

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la motivación y satisfacción laboral de la gente es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas de dichas organizaciones, así lo han señalado algunos autores como Maslow, Herzberg y Vroom (Ramlall, 2004).

La motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y uno de los principales problemas dentro de la organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización (Davis y Newstrom, 2003).

Debido a lo anterior, López (2005), señala que en el ámbito laboral es importante saber lo que estimula la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, los directivos podrán hacer que una organización funcione de forma adecuada y cuente con personas más satisfechas. Es por ello que se debe conocer como influye la motivación (intrínseca, extrínseca o la falta de motivación) en la satisfacción laboral de las personas.

Autores como Bassett-Jones y Lloyd (2005), Houston (2000), Snyder, Osland y Hunter (1996), Maidani (1991) y Kovach (1987), señalan que hay una relación entre motivación y satisfacción laboral. Por otro lado, Carmeli y Weisberg (2006), Posthuma, Joplin y Maertz (2005) y Hwang y Kuo (2006), mencionan que hay una relación entre satisfacción laboral e intenciones de rotación de personal. Así que, en general podríamos decir que hay una relación entre motivación, satisfacción e intenciones de rotación.

Khatri, Budhwar y Fern (1999) mencionan que hay varios factores (compromiso organizacional, desempeño laboral, productividad, entre otros)

## CAPÍTULO 1

---

que se pueden relacionar con la rotación de personal o con las intenciones de las personas de dejar su empleo, sin embargo, la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal es uno de los temas más estudiados, tanto en organizaciones públicas como privadas (Hwang y Kuo, 2006).

Debido a lo anterior, es importante analizar la relación existente entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, ya que según la literatura, un incremento en la satisfacción laboral dará como resultado una baja rotación de personal. Así mismo, una disminución en la satisfacción laboral llevará a una alta rotación de personal, y esto puede entorpecer el buen funcionamiento de una organización. Así que, como se puede ver, existe una mayor probabilidad de que los empleados satisfechos permanezcan más tiempo en una empresa u organización (Davis y Newstrom, 2003).

De acuerdo a la revisión de literatura, hay pocos estudios como el de Snyder, *et al.* (1996); realizado en Latinoamérica con personas de Argentina, Bolivia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela, que tratan el tema de motivación en el sector público. Por otra parte, en lo que se refiere a la motivación y satisfacción laboral, los estudios que se han efectuado (Kovach, 1987; Maidani, 1991), se han focalizado sobre todo en el sector privado dejando a un lado el sector público.

Debido a lo anterior, el sector público en México debería interesarse más por conocer el nivel de motivación de las personas que trabajan en una organización. Así la administración podrá decidir qué acciones pueden mejorar dicho nivel de motivación con la finalidad de que las personas realicen mejor su trabajo, estén más satisfechas con él y permanezcan más tiempo en la organización.

## CAPÍTULO 1

---

La presidencia de San Andrés Cholula es una organización pública que a través de su administración busca generar más confianza de la sociedad en ellos, con la finalidad de tener un gobierno con sentido humano, honesto y eficiente. También quiere que todos sus miembros de las diferentes dependencias aporten algo que pueda mejorar el bienestar y bien común de la sociedad. En entrevistas efectuadas con el jefe de recursos humanos de esta organización, él nos mencionó que para los empleados el estar motivados, pareciera significar sólo ganar más dinero (motivación extrínseca) y no toman en cuenta otro tipo de motivación, como pudiera ser la motivación intrínseca. Así mismo, se debe tomar en cuenta que las personas harán mejor su trabajo, si consideran que éste es motivador y satisfactorio.

El propósito de este trabajo es entonces, analizar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral y conocer cómo influyen estos aspectos en las intenciones de rotación del personal de dicha organización. Los resultados que se obtendrán en este estudio podrán orientar a la dirección acerca de una mejor toma de decisiones sobre cómo motivar mejor a sus empleados; ya sea intrínseca o extrínsecamente, para que estos estén más satisfechos con su trabajo y haya menores intenciones por dejar la organización.

### **1.2 Objetivo General**

Realizar un análisis de la motivación y satisfacción del personal que se encuentra laborando en un organismo público (presidencia de San Andrés Cholula) e identificar las relaciones existentes entre motivación, satisfacción laboral y rotación de personal de esta organización.

### **1.3 Objetivos Específicos**

- Identificar en la literatura en qué consiste la motivación intrínseca y extrínseca y la falta de motivación en las personas.

- Localizar en la literatura las variables intrínsecas y extrínsecas que influyen en la satisfacción laboral.
- Detectar en la literatura en que consiste la rotación de personal.
- Conocer los resultados de estudios empíricos efectuados en el sector público y privado, sobre la relación existente entre motivación y satisfacción y entre satisfacción y rotación de personal.
- Detectar que tipo de motivación (intrínseca, extrínseca o falta de motivación) se presenta en el personal de la presidencia de San Andrés Cholula.
- Detectar que variables de motivación (intrínsecas y extrínsecas) influyen en la satisfacción laboral de las personas de esta organización.
- Detectar la influencia de la satisfacción (intrínseca y extrínseca) en la rotación de personal de esta organización.

### 1.4 Justificación

La presidencia de San Andrés se enfrenta al hecho de que necesita desarrollar o dar a conocer algún programa de motivación, ya que las personas no saben si en realidad hay uno, es por ello que este trabajo tiene como finalidad, determinar de que manera la gente esta motivada, ya sea intrínseca o extrínsecamente; o si ello hace que estén satisfechos con su trabajo y si en base a esto deciden quedarse o no a laborar en esta organización.

También es importante que esta organización se enfoque en conocer el nivel de motivación y satisfacción de sus empleados, de tal forma que se tenga la suficiente información para que se tomen decisiones que hagan que la organización tenga un mejor desempeño y cuente con personas motivadas y satisfechas, con pocas ganas de irse de la organización.

Se ha visto que cuando las personas están motivadas pueden esforzarse más por alcanzar sus metas y las de la organización, de tal manera que puedan

## CAPÍTULO 1

---

sentirse satisfechos con el trabajo que realizan, además podrán realizar sus actividades de la mejor manera (Dubrin, 2003).

La motivación laboral ha sido un problema central en el cual la dirección de la organización debe enfocarse, ya que los empleados desmotivados no realizarán de forma adecuada su trabajo, esto puede traer las siguientes consecuencias: insatisfacción y rotación de personal, o deseos de abandonar la organización (Amabile, 2001)

El análisis que se realizará será una aportación al campo de la motivación y satisfacción laboral del sector público, ya que se obtendrá mayor información sobre el nivel de motivación y satisfacción laboral de las personas, además se tendrá mayor conocimiento sobre el tipo de motivación (intrínseca o extrínseca) que se da en esta organización. También tendrá como finalidad, determinar como se relaciona dicha motivación con la satisfacción laboral, así como la relación de esta última con la rotación de personal. Estos son temas importantes en los cuales todas las organizaciones tanto públicas como privadas deberían interesarse más, ya que a partir de estos aspectos podrían modificar algunas conductas y llegar a ser más competitivas y eficientes en su área.

### 1.5 Alcances

- Se realizará un análisis de la situación actual de la organización pública en lo que se refiere a la motivación: intrínseca o extrínseca, o la falta de ella.
- Se realizará un análisis de la satisfacción laboral de las personas que laboran en esta organización. .
- El estudio también permitirá conocer el tipo de relación existente entre motivación, satisfacción laboral y rotación de personal.

### 1.6 Limitaciones

- El estudio será efectuado con los actuales empleados de la organización, que pronto tendrán un cambio de gobierno, lo cual podría influir en su nivel de motivación y satisfacción laboral y en sus intenciones de irse. Quizás las causas de su motivación y satisfacción laboral serían diferentes al inicio de un período de gobierno.
- En el diagnóstico, no se abarcará a todo el personal que labora en esta organización, ya que sólo se tomará en cuenta la mayor población, que se concentra en los niveles medios y bajos.
- Nuestro estudio será efectuado en una sola organización pública, lo que podría ser una limitante en cuanto a la generalización externa de resultados.

### 1.7 Organización del documento

El documento se dividirá en los diferentes capítulos y contendrá las siguientes partes:

#### Capítulo 1

En este capítulo se planteará el problema en el que se encuentran las organizaciones públicas; especialmente la presidencia municipal de San Andrés Cholula, en relación al factor de motivación, satisfacción laboral y rotación de personal, también se presentará el objetivo general, así como los objetivos específicos y la justificación, incluyendo los alcances y las limitaciones del estudio.

#### Capítulo 2

Se presentará una revisión de literatura acerca de la motivación, satisfacción laboral y rotación de personal, lo cual servirá de base para la investigación. También se van a incluir los resultados más relevantes de los estudios empíricos que se han hecho en el campo de motivación, satisfacción laboral y rotación de personal en el sector público, con el fin de tener información que

## CAPÍTULO 1

---

permita conocer y comprender los términos que envuelven el problema empíricamente a estudiar.

### **Capítulo 3**

Se describirá la metodología que se utilizó para la realización del diagnóstico de motivación, satisfacción laboral y rotación de personal, así como el tipo de investigación, los enfoques, el diseño del cuestionario y los procedimientos que se siguieron.

### **Capitulo 4**

Se efectuará un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos del estudio a realizar.

### **Capitulo 5**

Se presentarán las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de efectuar el estudio de motivación, satisfacción laboral e intenciones de rotación de personal.

-