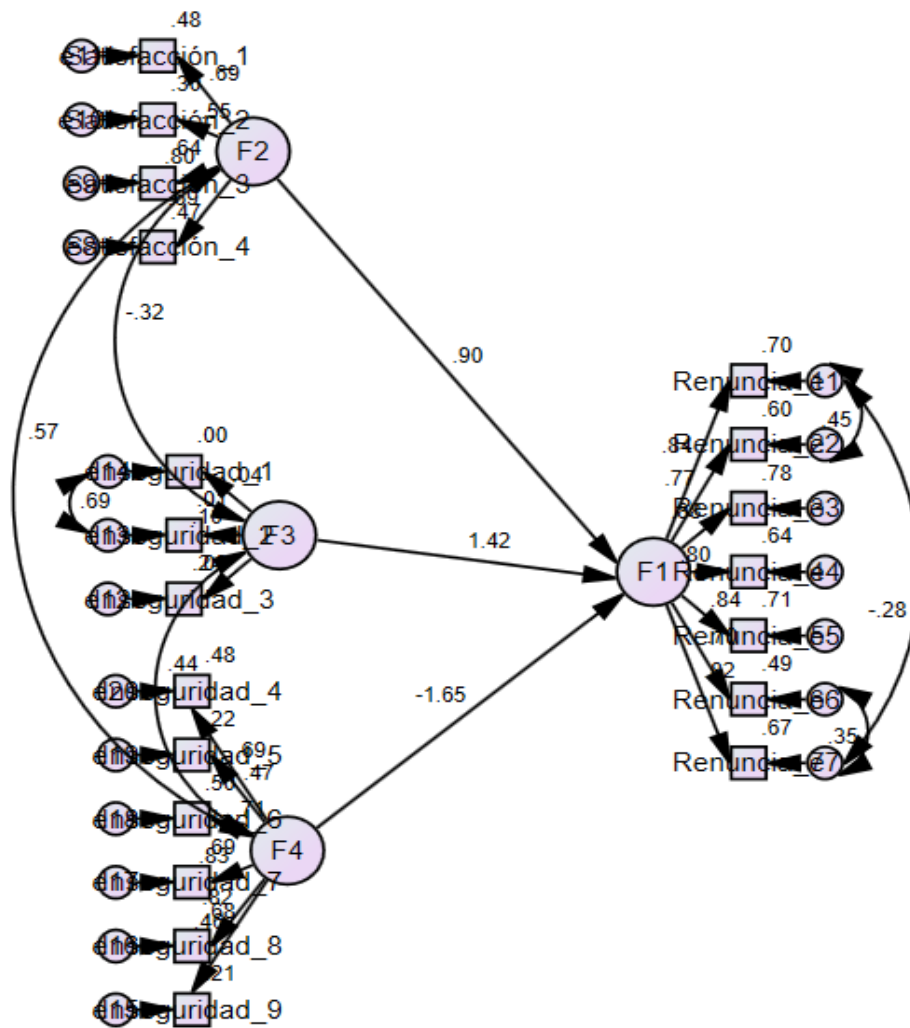


Figura 1. Representación de los indicadores asociados al constructo Intención de Renuncia.

En adición a ello, el modelo presentó un criterio de ajuste adecuado $\chi^2(161) = 285.689$, $p = .000$, $\chi^2/g1 = 1.774$, CFI = .917, RMSEA = .074, IC 90% .059-.087. En tal sentido, la variable Satisfacción Laboral tuvo un puntaje de .90, explicando un 90% de la Intención de Renuncia. La dimensión IL Afectiva puntuó 1.42, explicando un 100% de la Intención de Renuncia y la dimensión IL Cognitiva tuvo un puntaje de -1.65 explicando un 100% de la Intención de Renuncia. Como resultado, la Satisfacción Laboral y La Inseguridad Laboral explica un 90% y un 100%, respectivamente la Intención de Renuncia.

Discusión

En esta investigación, se buscó explicar la intención de renuncia mediante las variables de satisfacción e inseguridad laboral en una población de trabajadores jóvenes. Este objetivo se logró cumplir mediante el modelo explicativo latente.

Según este análisis, la satisfacción laboral presente en los colaboradores jóvenes explica en un 90% la intención de renunciar a su trabajo. En relación a la organización donde trabaja la población evaluada, no hay oportunidades de crecimiento accesibles debido a que el número de trabajadores es mayor a los puestos de mandos medios, así como también, hay colaboradores que no acceden a beneficios completos de acuerdo a ley al ingresar a laborar. Cabe mencionar que los *call center* son contratados y registrados por microempresas, lo cual ubica a los colaboradores jóvenes en una planilla con menos beneficios (Merino, 2018). En los países de Taiwán y China, la satisfacción en el personal de una empresa o institución se ve influida por las condiciones laborales que se otorgan, tales como el salario, los beneficios, la relación con los compañeros, el tiempo libre, la cantidad de horas trabajadas en el día y el ambiente laboral, los cuales llevan a que el colaborador pueda o tenga el intento de cambiarse de puesto o trabajo en caso no esté de acuerdo con estos (Chen & Wang, 2019, Huang, Chen, Liu, & Zhou, 2017, Kuo et al.,

2013, Tian-Foreman, 2009). Situación que se repite con los jóvenes trabajadores, debido a que tienden a evaluar las condiciones laborales que les ofrecen en relación al sueldo y al tiempo libre que se les brinda; sin embargo, a diferencia de otra población, les dan una mayor importancia a las oportunidades de crecimiento, a la posibilidad de aprendizaje y buscan que el trabajo represente un reto para ellos, caso contrario, podrían optar por abandonar o cambiarse de trabajo (Sánchez, 2008, Begazo & Fernández, 2015).

Por otro lado, con relación a la variable de inseguridad laboral (cognitiva y afectiva) explica en un 100% la intención de renunciar al trabajo en jóvenes trabajadores. Estos resultados fueron obtenidos también en países como Bélgica, Italia, Países Bajos, Suecia y Austria, en el cual hallaron que la inseguridad laboral estaba influida por el bienestar que puede sentir el colaborador en su centro de trabajo, así como también, la participación que tiene en él y el apoyo que puede recibir de éste (De witte et al., 2007, Stiglbauer et al., 2012). En comparación a nuestro contexto, en un informe realizado en una región del Perú se obtuvo como resultado que existe un mayor grado de inestabilidad laboral en la población joven en comparación a los adultos. Estos resultados indicaron que durante el año 2009 hasta el 2013 existió aproximadamente un 50% de los asalariados jóvenes que laboran sin contrato, lo cual puede influir en la sensación de inseguridad hacia su trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2015). Del mismo modo que en nuestra población evaluada, puesto que hay jóvenes que se encuentran laborando sin contrato o con contratos determinados, es decir, con una fecha de término establecida que puede generar inseguridad en caso éste vaya ser renovado o no.

Limitaciones

Este estudio cuenta con algunas limitaciones que es preciso señalar. En primer lugar, se muestra evidencia de investigaciones que tienen como objetivo la relación de

dichas variables; sin embargo, no existe un amplio repertorio que estudien ambas variables (Satisfacción e Inseguridad Laboral) para explicar la Intención de Renuncia en nuestra población.

En segundo lugar, es importante resaltar que los instrumentos usados en el estudio, podría haber generado sesgos por parte de cada persona evaluada, debido a que estos están enfocados a recopilar información sobre su permanencia en la organización, y es posible que por temor a dejar su puesto no respondan con sinceridad.

Conclusiones

En síntesis, los resultados de la investigación demostraron que la Satisfacción Laboral y la Inseguridad Laboral explican en un 90% y 100% respectivamente la Intención de Renunciar al trabajo en jóvenes de una empresa en telecomunicaciones. Esto se ve influenciado por los beneficios y oportunidades de crecimiento que les pueda brindar la empresa, así como también, las condiciones en las que trabajan, como tener un contrato, participación en la empresa y el sueldo que se les ofrece.

Recomendaciones

La presente investigación contribuye a que las empresas conozcan acerca de cómo la satisfacción e inseguridad laboral de sus colaboradores influye en la toma de decisión de un colaborador al momento de renunciar a su trabajo. En base a ello, se puedan organizar estrategias para aumentar los niveles de satisfacción laboral y reducir la inseguridad que presentan los trabajadores con respecto a su permanencia en la empresa. Por lo tanto, se sugiere que las empresas del sector interesadas en promover la reducción de los costos de reclutamiento, selección, capacitación y contratación tomen mayor énfasis en considerar intervenciones que podrían estar direccionadas a la satisfacción laboral, además, de tomar

en cuenta la variable Inseguridad Laboral para evitar las tasas de rotación elevadas de personal.

Por otro lado, este estudio aporta tres escalas breves en el contexto peruano que cuentan con evidencias de validez y confiabilidad, las cuales podrán ser usadas en futuras investigaciones. Se recomienda aplicar los instrumentos breves en otras ciudades de nuestro país, para replicar la investigación y evaluar si es un patrón que se repite en otros entornos. Asimismo, considerar si las escalas se pueden usar en otras organizaciones del mismo sector, y mejor aún, en empresas de otros rubros para obtener una mayor información y literatura sobre el tema.

Por último, se recomienda que se incluyan en otros estudios diversas variables como el clima organizacional, el liderazgo, la motivación, compromiso organizacional y algunas variables individuales como el equilibrio emocional, entre otros. Esto nos brinda un amplio repertorio para próximas investigaciones sobre la rotación del personal.

Referencias

- 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.
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A. & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación "Y" en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8432>
- Begazo, J. & Fernández, W. (2015). Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 18(36), 9-15.
- Borg, I. & Elizur, D. (1992). Job insecurity: Correlates, Moderators and Measurements. *International Journal of Manpower*, 13(2), 13-26.
<https://doi.org/10.1108/01437729210010210>
- Buitrago, E. Constain, L. & Lemus, L. (2017). *Rotación laboral voluntaria en jóvenes profesionales de la generación millennials de la ciudad de Cali*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana Cali].
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8375/Rotacion_laboral_voluntaria.pdf?sequence=1&isAllowed
- 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].

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caro, M. & García, S. (2017). *Atracción de talento humano a un Call Center*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622914/GARCIA_GS.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Chen, H.-T., & Wang, C.-H. (2019). *Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence* [Descortesía, satisfacción e intención de rotación de los chefs de hoteles turísticos: efectos moderadores de la inteligencia emocional]. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 31(5), 2034-2053. <https://doi.org/10.1108/ijchm-02-2018-0164>

Chiang, M., Martín, J. & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*.

https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

De Witte, H., Sverke, M., Van, J., Goslinga, S., Chirumbolo, A., Hellgren, J. & Näswall, K. (2007). *Job insecurity, union support and the intention to resign membership* [La inseguridad laboral, el apoyo sindical y la intención de renunciar a la afiliación]. *SAGE*, 14(1), 85-103. <https://doi.org/10.1177/0959680107086113>

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A. & Lang, A. (2009). *Statistical power analyses using G*Power 3.1: tests for correlation and regression analyses* [Análisis de poder estadístico usando G * Power 3.1: pruebas para análisis de correlación y regresión]. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160.

<https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>

Future for Work Institute. (2017). *¿Por qué se van? Estudio sobre las causas de rotación voluntaria en las organizaciones españolas.*

<http://www.futureforwork.com/assets/uploads/2017/08/Rotaci%C3%B3n-voluntaria-en-Espa%C3%B1a-2017-FFWi.pdf>

Huang, S., Chen, Z., Li, H. & Zhou, L. (2017). *Job satisfaction and turnover intention in China: The moderating effects of job alternatives and policy support* [Satisfacción laboral e intención de rotación en China: Los efectos moderadores de las alternativas laborales y el apoyo a las políticas]. *Chinese Management Studies*, 11(4), 690-706. <https://doi.org/10.1108/CMS-12-2016-0263>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Evolución de los indicadores de empleo e ingresos por departamento, 2004-2014.*

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1294

IPSOS. (2014). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta.*

http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos_punto_de_vista/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf

Kuo, T., Lin, K. & Li, I. (2013). *The mediating effects of job satisfaction on turnover intention for long-term care nurses in Taiwan* [Los efectos mediadores de la satisfacción laboral sobre la intención de rotación de las enfermeras de cuidados a largo plazo en Taiwán]. *Journal of Nursing Management*, 22(2), 225-33.

<https://doi.org/10.1111/jonm.12044>

Lima, J. & Polanco, F. (2017). *Satisfacción laboral en los Millennials en comparación a la generación X en Arequipa, 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo].

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA_CORNEJO_JOR_MIL.pdf

Marsh, L., Hau, K., & Wen, Z. (2004). *In search of golden rules: Comment on hypothesis-testing approaches to setting cutoff values for fit indexes and dangers in overgeneralizing Hu and Bentler's (1999) finding* [En busca de reglas de oro: comentar los enfoques de prueba de hipótesis para establecer valores de corte para los índices de ajuste y los peligros de generalizar en exceso los hallazgos de Hu y Bentler (1999)]. *Struct Equ Modeling*, 11(3), 320-341.

https://doi.org/10.1207/s15328007sem1103_2

Micheli, J. (2012). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *Frontera Norte*, 24(47), 145-169.

Ministerio del trabajo. (2012). *Políticas Nacionales de Empleo*.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4D4CED2D9A4F298B05257D6400746443/\\$FILE/1_Politica_Nacional_de_Empleo.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4D4CED2D9A4F298B05257D6400746443/$FILE/1_Politica_Nacional_de_Empleo.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). *Los jóvenes en el mercado laboral de la Región Ica*. http://www.drtpeica.gob.pe/documentos/ESTUDIO1-2015_OSEL.pdf

Ministerio del trabajo. (2016). *Informe Estadístico Mensual*.

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/iem/2016/IEM_236.pdf

Ministerio del Trabajo. (2018) *Comisión de Trabajo y Seguridad Social: Congreso de la República*.

http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2018/Trabajo/files/11_09_2018_exposicion_mintra_politica_de_su_sector_ceses_colectivos.pdf

- Merino, C. (09 de octubre de 2018). Call center y colegios contratan personal sin beneficios laborales. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/1332309-contratan-trabajadores-locadores-servicio-pagar-sueldo-completo-reducir-vacaciones/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Perú, programa de acción 2018-2019*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_639726.pdf
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1) 227-232.
- Regts, G. & Molleman, E. (2016). Para irse o no irse: Cuando recibir ciudadanía interpersonal el comportamiento influye en los empleados intención facturación. *Human relations*, 66(2) 193–218. <https://doi.org/10.1177/0018726712454311>
- Rivera, J. (2018). *Análisis de la rotación laboral en jóvenes profesionales de la ciudad de Bogotá*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Plata]. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/90236/Documento_completo.pdf-PDFA2b.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rosario, E. & Rovira, L. (2014). *Development and Validation of the Job Insecurity Scale* [Desarrollo y validación de la escala de inseguridad laboral]. *Ciencias de la conducta*, 29 (1), 63-84.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? Motivación, satisfaction and attachment. *Acción Psicológica*, 5(1), 9-28.

- Sora, B., Caballer P., & Peiró J. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23(11), 394-400.
- Stiglbauer, B., Selenko, E., Batinic, B. & Jodlbauer, S. (2012). Sobre el vínculo entre la inseguridad laboral y las intenciones de rotación: mediación moderada por la participación laboral y el bienestar. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 354-64. <https://doi.org/10.1037/a0028565>
- Tett, R. & Meyer, J. (1993). *Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings* [Satisfacción laboral, compromiso organizacional, intención de rotación y rotación: análisis de ruta basados en hallazgos metaanalíticos]. *Personnel Psychology*, 46, 259-293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Tian-Foreman, W. (2009). *Job satisfaction and turnover in the Chinese retail industry* [Satisfacción laboral y rotación en la industria minorista china]. *Chinese Management Studies*, 3(4), 356–378. <https://doi.org/10.1108/17506140911007503>
- Thompson, E. & Phua, F. (2012). *A brief index of job satisfaction* [Un breve índice de satisfacción laboral]. *SAGE*, 37(3), 275-307. <https://doi.org/10.1177/1059601111434201>
- Vaamonde, J. (2015, noviembre 11). Adaptación y validación de una escala para medir inseguridad laboral en trabajadores argentinos. Papel presentado en IX Jornada de Ciencia y Tecnología: Divulgación de la Producción Científica y Tecnológica de la UNR. file:///C:/Users/User/Downloads/2015JornadasUNR-Vaamonde-ValidacionEscalaInseguridadLaboral-ResumenyPoster.pdf

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>

Ventura, J. & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.