

## RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ

Carlos Javier Rodríguez Santos<sup>1</sup>  
María Marisela Vargas Salgado<sup>2</sup>

De un tiempo a la fecha, las empresas buscan el crecimiento organizacional tanto en los procesos de operación, como en el desarrollo de las personas que en ella laboran, se considera que a través de la satisfacción laboral los directivos buscan cubrir las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral (Dormann & Zapf, 2001). La satisfacción laboral es una cuestión de actitud, es decir es el resultado de circunstancias que presiden al trabajador en su entorno laboral (Cuadra & Veloso, 2007). Abrajan, Contreras y Montoya (2009) señalan que el trabajador desarrolla una percepción con respecto al entorno laboral, además, el estado de ánimo surge de la experiencia de este en la empresa donde trabaja. Alonso (2008) señala que existe la necesidad de profundizar y progresar en mejorar la satisfacción laboral anteponiéndose como uno de los principales fundamentos de las organizaciones, para lograr un proceso óptimo y competente. Además, Lu, Lu, Gursoy y Neale (2016) destacan que hoy en día es de gran relevancia poner atención a la satisfacción de los empleados en el contexto laboral.

Con respecto al constructo de intención de rotación, Littlewood (2006) refiere que es la decisión propia que un trabajador toma, de dar por terminada la relación laboral, esta puede manifestarse en diferentes escenarios, como el ausentismo laboral o la renuncia voluntaria. Por su parte Holtom, Mitchell, Lee y Eberly (2008) mencionan que es relevante e interesante, como un empleado visualiza lograr la estabilidad en la empresa, sin embargo, algunos sujetos permanecen por poco tiempo en la firma. Cuando un trabajador tiene la intención de retirarse de la empresa, es porque ya lo ha analizado y tomado la decisión de hacerlo (Littlewood, 2006).

Las empresas constantemente buscan que su productividad y sus ganancias se incrementen a través del rendimiento óptimo, con el cual los empleados emprendan sus actividades y funciones. Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) refieren que esto se da favorablemente cuando los empleados se sienten satisfechos, no obstante, cuando los empleados se sienten insatisfechos estos dejan de ser productivos en lo que realizan. Chávez, Chávez y Ramírez (2013) señalan que, en la región del norte de México, particularmente en el sector de la manufactura, los trabajadores se percatan que las políticas y la administración no son favorables en este tipo de industria, lo que ocasiona

---

<sup>1</sup> Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Email: al137413@alumnos.uacj.mx

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Administrativas. Profesora investigadora en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en el Departamento de Ciencias Administrativas. Adscrita al programa de Administración de empresas. Se centra en líneas de investigación como: Tecnología, Competitividad y Complejidad; Gestión eficiente de los recursos Organizacionales y Efectos del Trabajo en la Salud Humana. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México. maria.vargas@uacj.mx

la constante rotación de los líderes y superiores que en ella laboran, es decir los trabajadores las consideran poco confiables para trabajar y desarrollarse en ellas

De acuerdo con lo anterior en este trabajo se investigación se tuvo como objetivo, analizar si la satisfacción laboral se relaciona con la intención de rotación de los empleados que laboran en una empresa maquiladora de Ciudad Juárez Chihuahua. Y se plantea H1: La satisfacción laboral se relaciona con la intención de rotación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el diseño tiene como objetivo desarrollar un plan o una estrategia, para así poder llegar a la información que realmente se requiere. Por ello, este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Para este trabajo de investigación se consideró como sujetos de estudio a personal administrativo, directos e indirectos; que desempeñan sus labores en el giro de la industria maquiladora en ciudad Juárez chihuahua. Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia, es decir solo se encuestaron 100 sujetos.

Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado directamente a los sujetos de estudio en su lugar de trabajo, se utilizaron dos instrumentos, los cuales son los que tienen un uso más frecuentado dado a su estilo y eficacia: Para la satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario que consta de 23 ítems medidos a través de una escala de Likert de siete puntos, la intención de rotación incluyó 14 ítems que cuantifican la percepción de los trabajadores en sus intenciones de cambiar de empresa. Tanto la estadística descriptiva como inferencial se analizaron mediante la herramienta estadística SPSS.

Con respecto a las características de los sujetos de estudio el 54% de las personas encuestadas fueron hombres y el 46% mujeres, el 41% corresponde a la Generación X; esta generación se caracteriza por jóvenes llenos de incertidumbres. El 39% refiere haber cursado la preparatoria y el 30% tiene menos de 3 años de antigüedad en la empresa.

Se encontró que los resultados respecto a la correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y la intención de rotación muestra un valor de [-.033] y una significancia con un valor de [.747] lo cual indica que la correlación entre ambas variables no es significativa, es decir las personas que se encuentran satisfechas en el entorno laboral, no tienen la intención de abandonar la organización. No obstante, las personas insatisfechas podrían tener la intención de abandonar la empresa. Por lo tanto, la hipótesis H1: La satisfacción laboral se relaciona con la intención de rotación se rechaza dado que la satisfacción laboral no se relaciona de forma significativa con la intención de rotación.

Este trabajo de investigación busco analizar si la satisfacción laboral se relaciona con la intención de rotación de los empleados que laboran en una empresa maquiladora de Ciudad Juárez Chihuahua. En el contexto estudiado se encontró que la mayoría de los empleados perciben que en el espacio donde trabajan cuentan con iluminación y efectivamente se sienten satisfechos por el trabajo que ellos realizan. Además de que los sujetos perciben que en la empresa donde trabajan se da la comunicación adecuada con los superiores, lo cual conlleva a que los empleados se sientan medianamente satisfechos.

Por otra parte, algunos empleados piensan que asistir un día más a su empleo les resulta cansado y esto provoca que tengan la intención de dejar la empresa. Al mismo

tiempo de que perciben que actualmente no tienen la intención de buscar un trabajo en el mismo giro, pero si en otro tipo de empresa. Además de que consideran que no lograr ascender a un puesto mayor esto les puede ocasionar que tengan la intención de dejar la empresa.

### **RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ROTATIONAL INTENT IN THE AUTOMOTIVE SECTOR**

*Companies seek organizational growth both in their operating processes and in the development of the people who work in them. It is considered that through job satisfaction, managers seek to satisfy the needs of workers in the work context (Dormann & Zapf, 2001). Job satisfaction is a question of attitude, that is, it is the result of circumstances that preside over the worker in his or her work environment (Cuadra & Veloso, 2007). Abrajan, Contreras, and Montoya (2009) point out that the worker develops a perception concerning the work environment, and the state of mind arises from the experience of the worker in the company where he or she works. Alonso (2008) points out that there is a need to deepen and progress in improving job satisfaction, placing it as one of the main foundations of organizations to achieve an optimal and competent process. Besides, Lu, Lu, Gursay, and Neale (2016) highlight that today it is of great importance to pay attention to employee satisfaction in the work context.*

*Concerning the rotation intention construct, Littlewood (2006) refers that it is the decision a worker makes on his own, to terminate the labor relationship, which can manifest itself in different scenarios, such as absenteeism or voluntary resignation. On the other hand, Holtom, Mitchell, Lee, and Eberly (2008) mention that it is relevant and interesting how an employee visualizes achieving stability in the company, however, some subjects remain for a short time in the firm. When a worker intends to retire from the company, it is because he has already analyzed it and made the decision to do so (Littlewood, 2006).*

*Companies constantly seek to increase their productivity and profits through the optimal performance with which employees undertake their activities and functions. Rodriguez, Retamal, Lizana, and Cornejo (2011) report that this occurs favorably when employees feel satisfied, however, when employees feel dissatisfied, they stop being productive in what they do. Chávez, Chávez, and Ramírez (2013) in the northern region of Mexico, particularly in the manufacturing sector, workers realize that policies and administration are not favorable in this type of industry, which causes the constant rotation of leaders and superiors who work in it. That is, workers consider them unreliable to work and develop in them.*

*In accordance with the above, the objective of this research was to analyze whether job satisfaction is related to the intention of rotation of employees working in a maquiladora company in Ciudad Juarez, Chihuahua. And we propose H1: Job satisfaction is related to the intention of rotation.*

*According to Hernández, Fernández and Baptista (2010) mention that the design aims to develop a plan or a strategy, to reach the information that is required. Therefore, this*

work has a quantitative, non-experimental, transversal, descriptive and correlational causal approach. For this research work, direct and indirect administrative personnel were considered as study subjects, in the productive area who work in the maquiladora industry in Ciudad Juárez, Chihuahua. For the sake of convenience, the sample was considered to be non-probabilistic, i.e., only 100 subjects were surveyed.

A questionnaire was used as a data collection technique, which was applied directly to the study subjects in their workplace. Two instruments were used, which are the most frequently used due to their style and effectiveness: For job satisfaction, the questionnaire was applied, which consists of 23 items measured by a seven-point Likert scale; the intention to rotate included 14 items that quantify the workers' perception of their intention to change companies. Both descriptive and inferential statistics were analyzed using the SPSS statistical tool.

Concerning the characteristics of the study subjects, 54% of the people surveyed were men and 46% were women, 41% of whom were from Generation X; this generation is characterized by young people full of uncertainties. 39% refers to having studied high school and 30% have less than 3 years of seniority in the company.

It was found that the results regarding Pearson's correlation between job satisfaction and turnover intention show a value of  $[-.033]$  and a significance with a value of  $[.747]$  which indicates that the correlation between both variables is not significant, that is, people who are satisfied in the work environment do not intend to leave the organization. However, dissatisfied persons may have the intention of leaving the company. Therefore, hypothesis H1: Job satisfaction is related to the intention to rotate is rejected since job satisfaction is not significantly related to the intention to rotate.

This research paper seeks to analyze whether job satisfaction is related to the intention to rotate employees working in a maquiladora company in Ciudad Juárez, Chihuahua. In the context studied, it was found that most employees perceive that space, where they work, has lighting and effectively feel satisfied with the work they do. In addition, the subjects perceive that in the company where they work there is adequate communication with their superiors, which leads to employees feeling moderately satisfied.

On the other hand, some employees think that attending an extra day at work is tiring for them and this causes them to intend to leave the company. At the same time, they perceive that they do not currently intend to look for a job in the same line of business but in another type of company. Besides, they consider that they will not be able to get promoted to a higher position and this causes them to have the intention of leaving the company.

## Referencias

- Abrajan, M. G., Contreras, J. M., & Montoya, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.

- Chávez, Y. H., Chávez, G. H., & Ramírez, A. M. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales/Turnover model and organizational practices. *Historia y comunicación social*, 18, 837.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 483-504.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). Perú.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). 5 turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274.
- Littlewood, H. F. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación administrativa*(97), 7-25.
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad*, 2(2), 219-234.