

Satisfacción laboral y compromiso afectivo como antecedentes de la intención de rotación en la industria maquiladora de exportación (Job satisfaction and affective commitment as antecedents of turnover intention in the maquiladora export industry)

Flor Arely Morales-Tinajero¹; Maria Marisela Vargas-Salgado² y
Aurora Irma-Máynez-Guaderrama³

¹ Universidad Autónoma de Ciudad Juárez - Instituto de Ciencias Sociales y Administración DMCU (México),
al174423@alumnos.uacj.mx, <https://orcid.org/0009-0008-6030-1039>

² Universidad Autónoma de Ciudad Juárez – Instituto de Ciencias Sociales y Administración DMCU (México),
maria.vargas@uacj.mx, <https://orcid.org/0000-0002-9670-5982>

³ Universidad Autónoma de Ciudad Juárez – Instituto de Ingeniería y Tecnología (México),
amaynez@uacj.mx, <https://orcid.org/0000-0001-8174-3807>

Información revisada por pares

Fecha de recepción: 11 de abril del 2024

Fecha de aceptación: 22 de mayo del 2024

Fecha de publicación en línea: 30 de noviembre del 2024

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.6-1003>

Resumen

Para las empresas, la gestión del recurso humano es primordial, ya que a través de estos se logra los objetivos y el éxito empresarial. Esta investigación analizó si la satisfacción laboral y compromiso organizacional se relacionan con la intención de rotación de los empleados que laboran en la industria maquiladora de exportación. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional y como sujetos de estudio participaron empleados que laboran en la industria maquiladora de exportación de la frontera norte de Chihuahua. Se consideró una muestra no probabilística de 402 empleados. Los datos recabados fueron analizados con la herramienta estadística SPSS. Los resultados revelan que el compromiso afectivo no se relaciona con la intención de rotación, sin embargo, la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación es significativa y se relacionan de forma positiva pero débil.

Palabras clave: intención de rotación, satisfacción laboral, compromiso afectivo.

Códigos JEL: M10, M12, M19

Abstract

For companies, human resource management is paramount, as it is through them that business objectives and success are achieved. This research examined whether job satisfaction and organizational commitment are related to employees' turnover intention in the export manufacturing industry. A quantitative, cross-sectional, descriptive, and correlational study was conducted, with employees working in the export manufacturing industry in the northern border of Chihuahua participating as subjects. A non-probabilistic sample of 402 employees was considered. The collected data were analyzed using the statistical tool SPSS. The results reveal that affective commitment is not related to turnover intention; however, the relationship between job satisfaction and turnover intention is significant and positively but weakly related.

Key words: turnover intention, job satisfaction, affective commitment

JEL Codes: M10, M12, M19

Introducción

Desde siempre, el recurso humano es el soporte de las organizaciones ya que son los encargados de gestionar eficientemente los recursos operacionales, por lo tanto, es fundamental que los líderes utilicen prácticas eficientes en el trabajo del día a día (Zayas Agüero et al., 2015). Factores como el clima, la estructura y las características de las organizaciones, componen un sistema dinámico en el que el factor humano lo consolida fuertemente (Soberanes & De La Fuente, 2009). Cabe destacar que una buena gestión de los recursos humanos crea una sensación de seguridad y evita que las personas tengan la intención de abandono (Ariawan et al., 2023)

La rotación de personal es un tema que ha causado un gran interés de estudio para descifrar el por qué sigue existiendo este tipo de eventos en el contexto empresarial, se entiende, que el personal es el recurso más importante para estas (Flores et al., 2023). La intención de rotación es un constructo unidimensional que es una preocupación latente para las organizaciones, ya que afecta considerablemente los costos directos e indirectos, además de generar un desequilibrio para el cumplimiento de los objetivos (Long et al., 2012). Zaballa et al. (2021) refieren que hay factores tanto internos como externos y son las consecuencias de que las personas tengan la intención de abandono laboral, entre estos factores esta la actitud, comportamiento, compromiso y satisfacción de los empleados. Es importante destacar que tener un equilibrio entre la vida laboral y personal es algo necesario que se ha buscado desde siempre, así, que si las organizaciones desean que los empleados experimenten una sensación de permanencia dentro de ella y que se sientan importantes y valiosos, las empresas deben de buscar esa estabilidad para que las personas contribuyan al máximo y se sientan satisfechas laboralmente (Aguirre Raya, 2019; Flores et al. 2023). Los principales predictores de la intención de rotación son la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el empoderamiento.

Llapa Rodríguez et al., (2008) llaman a indagar el compromiso organizacional por ser un área positiva en la que pueden involucrar al personal para lograr los objetivos de esta. También Pujol-Cols y Dabos (2018) creen que medir la satisfacción laboral en otros contextos y sucesos permitiría explicar más a fondo las características por las cuales los empleados tienen la intención de abandonar sus puestos de trabajo y así poder tomar medidas preventivas para retener al personal. En particular, la industria maquiladora de exportación tiene como finalidad satisfacer la demanda de los mercados extranjeros, lo cual significa que beneficia al país a través de empleos y aumento en la economía (Contreras & Munguía, 2007). La frontera de Ciudad Juárez se clasifica como la ciudad que más genera empleos a nivel nacional, durante el 2023 se generó un total de 316,831 empleados en la ciudad (Indexjuárez, 2024), de acuerdo con la Asociación Mexicana de Parques Industriales, la ciudad cuenta con más de 30 parques industriales (Gobierno de México, 2024), es por eso que este tipo de industria

se clasifica como la más importante para el estado (Indexjuárez, 2024). Por ello, este trabajo busca analizar si la satisfacción laboral y compromiso organizacional se relacionan con la intención de rotación de los empleados que laboran en la industria maquiladora de exportación.

Marco teórico

Intención de rotación

La intención de rotación de personal se refiere a la disposición que tienen los empleados para dejar su trabajo actual, pero para que esta se dé deben de existir razones para que ellos aborden esta decisión, tales como la insatisfacción en su área laboral, problemas con sus compañeros incluso que tengan otras propuestas de trabajo (Bamfo et al., 2018; Littlewood, 2006). Akgunduz y Bardakoglu (2017) refieren que las intenciones de rotación de empleados es uno de los predictores más confiables de la rotación real de empleados en el entorno laboral.

De acuerdo con Escobar-Olguín et al., (2023) los motivos que llevan a la rotación de personal son aquellos que hacen que los trabajadores tengan cambios de actitud en su trabajo como los movimientos de área o departamento en la organizaciones, los días de pago e incluso los aumentos salariales, por lo tanto, los encargados de las organizaciones tienen una responsabilidad mayor ante los empleados ya que son los encargados de identificar estas situaciones y actuar ante la intención de rotación del personal. Si las organizaciones intentan mejorar la percepción de los empleados sobre el trabajo y sus responsabilidades, la intención de rotación podría disminuir y mejorar la rentabilidad de la empresa (DiPietro et al., 2019).

Satisfacción laboral

Con respecto a la satisfacción laboral, esta implica las actitudes y emociones que toman las personas en su trabajo con respecto al reconocimiento que reciben y los deberes que realizan en las organizaciones (Chiang & Ojeda, 2013; Saavedra & Delgado, 2020). No existe una definición exacta, sin embargo, este fenómeno se desarrolla a partir de las experiencias que vive el trabajador en el día a día, en la cual pueden existir cosas positivas y negativas, cabe destacar que la relación laboral depende de la forma en cómo los empleados experimentan el ambiente en el entorno de trabajo (Soria-Reséndez et al., 2018).

Las empresas pueden contribuir con la satisfacción de los empleados teniendo salarios justos, recompensas por sus acciones destacadas e incluso manteniendo las condiciones adecuadas para ellos, ya que esto puede ayudar a mantener una buena productividad manteniendo su trabajo confiable, siendo responsables y dando la calidad requerida (Delgado & Gahona, 2022). Una de las teorías que sustentan la satisfacción laboral es la bifactorial o también llamada teoría de los dos factores de

Frederick Herzberg considerando factores extrínsecos e intrínsecos (Sabater Fernández et al., 2019). Se destaca que las condiciones de trabajo (extrínsecos) puede evitar o aumentar la insatisfacción de los empleados, pero, también el centrarse en la motivación laboral (intrínsecos) puede mejorar la satisfacción de estos (García Viamontes, 2010).

De acuerdo con Pérez Vilar y Azzollini (2013) el 70% del impacto que tiene la satisfacción en los empleados cae en cómo el líder se desarrolla ante ellos, por lo tanto, la influencia de estos es significativa ante los resultados que se tengan. En un estudio de Tnay et al (2013) se demostró que la intención de irse es mayor cuando hay falta de satisfacción laboral en el centro de trabajo. En otro estudio realizado a una muestra de empleados en Serbia se encontró que la satisfacción se relaciona con la intención de rotación de los empleados (Jevtić & Gašić, 2024). Por lo anterior se postula que:

H1: La satisfacción laboral influye positiva y significativamente sobre la intención de rotación.

Compromiso afectivo

Con respecto al compromiso organizacional, este se entiende como el efecto y comportamientos que tienen las personas dentro de las organizaciones, y este se va desarrollando a lo largo de su estadía (García Teles Nunes & Mendes Gaspar, 2014; Robbins & Judge, 2009). Este constructo implica involucramiento, lealtad y disposición, y se detona una conexión entre el empleado y empleador (Flores et al., 2023; Llapa Rodríguez et al., 2008). Allen y Meyer (1990) plantearon un modelo de compromiso organizacional que integra tres dimensiones: afectivo – las personas están en la empresa porque así lo deciden ya que tienen una conexión emocional con ella; de continuidad - está relacionado con los costos asociados con la decisión al dejar la organización; normativo – se basa en como los empleados sienten la obligación moral de pertenecer a la empresa.

Entonces, el compromiso afectivo implica emociones del empleado para con la organización, por lo tanto, este tipo de compromiso es el que resulta más positivos ya que los empleados que se sienten emocionalmente conectados con su trabajo mantienen un alto compromiso y permanencia en la organización (Omar & Florencia Urteaga, 2008). Este tipo de compromiso es fundamental para crear vínculos saludables dentro de la organización ya que implica que cada uno de los miembros fomente la lealtad, honestidad, respeto y tenga la disposición para apoyar a sus compañeros a la hora de enfrentar algún problema, cambio o adaptación (Liou, 2008).

En un estudio realizado en E.U a un grupo de empleados de franquicias de comida, se encontró que la intención de irse es mayor cuando hay falta de compromiso de los empleados (DiPietro et al., 2019). Mantener y fortalecer el compromiso de los empleados en la organización puede ayudar a reducir la intención de rotación y mejorar el desempeño de los empleados (M et al., 2023). Por lo anterior se plantea que:

H2: El compromiso afectivo influye positiva y significativamente sobre la intención de rotación.

Método

Participantes:

El diseño de investigación fue cuantitativo, transversal, descriptiva y correlacional, como sujetos de estudio participaron empleados que laboran en la industria maquiladora de exportación de la frontera norte de Chihuahua. Se consideró una muestra no probabilística de 402 empleados [directos, indirectos y administrativo]. El 58% de los participantes corresponde a mujeres, con respecto a la edad, el 35% tiene entre 26 a 33 años. El 42.4% tiene estudios de preparatoria. Con respecto a la antigüedad el 55.6% tiene entre 1 y 3 años laborando en la empresa (ver tabla 1).

Tabla 1. *Perfil de los participantes*

| Categoría | Personas n=401 | % |
|---------------------------------|---------------------------|----------|
| Edad | | |
| 18-25 | 146 | 36.4 |
| 26-33 | 138 | 34.4 |
| 34-41 | 63 | 15.7 |
| 42 o más | 54 | 13.5 |
| Sexo | | |
| Femenino | 230 | 57.4 |
| Masculino | 165 | 41.1 |
| Otro | 6 | 1.5 |
| Antigüedad en la empresa | | |
| 1-3 años | 223 | 55.6 |
| 4-6 años | 28 | 7.0 |
| 7-9 años | 95 | 23.7 |
| 10 o más años | 55 | 13.7 |
| Escolaridad | | |
| Primaria | 11 | 2.7 |
| Secundaria | 71 | 17.7 |
| Preparatoria | 170 | 42.4 |
| Licenciatura | 137 | 34.2 |
| Posgrado | 12 | 3.0 |

Instrumento

Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario que fue proporcionado a los participantes a través de un enlace de Google Forms. Se utilizó un cuestionario que integro 23 ítems, para ello se utilizaron escalas disponibles en la literatura y adaptadas al contexto de estudio (ver tabla 1): la intención de rotación se midió con 6 ítems de la escala propuesta por Reyes Flores et al. (2019), el compromiso afectivo con 7 ítems de la escala de Allen y Meyer (1990) y la satisfacción laboral con 10 ítems de la escala de Salessi y Omar (2016). Se calculó el indicador de fiabilidad de cada uno de los constructos, de acuerdo con Hernández et al. (2014) para que un instrumento se considere fiable

deberá de presentar valores de al menos 0.70, en este caso los tres constructos son fiables ya que superan el punto de corte.

En todos los casos se utilizó una escala tipo Likert de 5 opciones de respuesta donde para intención de rotación y compromiso afectivo donde 1 es -Totalmente en desacuerdo- y 5-Totalmente de acuerdo y para satisfacción laboral 1 es -nunca- y 5 -siempre.

Tabla 2. Operacionalización

| Constructo | Adaptación | Ítems | Alpha de Cronbach |
|-----------------------|-----------------------------|-------|-------------------|
| Intención de rotación | Reyes Flores et al. (2019). | 6 | 0.892 |
| Compromiso afectivo | Allen y Meyer (1990) | 7 | 0.853 |
| Satisfacción laboral | Salessi y Omar (2016). | 10 | 0.922 |

Procedimiento

El campo se levantó durante los meses de febrero y marzo del 2024. Una vez recopilados los datos, se procedió a calcular los datos descriptivos de los constructos de estudio, para ello se utilizó el paquete estadísticos SPSS [Statistical Package for the Social Sciences]versión 27.

Resultados

Los descriptivos de la variable intención de rotación se presentan en la tabla 2, se aprecia que los ítems más relevantes son: buscare otro trabajo, en caso de no subir de puesto [\bar{x} =3.51], creo que no subiré de puesto en esta empresa [\bar{x} =3.25]. Ante esto, los empleados manifiestan estar de acuerdo, que, si las oportunidades de crecimiento no se dan en la empresa para la cual laboral, las posibilidades de cambiar de trabajo son altas, ya que consideran que otra empresa les puede ofrecer la oportunidad profesional que buscan. Por otra parte, los menos relevantes son: he decidido dejar esta empresa [\bar{x} =2.77], estoy actualmente buscando trabajo como el que hago, pero en otra empresa [\bar{x} =2.73], es así como los participantes son indiferentes en buscar nuevas oportunidades laborales, lo cual indica que existe poca posibilidad de que estos tengan la intención de abandonar el trabajo.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de intención de rotación

| Ítems | \bar{x} | Desv. estándar |
|--|-----------|----------------|
| IR1. ¿Tengo la intención de dejar esta empresa en poco tiempo? | 2.93 | 1.361 |
| IR2. ¿Creo que no subiré de puesto en esta empresa? | 3.25 | 1.298 |
| IR3. ¿He decidido dejar esta empresa? | 2.77 | 1.433 |
| IR4. ¿Estoy actualmente buscando trabajo como el que hago, pero en otra empresa? | 2.73 | 1.379 |
| IR5. ¿Buscare otro trabajo, en caso de no subir de puesto? | 3.51 | 1.446 |
| IR6. ¿Me encuentro buscando trabajo en la misma área? | 2.80 | 1.386 |

Los descriptivos de la variable de compromiso afectivo se presentan en la tabla 3, se aprecia que los ítems más relevantes son: Disfruto hablar de mi organización con personas ajenas a ella

[$\alpha=2.79$], creo que fácilmente podría volverme tan apegado a otra organización como estoy en esta [$\alpha=2.78$]. Ante eso, los empleados mantienen una postura indiferente ya que, a pesar de poder hablar abiertamente con otras personas de sus trabajos, podrían fácilmente cambiar de organización y lograr el apego como lo hicieron en su trabajo actual. Por otro lado, los menos relevantes son: estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización [$\alpha=2.54$], realmente siento que los problemas de esta organización son míos [$\alpha=2.27$], indicando que están en desacuerdo con pasar el resto de sus carreras en ese trabajo puesto que no sienten un compromiso emocional con la organización

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de compromiso afectivo

| Ítems | \bar{x} | Desv. estándar |
|---|-----------|----------------|
| CA1. Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización | 2.54 | .924 |
| CA2. Disfruto hablar de mi organización con personas ajenas a ella. | 2.79 | .965 |
| CA3. Realmente siento que los problemas de esta organización son míos. | 2.27 | .960 |
| CA4. Creo que fácilmente podría volverme tan apegado a otra organización como estoy en esta | 2.78 | .988 |
| CA5. Me siento parte de la familia en mi organización | 2.67 | .994 |
| CA6. Me siento apegado emocionalmente a esta organización. | 2.57 | .993 |
| CA7. Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización. | 2.62 | .989 |

Los descriptivos de la variable de satisfacción laboral se presentan en la tabla 4, se aprecia que los ítems más relevantes son: Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo [$\alpha=4.15$], me llevo bien con mi supervisor. [$\alpha=4.13$]. Ante eso, los empleados afirman que están de acuerdo con que en su trabajo tienen buena relación tanto con su supervisor como con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, los menos relevantes son: Mi salario es justo [$\alpha=3.39$], Difícilmente buscaría otro tipo de trabajo [$\alpha=3.37$], indicando que son indiferentes a buscar otro tipo de trabajo ya que consideran que su salario es equitativo, lo cual no sería una razón para dejar la empresa.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral

| Ítems | \bar{x} | Desv. estándar |
|---|-----------|----------------|
| SL1. Me llevo bien con mi supervisor. | 4.13 | 1.004 |
| SL2. Puedo aplicar mis capacidades y habilidades. | 4.06 | 1.022 |
| SL3. Se preocupan por mí. | 3.74 | 1.133 |
| SL4. Recibo reconocimiento por mi desempeño. | 3.49 | 1.223 |
| SL5. Disfruto mi trabajo | 4.01 | 1.032 |
| SL6. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo. | 4.15 | .942 |
| SL7. Tengo seguridad laboral. | 4.01 | 1.042 |
| SL8. Difícilmente buscaría otro tipo de trabajo. | 3.37 | 1.274 |
| SL9. Mi salario es justo | 3.39 | 1.280 |
| SL10. En general, considero que tengo un buen trabajo | 3.79 | 1.098 |

La correlación entre los constructos de estudio se presenta en la tabla 5, se aprecia que el compromiso afectivo no se relaciona con la intención de rotación [$P=0.422$, correlación de Pearson=0.40], por lo tanto, -H1: El compromiso afectivo influye positiva y significativamente sobre

la intención de rotación- se rechaza. En el caso de la satisfacción laboral y la intención de rotación, esta relación es significativa y se relacionan de forma débil y negativa [$P=0.021$, correlación de Pearson=-.115*], es decir existe una relación a un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, -H2: La satisfacción laboral influye positiva y significativamente sobre la intención de rotación- no se rechaza ya que evidentemente entre más satisfechos estén los empleados en el lugar de trabajo la intención de abandonar la empresa tiende a ser menor.

Tabla 6. Correlaciones

| | | Intención de rotación | Resultados |
|---------------------|------------------------|-----------------------|------------|
| Compromiso afectivo | Correlación de Pearson | .040 | Rechazo |
| | Sig. (bilateral) | .422 | |
| Satisfacción | N | 401 | No rechazo |
| | Correlación de Pearson | -.115* | |
| | Sig. (bilateral) | .021 | |
| | N | 401 | |

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

Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo analizar si la satisfacción laboral y compromiso organizacional se relacionan con la intención de rotación de los empleados que laboran en la industria maquiladora de exportación. Los resultados revelan que el compromiso afectivo no se relaciona con la intención de rotación, en el caso de la satisfacción laboral, este constructo se relaciona significativamente, pero de forma débil y negativa.

Se destaca que en el contexto de estudio la satisfacción de los empleados es primordial, es así, que entre más satisfechos se encuentren las personas en la empresa, la intención de abandonar la misma es baja, sin embargo, entre menos satisfechos se encuentren los empleados, estos pensarán en la posibilidad de abandonar la empresa. Lo más relevante en la satisfacción de los empleados y la permanencia de estos es: que se llevan bien y existe comunicación con sus superiores, se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, es decir consideran que existe compañerismo entre ellos, que reciben un salario justo por las actividades que realizan, y consideran que difícilmente buscarían otro trabajo. Nuestros resultados concuerdan con estudios previos donde se destaca una relación significativa entre satisfacción laboral y la intención de rotación (Pérez et al., 2015; Schur et al., 2017).

En lo que respecta a la relación de compromiso e intención de rotación, los resultados revelan que el bajo compromiso de los empleados para con la empresa, no es un determinante para que estos

tengan la intención de irse de la empresa, es decir existen otros factores que detonan la intención de abandono, los resultados concuerdan por lo encontrado por Budomo (2023).

El estudio permitió conocer la relación entre los constructos de estudio. Es importante destacar que los participantes laboran en diferentes sectores y desempeñan actividades como empleados directos, indirectos y administrativo. Los resultados no se pueden generalizar ya que el estudio fue transversal y se consideró una muestra no probabilística, por ello, se invita a que en futuros estudios se consideren análisis longitudinales y muestra probabilísticas, además, de analizar otros constructos como antecedentes de la intención de rotación como liderazgo 4.0, prosperidad, integridad y espiritualidad.

Referencias

- Aguirre Raya, Dalila Aida. (2020). Comunicación de Enfermería con el adulto mayor o su cuidador en una comunidad del Municipio. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(4), 3-6.
- Akgunduz, Y., & Bardakoglu, O. (2017). The impacts of perceived organizational prestige and organization identification on turnover intention: The mediating effect of psychological empowerment. *Current Issues in Tourism*, 20(14), 1510–1526. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1034094>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (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>
- Ariawan, J., Tarigan, B. A., Mardiah, A., Siahaan, F. S., & Parandy, L. M. (2023). Analysis of The Influence of Burnout, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention of Electronic Manufacturer Employees in Indonesia. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9 (5). 2016-2020. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1520>
- Bamfo, B. Ab., Dogbe, C. S. K., & Mingle, H. (2018). Abusive customer behaviour and frontline employee turnover intentions in the banking industry: The mediating role of employee satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1522753 <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1522753>
- Budomo, X. M. (2023). The Mediating Role of Organizational Justice on Organizational Commitment and Turnover Intention Among Employees. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 12(2), 209-226.
- Chiang Vega, M., & Ojeda Hidalgo, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)
- Contreras, Ó. F., & Munguía, L. F. (2007). Evolución de las maquiladoras en México: Política industrial y aprendizaje tecnológico. *Región y sociedad*, 19(SPE), 71-87.
- Delgado, B. C., & Gahona, F. O. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Información tecnológica*, 33(6). 1-10. <http://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>
- DiPietro, R. B., Moreo, A., & Cain, L. (2019). Well-being, affective commitment and job satisfaction: influences on turnover intentions in casual dining employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1605956>
- Escobar-Olguín, H., Covarrubias-Solís, M., & Villarreal-Lira, J. (2023). El impacto de la rotación de personal en una empresa transportista. Un estudio de caso. *Vinculategica*, 9(6), 79-92. <https://doi.org/10.29105/vtga9.6-447>

- Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99.
- Flores, J. P., Flores, J. C., González, V. L., & Espinoza, M. F. (2023). Investigaciones sobre desarrollo empresarial, educación, finanzas y perspectivas de género. Pag (88-90). Casia Creaciones
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2), 5
- García Teles Nunes, E. M., & Mendes Gaspar, M. F. (2014). Meyer and Allen's organizational behavior model: study with nurses. *Pensar Enfermagem*, 18(1), 14-26. <https://doi.org/10.56732/pensarenf.v18i1.86>
- Gobierno de México. (2024). *Data México, parques Industriales*. Recuperado el 6 de abril de 2024 desde <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/juarez-8037#industrial-parks>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México.
- Indexjuárez. (2024). *Información estadística empleo IMMEX Cd. Juárez*. Recuperado el 22 de marzo de 2024 desde <https://indexjuarez.com/wp-content/uploads/2024/02/9-de-febrero-2024.pdf>
- Jevtić, T., & Gašić, D. (2024). The effects of the compensation system on job satisfaction and turnover intention of employees in the Republic of Serbia. *Strategic Management*. <https://doi.org/10.5937/StraMan2300063J>
- Liou, S.-R. (2008). *An Analysis of the Concept of Organizational Commitment*. *Nursing Forum*, 43(3), 116-125. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2008.00103.x>
- Littlewood zimmerman, H. F. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación administrativa*, (97)7-25.
- Llapa Rodríguez, E. O., Trevizan, M. A., & Shinyashiki, G. T. (2008). Reflexión conceptual sobre compromiso organizacional y profesional en el sector salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 16(3), 484-488. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692008000300024>
- Long, C. S., Thean, L. Y., Khairuzzaman, W., & Jusoh, A. (2012). Leadership Styles and Employees' Turnover Intention. *World Applied Sciences Journal*, 19(4). <https://doi.org/0.5829/idosi.wasj.2012.19.04.155>
- M, A., Farid Wajidi, M., Waskito, J., & Agus Setyawan, A. (2023). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment on Turnover Intention and Employee Performance At PT JJ Gloves Indo Company. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 3(2), 280-292. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v3i2.1848>
- Omar, A., & Florencia Urteaga, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e investigación en psicología*, 13(2), 353-372.
- Pérez, V., Alcover, C.-M., & Chambel, M. J. (2015). Job attitudes among workers with disabilities: The importance of family support in addition to organizational support. *Work*, 51(4), 817-826. <https://doi.org/10.3233/wor-141905>
- Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. *Revista De Psicología*, 31(1), 151-169. <https://doi.org/10.18800/psico.201301.006>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146)3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Reyes Flores, G., Máñez Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo, J., & Hernández Gómez, J. A. (2019). Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. *Contaduría y administración*, 64(2), 1-19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.113>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. 13). México: Pearson educación.
- Sabater Fernández, C., De Armas Bravo, D., & Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg.

- Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405.
- Saavedra, M. J., & Delgado, B. J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista multidisciplinaria ciencia latina*, 4(2), 10-15. http://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salessi, S. M., & Omar, A. G. (2016). Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*. 93-108
- Schur, L., Han, K., Kim, A., Ameri, M., Blanck, P., & Kruse, D. (2017). Disability at work: A look back and forward. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 27, 482-497.
- Soberanes, L. & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5 (9), p. 180-194.
- Soria-Reséndez, A. C., Pedraza-Melo, N. A., & Bernal-González, I. (2018). La satisfacción laboral del personal administrativo en una institución de educación pública. *Vinculatégica EFAN*, 4(2), 584–589. <https://doi.org/10.29105/vtga4.1-809>
- Tnay, E., Ekhsan, E., Othman, O., Siong, H. C., Lim, S., & Lim, O. (2013). The influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 97, 201–208. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.223>
- Zaballa Gomaríz, P. E., El Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo*, 8(1), 29-41. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zayas Agúero, P., Báez Santana, R., Zayas Feria, J., & Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la facultad de ciencias económicas: Investigación y Reflexión*, 23(2), 35-51. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>



© 2024 por los autores; licencia no exclusiva otorgada a la revista VinculaTégica EFAN
 Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo una licencia de Creative Commons Atribución
 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>