



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas

Para obtener el grado de Licenciada en

Administración

TESINA:

**Análisis de la motivación laboral de la empresa
Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V
e implementación de estrategias para mejorar la
productividad.**

Presenta:

Berenice Jaquelin Hernandez Gutierrez

Asesora: Dra. Flor Madrigal Moreno

Morelia Michoacán, noviembre 2021



ÍNDICE

Resumen.....	4
Abstarct.....	5
Introducción.....	6
CAPÍTULO I: Fundamentos de la investigación.....	7
CAPÍTULO II: Marco teórico.....	12
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....	12
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUAMANOS.....	12
MOTIVACIÓN LABORAL.....	13
TIPOS DE MOTIVACIÓN.....	14
CLIMA LABORAL.....	14
CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO.....	15
LIDERAZGO.....	15
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	16
PRODUCTIVIDAD.....	17
ROTACIÓN DE PERSONAL.....	17
ENDOMARKETING.....	18
COMUNICACIÓN INTERNA.....	19
SATISFACCIÓN LABORAL.....	19
CAPÍTULO III: Diseño metodológico.....	20
METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO IV: La empresa.....	23
ANÁLISIS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRONICOS DEL NORTE S.A DE C.V.....	23
CAPÍTULO V: Desarrollo.....	25
REVISIÓN DE LA LITEARATURA.....	26
Fuente: Elaboración propia.....	38
INVESTIGACIÓN APLICADA.....	38
CAPÍTULO VI: Hallazgos y conclusiones.....	41
HALLAZGOS.....	41
CONCLUSIONES.....	52
CAPITULO VII: Referencias bibliográficas.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de congruencia metodológica.....	10
Tabla 2. Artículos científicos consultados que abordan la motivación.....	26
Tabla 3: Correlación de las variables.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Índice de productividad laboral.....	9
Grafica 2. Condiciones físicas del lugar de trabajo	41
Grafica 3. La productividad de los trabajadores aumenta si las condiciones físicas mejoran.....	42
Grafica 4. Recursos materiales con los que cuentan para el desempeño de su trabajo	42
Grafica 5. Comunicación interna.....	43
Grafica 6. La motivación de los empleados aumenta si existe buena comunicación.....	43
Grafica 7. Nivel de comunicación entre trabajadores y jefes	44
Grafica 8. Nivel de liderazgo por parte de los jefes	44
Grafica 9. Reconocimiento de logros y toma de decisiones	45
Grafica 10. Nivel que aumenta la productividad cuando reconocen sus logros	45
Grafica 11. Satisfacción de acuerdo con las actividades que realiza en el puesto de trabajo.....	46
Grafica 12. Puesto de trabajo de acuerdo con sus habilidades y capacidades y motivación	46
Grafica 13. Nivel de motivación al conocer estrategias de marketing	47
Grafica 14. Capacitación	47
Grafica 15. Que tan frecuente se realizan actividades extralaborales	48

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V	24
--	----

Resumen

En el presente trabajo de investigación se analiza la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del norte de la ciudad de Tijuana con la finalidad de determinar qué factores influyen en la motivación y como afecta está en la productividad, para esto se analizaron algunos artículos científicos y se elaboró un cuestionario el cual se aplicó a 16 trabajadores. Para analizar los resultados se elaboraron graficas de porcentaje en excel, así como análisis de correlación de Spearman con el apoyo del software SPSS. Los principales hallazgos fueron que las condiciones físicas del trabajo están en malas condiciones y esto ocasiona una baja productividad, la comunicación entre compañeros y entre jefes es mala, además de que los jefes carecen de liderazgo, y esto ocasiona desmotivación a los empleados de la empresa y finalmente que la mayoría de los empleados no se siente satisfecho en su puesto de trabajo, todos estos factores afectan la motivación de los trabajadores y a su vez afecta la productividad. Finalmente se propone implementar una estrategia de motivación laboral llamada endomarketing para mejorar la productividad.

PALABRAS CLAVE: Motivación, Productividad, Endomarketing, Comunicación, Satisfacción.

Abstarct

In this research work the work motivation of the company Distribuidora de Electrónicos del Norte of the city of Tijuana is analyzed in order to determine what factors influence motivation and how it affects productivity, for this some scientific articles were analyzed and a questionnaire was elaborated which was applied to 16 workers. To analyze the results, percentage graphs were elaborated in excel, as well as sperman correlation analysis with the support of the SPSS software. The main findings were that the physical conditions of work are in poor condition and this causes low productivity, communication between colleagues and between bosses is bad, in addition to the fact that bosses lack leadership, and this causes demotivation of company employees and finally that the majority of employees do not feel satisfied in their job, all these factors affect the motivation of the workers and in turn affect productivity. Finally, it is proposed to implement a work motivation strategy called endomarketing to improve productivity.

KEY WORDS: Motivation, Productivity, Endomarketing, Communication, Satisfaction.

Introducción

La motivación es un impulso que tenemos las personas para hacer determinadas acciones y cuando hablamos de motivación laboral es muy importante porque ayuda a las organizaciones a que sean más productivas y que logren las metas y fines planteados.

Existen varios factores que son los causantes de la falta de motivación laboral y que afectan a la productividad de la empresa y en el presente trabajo se identifica cuáles son esos factores para esto se analizarán artículos científicos para tomar la base y realizar un cuestionario a la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana y así mismo identificar cuáles son principales factores que los motivan o que los desmotivan y comprobar si esto afecta la productividad de la empresa.

Una vez analizados los factores que afectan la motivación, se dará la opción de implementar la estrategia de endomarketing, la cual es una técnica para lograr motivar a los trabajadores y tener una mayor fidelidad hacia la empresa y así evitar la rotación del personal.

El trabajador debe ser considerado parte de la organización y deberá ser tomado en cuenta a la hora de tomar decisiones de esta forma estará motivado y su actitud se reflejará a la hora de atender a los clientes, por eso se considera que el recurso humano es lo más importante en una organización.

CAPÍTULO I: Fundamentos de la investigación

La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar

En México el 80% de las empresas carece de líderes y sólo el 8% instrumenta programas de capacitación y entrenamiento directivo en sus equipos de trabajo, lo que disminuye productividad, resultados y expectativas hasta en 73% en las firmas que no catapultan el liderazgo, el 85 por ciento de las empresas genera malas condiciones de trabajo, lo que deriva en la aparición de trastornos físicos, psicológicos y de relaciones interpersonales, señaló un especialista de la Universidad Nacional. La académica de la Facultad de Psicología, Erika Villavicencio Ayub, destacó que estas empresas cuentan con entornos de trabajo que promueven factores de riesgo ocupacional: cargas de trabajo mal distribuidas, estilos de liderazgo negativo y jornadas poco sanas

De acuerdo con la última encuesta realizada por OCCMundial, las empresas son las causantes de que el 87% de los empleados mexicanos se sienta desmotivados y en consecuencia estancados laboralmente. Debido a las malas prácticas (30%) y a la falta de planes para ofrecer crecimiento y desarrollo laboral (33%). Del total, el 20% reveló que es por desmotivación personal, 15% por tener un mal jefe, mientras que 2% reconoció que se debe a su bajo desempeño.

A pesar de ello, la mayoría dice que su estancamiento se debe a las empresas en las que laboran o han laborado. 7 de cada 10 trabajadores reconocen que es una cuestión compartida entre el empleado y la organización; 20% asegura que es culpa de la empresa y el 6% dice que es total responsabilidad de cada persona.

Las principales razones por las que los encuestados dijeron que se sienten desmotivados y estancados laboralmente son:

- La falta de oportunidades de crecimiento profesional (75%)
- No tienen aumento de sueldo (49%)
- Siempre hacen lo mismo, sin tener mayores retos (43%)
- La empresa no les brinda ningún tipo de capacitación o actualización (36%)
- No los toman en cuenta (28%)
- Llevan mucho tiempo desempeñando el mismo puesto de trabajo (26%)
- La falta de prestaciones (22%)

Gráfica 1. Índice de productividad laboral.



Fuente: INEGI

La productividad laboral en México, con base en las horas trabajadas, cayó 0.7 por ciento en el primer trimestre de 2021 frente al periodo previo, su tercer descenso consecutivo, según datos del índice global de productividad laboral de la economía (Igles), que dio a conocer este martes el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi).

Tabla 1. Matriz de congruencia metodológica

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
En la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V de la Ciudad de Tijuana existen factores que afectan la motivación de los trabajadores y ocasionan baja productividad.	PREGUNTA GENERAL: ¿Cuáles son los principales factores que afectan la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la Ciudad de Tijuana Baja California	OBJETIVO GENERAL: Identificar cuáles son los principales factores que afectan la motivación laboral de la Empresa Distribuidora de electrónicos de Norte de la ciudad de Tijuana.	HIPÓTESIS GENERAL: La motivación laboral ha sido determinante para mejorar la productividad de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana	VARIABLE DEPENDIENTE: La motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana.
	PREGUNTAS ESPECÍFICAS:	OBJETIVOS PARTICULARES:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE INDEPENDIENTE:
	P1.- ¿De qué manera inciden las condiciones físicas del trabajo en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana?	O1: Identificar de qué manera inciden las condiciones físicas del trabajo en la motivación de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana	H1: Las condiciones físicas del trabajo inciden en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la Ciudad de Tijuana.	Condiciones físicas
	P2.- ¿De qué manera incide la comunicación interna en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del norte de la Ciudad de Tijuana?	O2: Identificar de qué manera incide la comunicación interna en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana	H2: La comunicación interna incide en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana.	Comunicación interna

<p>P3. ¿De qué manera incide el liderazgo de los jefes en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte?</p>	<p>O3: Identificar de qué manera incide el liderazgo por parte de los jefes en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana</p>	<p>H3: El liderazgo por parte de los jefes incide en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana.</p>	<p>Liderazgo</p>
<p>P4. ¿De qué manera incide la satisfacción en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte?</p>	<p>O4: Identificar de qué manera incide la satisfacción en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana</p>	<p>H4: La satisfacción incide en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana.</p>	<p>Satisfacción</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II: Marco teórico

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social (Reyes, 2004).

Según Ramírez (2002) se refiere al conjunto de principios y técnicas administrativas aplicables tanto a la organización como a los procesos operativos en las empresas de toda clase". Y para Torres (2014) La administración es un conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados para explicar el comportamiento y actuación de las organizaciones.

Para Soria (2004) la teoría administrativa moderna reconoce ampliamente que las funciones de la gerencia son las de planificación, organización, formación de cuadros de personal y la de control.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUAMANOS

Para Wayne y Robert (2005) La administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.

La administración de recursos humanos necesita de controles y trámites administrativos cuyo fin principal es el de ofrecer un eficiente y oportuno servicio a las jefaturas y a los trabajadores (Wayne y Robert, 2005).

Según Chiavenato (2009) Surgió con el nombre de Relaciones Industriales, como actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales.

Según Rodríguez (2004) El objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente en los objetivos de la organización.

Administración de recursos humanos es: Coordinación de la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales (Wayne,2010).

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación empresarial hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización (Sánchez, 2013).

Para Rodríguez, (1988) ha sido definida como: El conjunto de las razones que explican los actos de un individuo.

Motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. (Chiavenato, 2009).

Según Jiménez (2011) La actuación de una persona está determinada por el conjunto de motivos y valores que tenga. La motivación de una persona es el motor interno o el porqué de determinados comportamientos.

La motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada (González, 2006).

TIPOS DE MOTIVACIÓN

Motivación extrínseca según Wayne (2010) Las recompensas o incentivos que la generan son independientes de la propia actividad que el sujeto realiza para conseguirlo, y el control depende de personas o eventos externos al propio sujeto que realiza la actividad.

“Motivación intrínseca: es la satisfacción que le produce al trabajador realizar una actividad, la sensación de superación personal, la diversión el desarrollo personal o profesional, etc., y en la que no se necesitan recompensas externas (extrínsecas) para motivarlos (García, 2007).

Según Arrogante (2018) Motivación positiva: Cuando el factor motivado esta provocado por una recompensa, y negativa: cuando el factor detonante es un reconocido como una amenaza o un castigo, como puede ser un clima laboral desfavorable.

Metamotivación: aquella fuerza que lleva a actuar a las personas atendiendo a su utilidad y a las consecuencias de sus acciones en otras personas. (Buxarrais y Burguet, 1968)

CLIMA LABORAL

El clima laboral es una especie de actitud colectiva que se produce y se reproduce por las interacciones de los miembros de la organización. (Llaneza, 2007)

Según Baguer (2009) El clima organizacional es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. se dice que existe un buen clima organizacional cuando la persona trabaja en un ambiente favorable.

Se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y el ambiente (Chiang et al, 2010).

Según Méndez (2005) Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo, el cual se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación”.

CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO

Condiciones físicas de trabajo es todo aquello que es y gira en torno al trabajo, desde el punto de vista de su incidencia en las personas que trabajan (Ruiz et al, 2007).

LIDERAZGO

Conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral (Castañeda, 2005)

Para Hogg y Vaghuan, (2010) Es un proceso de influencia social a través del cual un individuo recluta y moviliza la ayuda de otros para alcanzar un objetivo colectivo.

La capacidad de influir sobre otros mediante el desencadenamiento del poder y el potencial de las personas y las organizaciones -para la obtención de un bien mayor (Blanchrd, 2007).

Liderazgo se refiere a la organización de las relaciones humanas de tal manera que ciertos roles ejerzan una influencia especial sobre la dirección que toman las actividades del grupo (Clifford, 1999)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. (Robbins y Judge, 2009)

Según Baguer (2009) Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. Se dice que existe un buen clima organizacional cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.

Según Alles (2007) "Los actores del comportamiento organizacional son, por un lado, las personas (como es obvio, no existen organizaciones sin ellas). Las personas que conforman una organización tienen comportamientos individuales y grupales.

Los factores del clima organizacional con mayor potencial de influencia sobre el comportamiento de las personas en el trabajo son:

- 1.-Reconocimiento: Espacio y entorno físico.
- 2.-Remuneración.
- 3.-Estilo de supervisión
- 4.-Instancias de convivencia y comunicación
- 5.-Motivación a los funcionarios. (Marchant, 2003)

PRODUCTIVIDAD

La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente, puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos. (Dolly, 2007)

Para Fernández y Sánchez, (1997) La productividad definida como la ratio output/input es una variable orientada a los resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno del trabajo.

La productividad es el uso inteligente de todos los recursos. Lo fundamental aquí es tratar de mejorar los procesos en los que cada uno trabaja. (Frías, 2001)

Según Ardanaz y Ortiz, (2008) Llamaremos productividad a la relación entre el producto de una empresa y la cantidad de factores de producción empleados para obtener ese producto, referida a una unidad de tiempo.

ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; Se expresan en índices mensuales o anuales. (Castillo, 2007)

Según Sanz y casares, (2008) Una de las preocupaciones de muchas organizaciones es la de reducir la rotación de personal o la fuga de talentos, por los costes que genera, por cómo afecta a la productividad de otros trabajadores.

Según Cuesta, (2000) la rotación del personal esta influenciada por la desmotivación y la insatisfacción laboral por lo que podemos inferir que os motivos que implican la salida de E

El índice de rotación de personal está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal de la organización, en un cierto periodo de tiempo. (Castillo, 2007)

ENDOMARKETING

El marketing interno o endomarketing es un conjunto de modelos y técnicas que, puestos en práctica en un determinado orden, permiten que la institución aumente su nivel de efectividad, el interés de sus clientes y de sus propios colaboradores. (Manes, 2004)

Para Shum, (2019) El endomarketing son todas las estrategias y actividades que se encargan de promover, comunicar y promocionar valores, misión, visión esencia, identidad e imagen de la marca, para los miembros del equipo de trabajo y los colaboradores.

Endomarketing es una frase casi siempre olvidada, no obstante, antes de divulgar y ofrecer hacia afuera es preciso ofrecer la idea del proyecto hacia adentro, hacer que todos los integrantes de la organización conozcan y apoyen el proyecto. (Chibás, 2018)

Véliz, (2011) El endomarketing es una estrategia y una aplicación comunicacional de la dirección de la empresa destinada a comercializar a sus clientes internos, políticas, estrategias, misión, objetivos y nuevos sistemas de procedimientos, con la finalidad de comprometerlos y educarlos.

El marketing interno supone un proceso de comunicación entre la dirección y los trabajadores, de forma que se transmiten a todo el personal, los mensajes sobre las

actualizaciones, con el objeto de influir en la motivación de los empleados.
(Londoño, 2004)

COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro, u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. Más concretamente es la transferencia de un mensaje, de un emisor a un receptor, (Málaga, 2008)

Para Andrade, (2005) es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se ha interpretado como resultado de las condiciones de trabajo objetivas, del ambiente social de la circunstancia y del propio trabajo, (Galaz, 2003)

Para Media, (2000) La satisfacción se refiere a orientaciones afectivas por parte de un individuo hacia roles laborales que ocupa en el presente.

Un sentimiento afectivo del individuo frente al trabajo y a las consecuencias posibles derivadas de él (Ludeck, 1992).

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

METODOLOGÍA

El método que se llevó a cabo para realizar este trabajo fue exploratorio descriptivo y transaccional con la finalidad de saber de qué manera influye la motivación de los empleados en la productividad de la organización, para esto se realizó una investigación documental revisando algunos artículos científicos y se realizó un instrumento que permitió encuestar a 16 trabajadores de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana , en seguida se analizaron las respuestas y se vaciaron los resultados para llegar a contrastar las hipótesis establecidas, identificar los principales hallazgos y establecer conclusiones de la investigación.

A continuación, se muestra el instrumento que se aplicó a los trabajadores de la empresa, El cual se elaboró en base a variables relevantes de la revisión de los artículos.

Instrucciones: el presente instrumento de medición posee la finalidad de identificar los factores que influyen en la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte de la Ciudad de Tijuana. Este cuestionario tiene fines académicos, y la información que se obtenga es confidencial.

Los pasos a seguir para resolver este instrumento de medición radican en marcar con una (paloma) la respuesta que considere más adecuada.

- Genero. 1. () Masculino 2. () Femenino 3.() Prefiero no decir
- Edad 1. () 18 a 21 2. () 22 a 31 3. () 32 a 44 4.() Más de 45
- Estado civil 1. () Casado 2. () Soltero 3.() Viudo 4.() Separado
5.() Unión libre
- Formación académica 1. () Básica 2.() Técnica 3. () Superior 4. () Posgrado
- Años trabajando en la empresa: 1. () Menos de un año 2. () De 1 a 3 años 3. () De 4 a 6 años 4.() De 7 a 10 años 4.() De 11 a 14 años 5.() De 15 a 19 años 6. () Más de 20 años

1.-En relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio Ruidos, etc.) usted considera que este es:

- () Muy incómodo
- () Incomodo

- Confortable
- Soportable
- Muy soportable

2.- ¿En qué nivel considera que mejora su productividad cuando las condiciones físicas de su puesto De trabajo son favorables?

- Muy bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

3.- El nivel de recursos (Materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta para realizar bien su Trabajo es:

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

4.- La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

5. ¿-En qué nivel, le motiva que exista una comunicación favorable entre sus compañeros y usted?

- Muy bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

6.-Considera que la comunicación entre jefes y subordinados es:

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

7.- ¿Cómo calificaría el nivel de liderazgo por parte de su jefe?

- Muy bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

8.-Me siento motivado cuando mi jefe reconoce mis logros y me toma en cuenta para la toma de Decisiones:

- Nunca
- Casi nunca
- Con cierta frecuencia
- casi siempre
- Siempre

9- Considero que soy más productivo (a) cuando mis jefes reconocen y valoran mi trabajo:

- Nunca

- Casi nunca
- Con cierta frecuencia
- casi siempre
- Siempre

10.-Cómo calificaría su nivel de satisfacción con relación a las actividades que desempeña en su puesto:

- Muy Bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

11.- ¿En qué nivel de satisfacción le motiva que sea promovido a un puesto de trabajo, conforme a sus Habilidades y capacidades?

- Muy bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

12.- ¿En qué nivel te motivaría conocer las estrategias de marketing de la organización?

- Muy bajo
- Bajo
- Regular
- Alto
- Muy alto

13.- la capacitación que recibí al ingresar a la empresa fue:

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

14.-Se realizan actividades extralaborales con mis compañeros de trabajo para mejorar la convivencia
Con mis compañeros de trabajo:

- Nunca
- Casi nunca
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

15.- ¿Qué aspectos le gustaría que mejoren en la organización para sentirse más motivado y productivo?

CAPÍTULO IV: La empresa

ANÁLISIS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRONICOS DEL NORTE S.A DE C.V

La empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V, es una empresa dedicada a la distribución y venta de equipos electrónicos y de línea blanca para: hoteles, restaurantes y bares. Cuentan con una compañía de transporte propia para distribución y logística de entrega de mercancías a nivel nacional e internacional, está ubicada en la ciudad de Tijuana y cuenta con un local en los Cabos, uno en Mazatlán y otro en Estados Unidos.

Esta empresa se formó hace 6 años cuando el propietario comenzó con ventas de equipo de cómputo y accesorios por medio de internet, así fue creciendo poco a poco hasta el día de hoy que logró incrementar sus ventas y vender más variedad de productos.

Su visión es posicionarse como uno de los principales mayoristas a nivel nacional.

La forma de trabajo de esta empresa es de la siguiente manera:

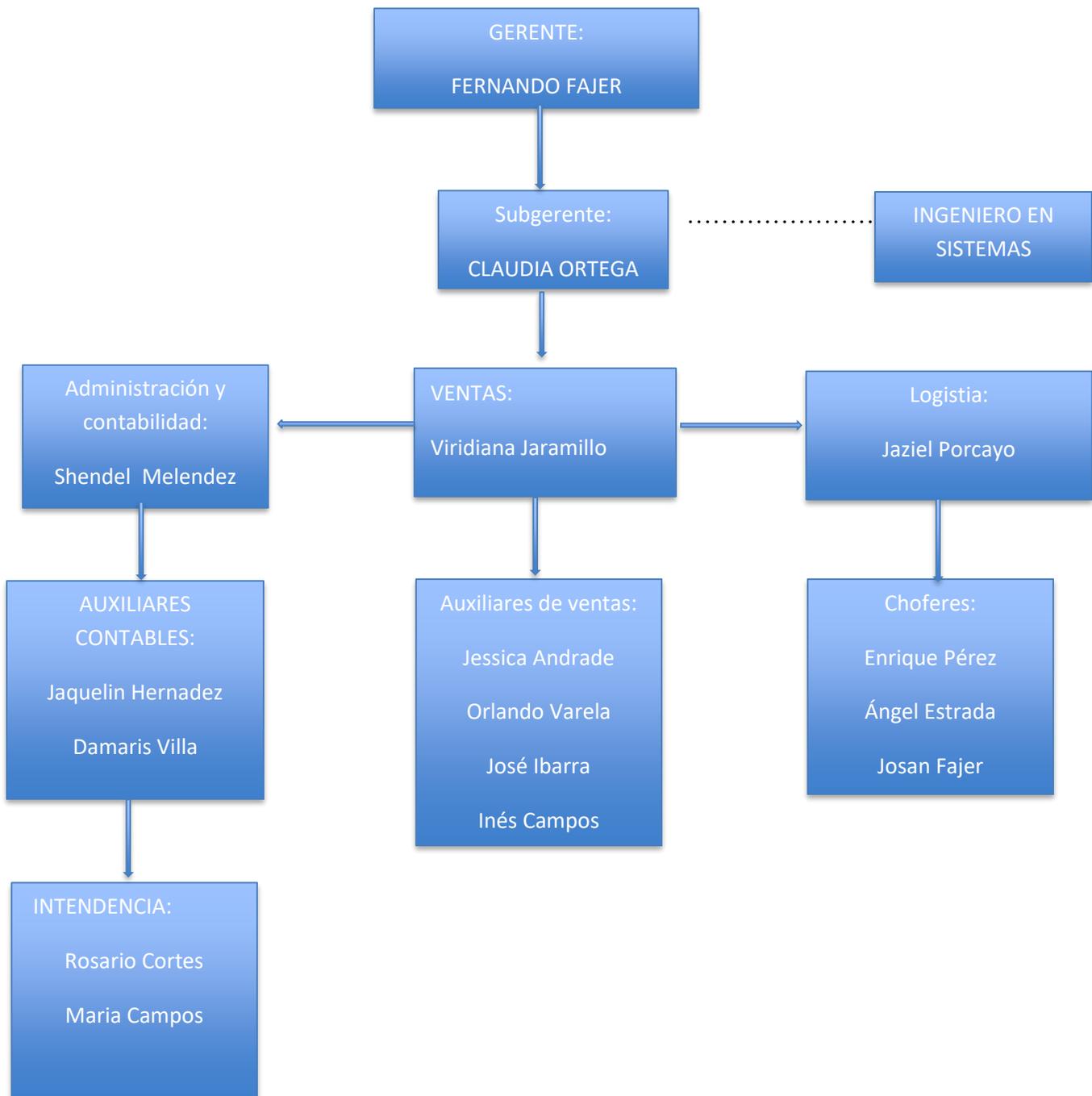
El cliente busca un producto y se contacta con alguno de los vendedores para darle especificaciones acerca de los que busca, una vez que el vendedor tiene las especificaciones se dedica a buscarle el producto de mejor calidad y mejor precio, se le realiza una cotización al cliente, cuando el cliente aprueba la cotización se pide un anticipo.

El vendedor busca el proveedor que ofrece precio más bajo y cuando lo encuentra realiza la orden de compra la cual se va a relacionar con la cotización que se le hizo al cliente,

Cuando el cliente paga el producto la empresa pagara al proveedor.

Cuenta con 16 empleados los cuales están organizados de la siguiente manera:

Ilustración 1. Organigrama de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la empresa

CAPÍTULO V: Desarrollo

La motivación laboral es muy importante para la organización por varias razones una de ellas es que los empleados llegan a ser más productivos y eficientes y esto ayudara a que la empresa sea más rentable, al tener empleados motivados mejoran muchas cosas en la organización, como la imagen de la marca, se tienen clientes más satisfechos, ya que un empleado motivado atenderá mejor a los clientes y las probabilidades de crecimiento de la empresa serán más grandes.

Como nos podemos dar cuenta las personas son el recurso más importante de la organización y debemos de tenerlos motivados en todo momento para que la productividad de la empresa mejore, ya que la productividad busca que los recursos sean usados de manera que generen mayores ingresos o mayor producción en un periodo de tiempo menor, mientras más eficaces sean los empleados, más eficaces serán los procesos y se puede llegar a lograr un mayor crecimiento para las empresas.

Para lograr una mayor productividad incluye tener un equipo de trabajo motivado, con un buen clima laboral y todos los aspectos que se crean necesarios para mantener a las personas motivadas, el recurso humano es uno de los más importantes, por lo que conseguir que estos estén al máximo en las actividades volverá más fácil lograr alcanzar una mayor productividad.

REVISIÓN DE LA LITEARATURA

Tabla 2. Artículos científicos consultados que abordan la motivación.

No.	1
Título del artículo.	Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar «temores digitales
Autor y Fecha.	(Fon cubierta y Sánchez, 2019)
Dirección electrónica.	http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200239&lang=es
Temas que aborda.	Motivación; robotización laboral; Herzberg; gestión de la felicidad; satisfacción laboral; teorías de la motivación; temores en la era digital; empresa.
Principales Hallazgos.	<p>La comunicación honesta y abierta entre compañeros, así como el reconocimiento de la labor bien hecha, son dos de los motivadores más potentes (en este caso, en el sector público australiano)</p> <p>La relación con los compañeros, el reconocimiento, la seguridad en el trabajo y la remuneración son los factores que más influyen a la hora de optar por abandonar una empresa.</p> <p>La calidad en el trabajo, la responsabilidad asumida, la categoría de este, así como la seguridad y el salario resultan los motivadores de mayor valor entre los trabajadores consultados.</p> <p>Los factores higiénicos juegan un papel más importante en la predicción de la satisfacción laboral en esta muestra, cuestión atribuida a las diferencias culturales frente a Occidente. Pero, de nuevo, los estudios, incluso los actuales, toman los factores tradicionales de la Teoría de Herzberg; no aportan, como lo hace este trabajo, posibles nuevos factores propios de la implantación de lo digital.</p> <p>La falsedad de datos, el miedo a ser sustituidos en las tareas y la «despersonalización» del trabajo son las cuestiones más temidas, cuya ausencia hay que procurar.</p>

	Se percibe también, asociación de determinadas variables sociodemográficas del trabajador con el grado en que se manifiestan alguno de esos temores.
Opinión personal.	Es muy importante para la empresas tomar en cuenta los factores que motivan a los empleado así como los factores que desmotivan a los mismos, como nos pudimos dar cuenta en la era digital existen temores acerca de las tecnologías como miedo a que el uso de datos personales sea utilizada con otra finalidad o miedo a ser sustituidos, pero estos temores tienen que ver también con características como la edad de los empleados, las empresas deben de tomar en cuenta estos factores y tomar acciones como cursos de capacitación o pláticas sobre las nuevas formas de trabajar con la tecnología para que estos temores digitales desaparezcan.
No.	2
Título del artículo.	Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio.
Autor y Fecha.	(Brito Pitre y Cardona, 2020)
Dirección electrónica.	https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en
Temas que aborda.	liderazgo; toma de decisión; motivación; control; clima organizacional; prestación de servicio
Principales Hallazgos.	<p>Los planes y/o programas de acompañamiento a los colaboradores, deben implementar canales de comunicación efectivos, a través de cuales se manejen tanto las inquietudes como las sugerencias producto de la actividad productiva diaria.</p> <p>La integración de las variables control, seguimiento y liderazgo, es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado, lo que a su vez incide en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones.</p> <p>Propiciar espacios de participación en la toma de decisiones es un factor que influye en la motivación y en el desempeño de los colaboradores.</p>

	<p>Cultivar en los colaboradores confianza aumenta empoderamiento y compromiso de estos para afrontar los retos presentes y futuros.</p> <p>La gerencia debe garantizar los recursos necesarios para construir y mantener el clima organizacional más adecuado, que facilite el óptimo desempeño de los colaboradores.</p>
Opinión personal.	<p>El liderazgo de los directivos, la oportunidad de aportar ideas en la toma de decisiones así como la motivación, favorecen el clima organizacional las organizaciones deben asegurar estos factores para que el recurso humano de la organización sea más productivo y para que el servicio al cliente sea más efectivo, si las empresas logran mantener un clima organizacional favorable y enmelados motivados podrá obtener mejores resultados.</p>
No.	3
Título del artículo.	Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros
Autor y Fecha.	(Castro, Sosa y, Galarza, 2020)
Dirección electrónica.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7327714
Temas que aborda.	Comunicación, relaciones públicas, bienestar laboral, satisfacción en el trabajo, empresa, Admiral Seguros.
Principales Hallazgos.	<p>La comunicación constituye un factor estratégico en la gestión de las organizaciones, tanto en su ámbito externo como en el interno.</p> <p>La gestión de la comunicación interna en este caso de estudio se realiza bajo la estructura organizativa del área de Recursos Humanos en lugar de estar asociada al departamento de Comunicación, lo que indica que no se concibe como función directiva independiente.</p> <p>La participación de los trabajadores en la comunicación interna resulta de vital importancia para el desarrollo de los planes de la organización y redundando en mejores resultados empresariales, ya</p>

	que favorece la cooperación y aumenta la satisfacción de los integrantes del grupo, al tiempo que los hace partícipes de su cultura corporativa y los fideliza.
Opinión personal.	En este caso uno de los factores mencionados y utilizados para lograr un clima laboral favorable y mantener motivados a los empleados es la comunicación. Mantener una comunicación correcta entre compañeros de trabajo, jefes y clientes motiva a los empleados y logra una mayor productividad en el caso de admiral seguros mantener una comunicación eficiente logra posicionarla como una de las mejores empresas para trabajar, las organizaciones deberían tomar como ejemplo esta empresa ya que cuenta con un clima organizacional favorable y una comunicación interna excelente, esta empresa implemento algunos sistemas para mejorar el clima laboral y para saber cómo se sienten sus trabajadores estos sistemas resultaron eficientes para la empresa y así como admiral seguros todas las empresas deberían aprovechar y hacer uso eficiente de la tecnología para mejorar el clima laboral y con ello ser más competitivas y productivas.
No.	4
Título del artículo.	Calidad humana en el clima organizacional
Autor y Fecha.	(Saker, Muñoz y Silvera, 2015)
Dirección electrónica.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5200167
Temas que aborda.	Calidad Humana, Responsabilidad social, Gerencia de empresas
Principales Hallazgos.	La gestión del talento humano en empresas responsables juega un papel importante en el eficiente desempeño y el reconocimiento de las conductas del trabajador. La eficiencia con que los empleados, desarrollan sus actividades, depende en gran medida de la capacidad del administrador.

	<p>Los administradores, deben propiciar entornos positivos que facilite el cumplimiento de los propósitos con el mínimo de esfuerzo, con niveles de calidad y eficiencia para que la gestión adquiera un carácter netamente social.</p> <p>Tanto las empresas, como los empleados, tienen que brindar y generar beneficios.</p> <p>La motivación se puede convertir en un elemento clave para la calidad de vida, el cual aproxima la actitud del empleado hacia la calidad humana.</p> <p>Las empresas, deben realizar constantes esfuerzos para lograr que los empleados se sientan a gusto en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Los elementos centrales de las dimensiones culturales influyen significativamente en las empresas y los gerentes deben establecer modelos organizacionales adecuados a la cultura colectiva y desde allí construir una cultura empresarial propia.</p>
Opinión personal.	<p>En este artículo se incluyen dos aspectos importantes para el clima laboral y para la organización uno es la cultura organizacional y los valores de la empresa así como los valores personales, para que una empresa tenga responsabilidad social tiene que cumplir con ciertos aspectos en estos entra la calidad de vida de los empleados; tienen que tomarse en cuenta factores como la motivación, la responsabilidad de la gerencia y la cultura de la organización, en este artículo pude observar que si se logra mejorar los aspectos anteriormente mencionados, la empresa podrá cumplir con sus objetivos además de que será más productiva.</p>
No.	5
Título del artículo.	Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional
Autor y Fecha.	(Peña y Villón, 2018)

Dirección electrónica.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913
Temas que aborda.	Motivación; recursos humanos; organización.
Principales Hallazgos.	<p>Existen diversos factores que intervienen en el proceso de la motivación laboral y que van a coadyuvar en la satisfacción del logro de las metas propuestas, sean individuales o colectivas. Entre algunos factores se destacan: 1° Presencia de una relación laboral donde figure la satisfacción, motivación y desempeño; 2° Predominio de las expectativas y las compensaciones en cuanto a la satisfacción laboral; 3° Clima laboral positivo en donde el trabajador encuentre el confort; y 4° Resultados de la satisfacción laboral.</p> <p>En todas las organizaciones empresariales los gerentes juegan un papel importante ya que sobre ellos se encuentra la responsabilidad de aplicar mecanismos que logren integrar y motivar a sus empleados.</p> <p>Es importante destacar que toda organización empresarial es responsable de crear mecanismos mediadores que permitan crecer al empleado dentro de la organización, reconocer las divergencias de cada empleado a fin de ofrecerle las mejores soluciones motivacionales tales como incentivos, elogios, ascensos, aumentos; de tal forma que el empleado logre sentirse cómodo y satisfecho en su ambiente laboral, que sienta que se le toma en cuenta y que se le brindan oportunidades para surgir, de esta manera el empleado será más productivo y se sentirá con mayor disposición de cooperar en todas las actividades que la organización requiera.</p>
Opinión personal.	La motivación es un factor importante para el éxito organizacional en este artículo describen los principales factores que influyen en la motivación, los gerentes juegan un papel importante en las organizaciones ellos deben tener una buena comunicación con los empleados para así saber sus necesidades y poder

	motivarlos y ofrecerles un clima laboral favorable y poder lograr el éxito organizacional, un trabajador motivado podrá lograr que la organización obtenga clientes satisfechos.
No.	6
Título del artículo.	Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca
Autor y Fecha.	(Yuctor y Salazar, 2019)
Dirección electrónica.	https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf
Temas que aborda.	Cultura organizacional, satisfacción laboral, calidad en el servicio.
Principales Hallazgos.	<p>La cultura organizacional contribuye en la generación del clima organizacional, el cual a su vez influye en la satisfacción laboral, la productividad laboral y, por ende, en la calidad del servicio laboral.</p> <p>Una de las razones principales de que existan resultados muy dispersos en todas las variables es por el perfil del trabajador que posee cada sector hotelero, el cual se observa por la existencia de trabajadores que desarrollan actividades en este tipo de empresas que no tienen la formación relacionada con este tipo de trabajo.</p> <p>El capital humano que trabaja en ese sector pertenece a una nueva generación que, según la tabla N°1, comprende de 26 a 36 años, la cual identifica en sus jefes inmediatos características como liderazgo, reconocimiento y uso de tecnología, entre otros elementos, que permitan aportar al cambio dentro de la organización.</p>
Opinión personal.	En este artículo se habla de otro factor importante para la satisfacción laboral que es el perfil del trabajador como se pudo observar había trabajadores que no tenían formación profesional relacionadas con el puesto en el que estaban, esto puede causar frustración debido a tal vez no están haciendo lo que les gusta;

	los encargados de recursos humanos deben de tener muy presentes el perfil de los puestos a la hora de contratar y buscar personas adecuadas para estos es importante tomar en cuenta que es lo que les gusta hacer y qué formación profesional tienen par así lograr un mejor servicio al cliente.
No.	7
Título del artículo.	La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico
Autor y Fecha.	(Guerrero, Parra y Arce, 2018)
Dirección electrónica.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777805
Temas que aborda.	Empleados satisfechos, Clientes satisfechos, relación.
Principales Hallazgos.	<p>Las organizaciones deben considerar a los empleados como un cliente interno a quienes tienen que motivar a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>El secreto del éxito ya no está en la venta de productos/servicios, por el contrario, está en mantener los clientes felices, asegurando una demanda rentable a largo plazo.</p> <p>El hecho de que una organización haga cosas buenas a favor de los empleados y sea un buen empleador se traduce directamente en más altos niveles de satisfacción de los clientes.</p> <p>Por lo que podemos indicar que, el servicio como un producto es el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definidas, conseguido gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados.</p> <p>En las organizaciones debe prevalecer la capacitación continua a los empleados para garantizar el éxito en los servicios brindados a los clientes, este debe ser considerado como un costo y no como un gasto, puesto que con las capacitaciones se</p>

	espera tener una mejor rentabilidad por el servicio brindado y adquirir una ventaja competitiva ante los principales competidores de la organización.
Opinión personal.	Las organizaciones deben invertir en sus empleados, en mantenerlos motivados, en darles capacitación, en mantener un ambiente de trabajo favorable ya que mediante ellos se ofrecen los servicios y si un trabajador está motivado y se siente bien con su trabajo tratará mejor a los clientes y así logrará fidelidad y podrá ser una empresa más competitiva. Los empleados son clientes internos y si ellos se sienten motivados serán más competitivos.
No.	8
Título del artículo.	Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios
Autor y Fecha.	(Vargas y Flores, 2019)
Dirección electrónica.	http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149&lang=es
Temas que aborda.	Cultura Organizacional; Satisfacción Laboral; Desempeño Laboral; Bibliotecarios; Medición
Principales Hallazgos.	<p>La cultura organizacional de los bibliotecarios de la ciudad de Mérida está más caracterizada por la misión, entendida como un sentido claro de propósito o dirección, y por el involucramiento, que se concreta en el empoderamiento de la gente, la construcción personal alrededor de los equipos y el desarrollo de la capacidad humana en todos los ámbitos de la biblioteca.</p> <p>La satisfacción laboral de los bibliotecarios de la ciudad de Mérida está constituida primordialmente por seis factores: el servicio que prestan a sus usuarios, el sentimiento de logro, la oportunidad de hacer las cosas diferentes de vez en cuando (variedad), las responsabilidades asignadas, el estatus social que les proporciona su labor y la seguridad en su empleo.</p> <p>Los resultados obtenidos en el presente estudio reflejan que los bibliotecarios de la ciudad de Mérida muestran una percepción</p>

	<p>positiva de la cultura organizacional, de la satisfacción laboral y, por consiguiente, del desempeño laboral.</p> <p>Para predecir el desempeño laboral de los bibliotecarios de las universidades y centros de investigación de la ciudad de Mérida, los factores a considerar son la supervisión-relaciones humanas, seguido por el factor logro, después por el acuerdo, continuando con el aprendizaje organizacional y finalmente con las oportunidades de promoción.</p>
Opinión personal	<p>Las bibliotecas ofrecen un servicio en este artículo se entrevistaron bibliotecarios para abordar el tema de clima laboral como pudimos observar la cultura organizacional y la satisfacción laboral favorecen la motivación de los empleados en este caso de los bibliotecarios, a ellos les gusta su trabajo atender a los clientes satisfactoriamente los motiva, pero esto debe venir desde los gerentes ellos deben mantener a los trabajadores motivados para que atiendan a los clientes satisfactoriamente.</p>
No.	9
Título del artículo.	Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia
Autor y Fecha.	(Jiménez, Rivera y Gaibao, 2019)
Dirección electrónica.	http://www.scielo.org.co/pdf/prsp/n28/2389-993X-prsp-28-00203.pdf
Temas que aborda.	Trabajo Social en las Organizaciones; Riesgos psicosociales, Bienestar Social-laboral.
Principales Hallazgos.	<p>La población está caracterizada por personas relativamente jóvenes y adultas. Es una población que se ha limitado a una formación básica, se observa formación para el trabajo (técnica y tecnologías). Se capacitan solo en lo que la empresa les patrocina (inglés).</p> <p>La mayoría habita en la ciudad de Medellín, su medio de transporte más frecuente es el Bus y el Metro, con un promedio de tiempo de desplazamiento de media hora a una hora.</p>

	<p>Ante los problemas familiares, acuden a otros familiares y amigos (preocupa que hay un alto porcentaje que no busca ayuda).</p> <p>Con relación a la percepción que tienen los trabajadores frente al apoyo recibido de la empresa, un alto porcentaje expresa que siempre y casi siempre lo han tenido, y se debe revisar aquellos que expresan que casi nunca y nunca reciben apoyo de la empresa.</p> <p>Destacan de la organización hotelera la estabilidad laboral, el apoyo en situaciones de emergencia y el bienestar de los trabajadores. Dentro de los aspectos positivos que mencionan del Hotel se encuentran: la estabilidad laboral, los beneficios recibidos como la alimentación y el pago oportuno.</p> <p>. La intervención del Trabajador Social permite identificar las necesidades de los trabajadores, orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los objetivos y potenciando los talentos y capacidades del personal.</p>
Opinión personal	<p>Un aspecto importante mencionado en este artículo es la intervención de un trabajador social ya que este apoya al departamento de recursos humanos identificando las necesidades de los y trabajadoras para así mismo ofrecer ayuda en lo que se necesita o desarrollar las capacidades de cada uno de ellos, con la ayuda de este trabajador social se pueden implementar programas de capacitación adecuados a cada trabajador y de acuerdo a sus necesidades, en mi opinión todas las organizaciones deberían contar con una persona como esta para mantener a los trabajadores motivados y que exista menos rotación en las organización y de igual manera para que el servicio que presten los trabajadores sea de mejor calidad.</p>
No.	10
Título del artículo.	<p>Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa</p>

Autor y Fecha.	(Rodríguez, 2020)
Dirección electrónica.	https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-207.pdf
Temas que aborda.	Motivación; gestión de recursos humanos; cultura; clima laboral; satisfacción.
Principales Hallazgos.	<p>Los líderes deben tener habilidades comunicativas, ser proactivos y ser flexibles. Así, la empresa conseguir atraer y retener a RH valiosos y suavizar las diferencias entre las diferentes subculturas empresariales que son claves para conseguir ventaja competitiva sostenible en el tiempo respecto a los competidores.</p> <p>El clima laboral es clave para conseguir que los RH sientan estén orgullosos de pertenecer a la empresa. Este orgullo llevará a los RH a implicarse en los objetivos y ser más eficientes. Se debe premiar y reconocer públicamente a los RH que destaquen en la consecución de los objetivos marcados para crear un deseo de imitación por el resto de los compañeros.</p> <p>La correcta gestión del desarrollo de carrera con ascensos justos y merecidos es más importante que los incentivos monetarios. En el contexto empresarial actual, los RH valiosos necesitan responsabilidad, autonomía y reconocimiento.</p> <p>Los RH este satisfechos de su empresa cuando evolucionan en su desarrollo de carrera, concilian su trabajo y vida personal y se sienten apoyados por sus superiores. Esta satisfacción generara una exitosa reputación, y los RH se implicarán en que sus familiares y amigos quieran entrar a formar parte de la organización.</p> <p>Los RH se sienten integrados cuando sus superiores los escuchan, y con la información obtenida se generan planes de acción coherentes. Cuando los líderes tienen la capacidad de confiar y delegar en sus equipos de trabajo se genera una situación de integración organizativa donde todos juntos trabajan para conseguir objetivos comunes.</p>

Opinión personal	La comunicación entre trabajadores y líderes es muy importante para la motivación de los trabajadores , es muy importante para ellos contar con un líder que los escuche y que tomen en cuenta sus aportaciones en este artículo hubo un hallazgo que me pareció muy importante, que las personas se motivan más cuando las ascienden que cuando les das un aumento de sueldo, de acuerdo a la teoría de Maslow en la última parte de la pirámide se cumple con esta motivación que es la autorrealización una persona motivada es capaz de ser más productiva cada vez y eso es muy bueno para las organizaciones.
-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

INVESTIGACIÓN APLICADA

A continuación se presentan los hallazgos de los artículos analizados identificando las propuestas de los diferentes autores acerca de cómo la motivación influye en la productividad de los empleados.

- 1) La comunicación honesta y abierta entre compañeros, así como el reconocimiento de la labor bien hecha, son dos de los motivadores más potentes.
- 2) La calidad en el trabajo, la responsabilidad asumida, la categoría de este, así como la seguridad y el salario resultan los motivadores de mayor valor entre los trabajadores consultados.
- 3) La integración de las variables control, seguimiento y liderazgo, es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado, lo que a su vez incide en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones.
- 4) Propiciar espacios de participación en la toma de decisiones es un factor que influye en la motivación y en el desempeño de los colaboradores.

- 5) La participación de los trabajadores en la comunicación interna resulta de vital importancia para el desarrollo de los planes de la organización y redundan en mejores resultados empresariales, ya que favorece la cooperación y aumenta la satisfacción de los integrantes del grupo, al tiempo que los hace partícipes de su cultura corporativa y los fideliza.
- 6) La motivación se puede convertir en un elemento clave para la calidad de vida, el cual aproxima la actitud del empleado hacia la calidad humana.
- 7) Las empresas, deben realizar constantes esfuerzos para lograr que los empleados se sientan bien en el desarrollo de sus funciones.
- 8) En todas las organizaciones empresariales los gerentes juegan un papel importante ya que sobre ellos se encuentra la responsabilidad de aplicar mecanismos que logren integrar y motivar a sus empleados.
- 9) La cultura organizacional contribuye en la generación del clima organizacional, el cual a su vez influye en la satisfacción laboral, la productividad laboral y, por ende, en la calidad del servicio laboral.
- 10) El capital humano que trabaja en el sector hotelero pertenece a una nueva generación que, según la tabla N°1, comprende de 26 a 36 años, la cual identifica en sus jefes inmediatos características como liderazgo, reconocimiento y uso de tecnología, entre otros elementos, que permitan aportar al cambio dentro de la organización.
- 11) Las organizaciones deben considerar a los empleados como un cliente interno a quienes tienen que motivar a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- 12) En las organizaciones debe prevalecer la capacitación continua a los empleados para garantizar el éxito en los servicios brindados a los clientes,

este debe ser considerado como un costo y no como un gasto, puesto que con las capacitaciones se espera tener una mejor rentabilidad por el servicio brindado y adquirir una ventaja competitiva ante los principales competidores de la organización.

- 13) Para predecir el desempeño laboral, los factores a considerar son la supervisión-relación humana, seguido por el factor logro, después por el acuerdo, continuando con el aprendizaje organizacional y finalmente con las oportunidades de promoción.
- 14) La intervención del Trabajador Social permite identificar las necesidades de los trabajadores, orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los objetivos y potenciando los talentos y capacidades del personal.
- 15) El clima laboral es clave para conseguir que los RH sientan estén orgullosos de pertenecer a la empresa. Este orgullo llevará a los RH a implicarse en los objetivos y ser más eficientes. Se debe premiar y reconocer públicamente a los RH que destaquen en la consecución de los objetivos marcados para crear un deseo de imitación por el resto de los compañeros.
- 16) La correcta gestión del desarrollo de carrera con ascensos justos y merecidos es más importante que los incentivos monetarios. En el contexto empresarial actual, los RH valiosos necesitan responsabilidad, autonomía y reconocimiento.
- 17) Los RH se sienten integrados cuando sus superiores los escuchan, y con la información obtenida se generan planes de acción coherentes. Cuando los líderes tienen la capacidad de confiar y delegar en sus equipos de trabajo se genera una situación de integración organizativa donde todos juntos trabajan para conseguir objetivos comunes.

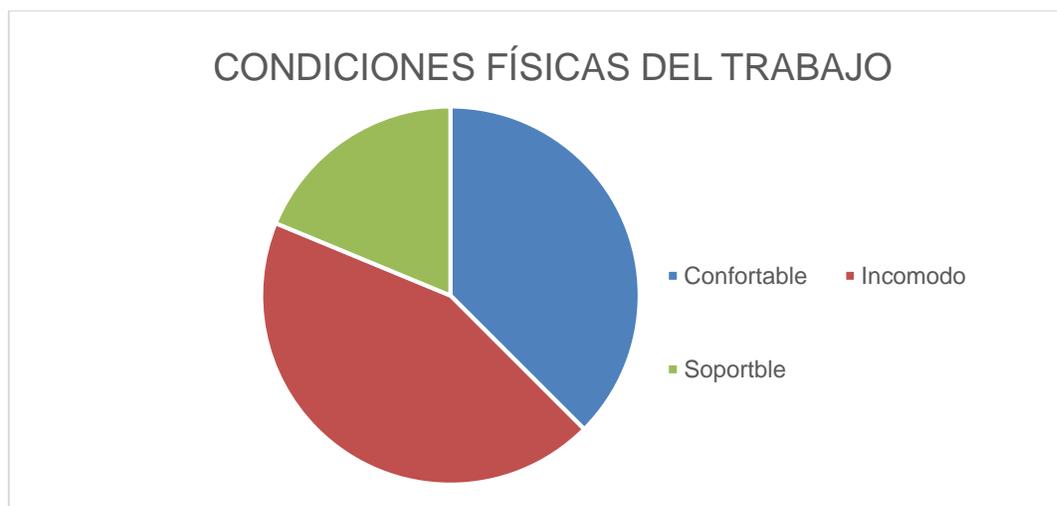
CAPÍTULO VI: Hallazgos y conclusiones

HALLAZGOS

En la encuesta aplicada al personal de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte S.A de C.V se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Del total de los encuestados 8 personas tiene edad entre 32 a 44 años, 5 personas de 22 a 31 años y 3 personas tiene más de 45 años, 10 personas son de sexo femenino y 6 son de sexo masculino, 8 personas son casadas, 5 solteras, 2 en unión libre y 1 persona es separada. 8 personas cuentan con estudios superiores, 5 con educación técnica y solo 3 personas cuentan con estudios de posgrado. 8 de las personas encuestadas tienen de 1 a 3 años laborando en la empresa, 4 personas tienen de 4 a 6 años, 3 menos del año y 1 persona tiene de 4 a 6 años.

Grafica 2. Condiciones físicas del lugar de trabajo



FUENTE: Elaboración propia

Del total de las personas encuestados el 43.75% opina que las condiciones físicas con las que cuenta son incómodas.

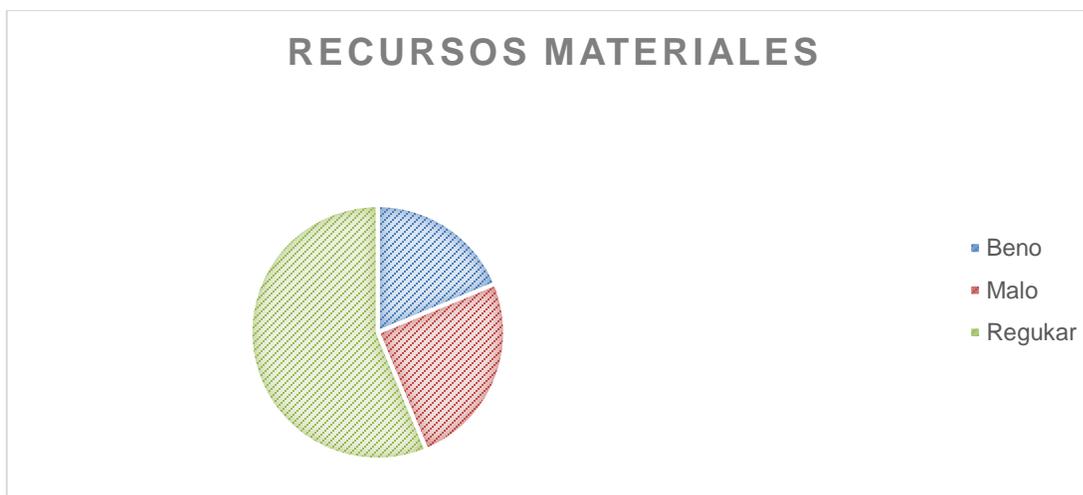
Grafica 3. La productividad de los trabajadores aumenta si las condiciones físicas mejoran



FUENTE: Elaboración propia.

Del total de las personas encuestadas el 75% opina que su nivel de productividad aumenta muy alto si mejoran las condiciones físicas del trabajo.

Grafica 4. Recursos materiales con los que cuentan para el desempeño de su trabajo



FUENTE: Elaboración propia

Del total de las personas encuestadas el 56.25% opina que los recursos materiales con los que cuentan para su trabajo no son ni buenos ni malos.

Grafica 5. Comunicación interna



FUENTE: Elaboración propia.

Del total de las personas encuestadas el 44.75% opina que la relación entre compañeros es buena.

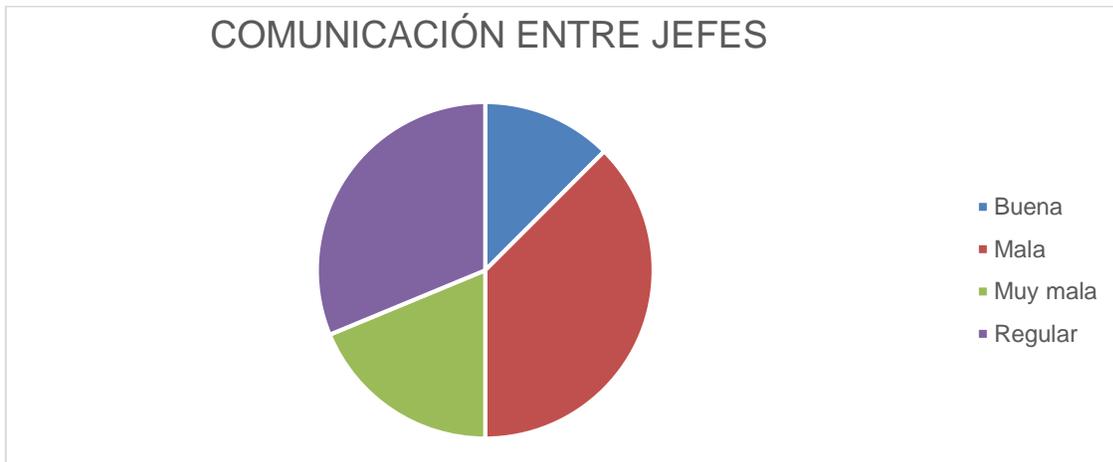
Grafica 6. La motivación de los empleados aumenta si existe buena comunicación



FUENTE: Elaboración propia.

Del total de las personas encuestadas el 62.5% opina que su motivación aumenta a un nivel muy alto si la comunicación entre compañeros es buena,

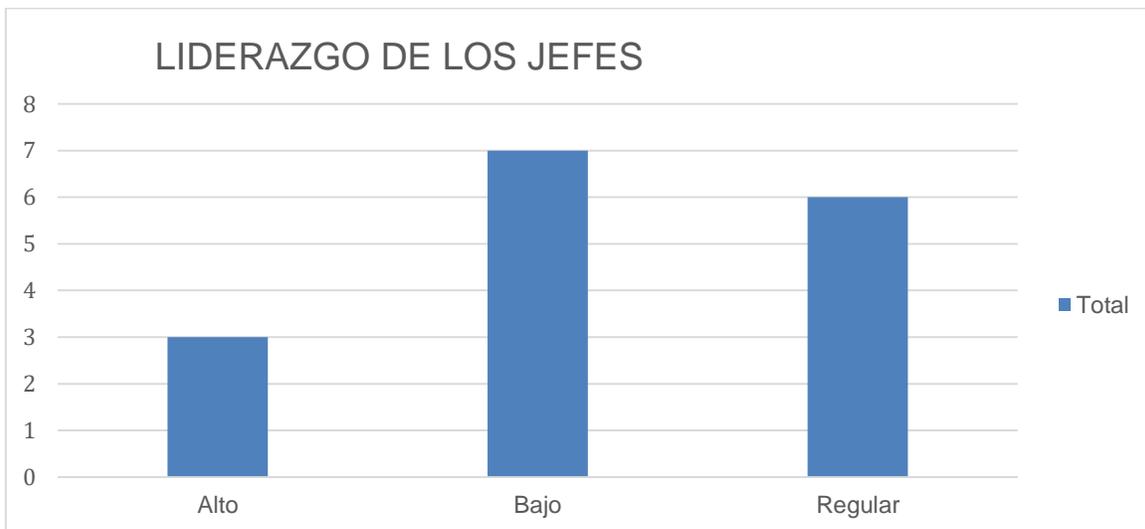
Grafica 7. Nivel de comunicación entre trabajadores y jefes



FUENTE: Elaboración propia

Del total del personal entrevistado el 37.5% opina que la comunicación entre jefes y trabajadores es mala.

Grafica 8. Nivel de liderazgo por parte de los jefes



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal encuestado el 43.75% opina que el liderazgo de los jefes es bajo.

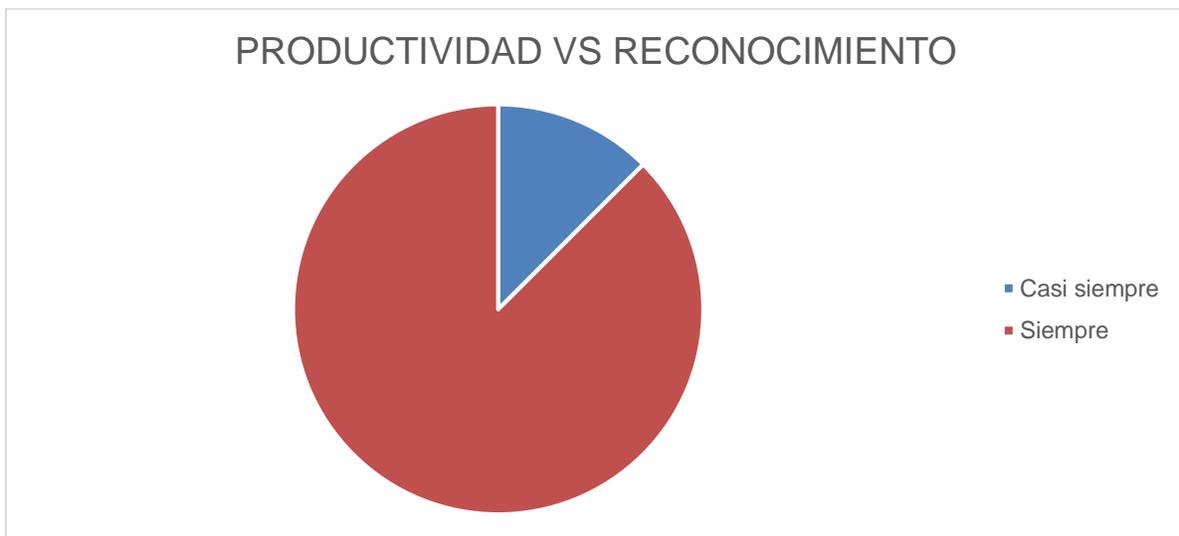
Grafica 9. Reconocimiento de logros y toma de decisiones



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal el 81.25% opinan que siempre les reconocen los logros y que los toman en cuenta para la toma de decisiones.

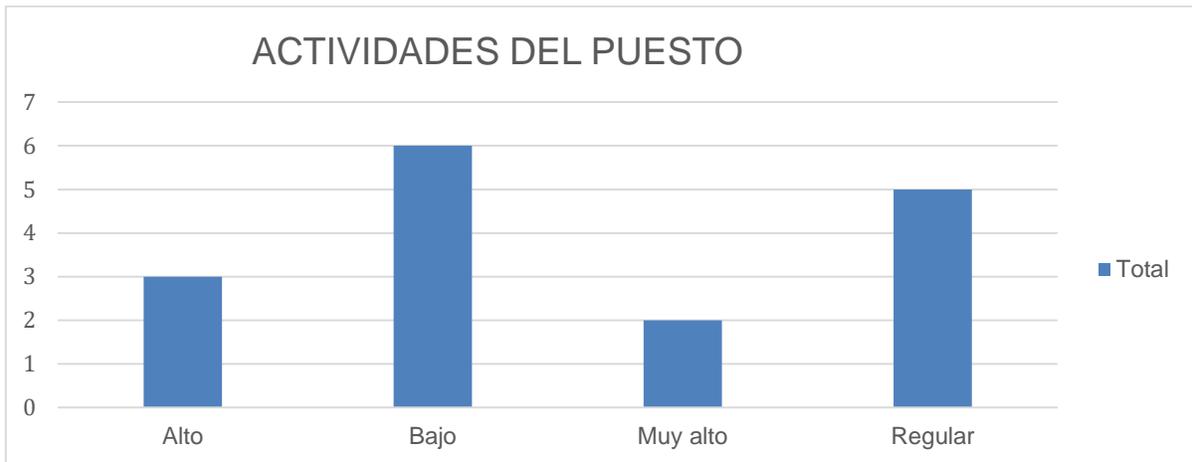
Grafica 10. Nivel que aumenta la productividad cuando reconocen sus logros



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal el 87.5% opina que siempre mejora su nivel de productividad cuando reconocen el trabajo.

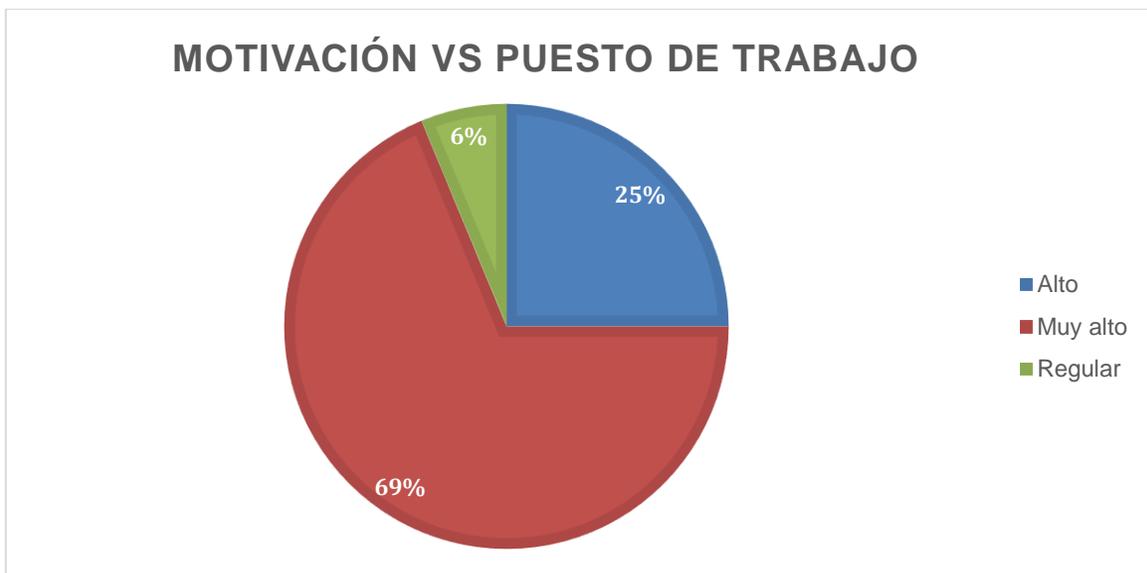
Grafica 11. Satisfacción de acuerdo con las actividades que realiza en el puesto de trabajo



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal encuestado el 32.25% opinan que el nivel de satisfacción de acuerdo con las actividades que desempeñan en el puesto es bajo.

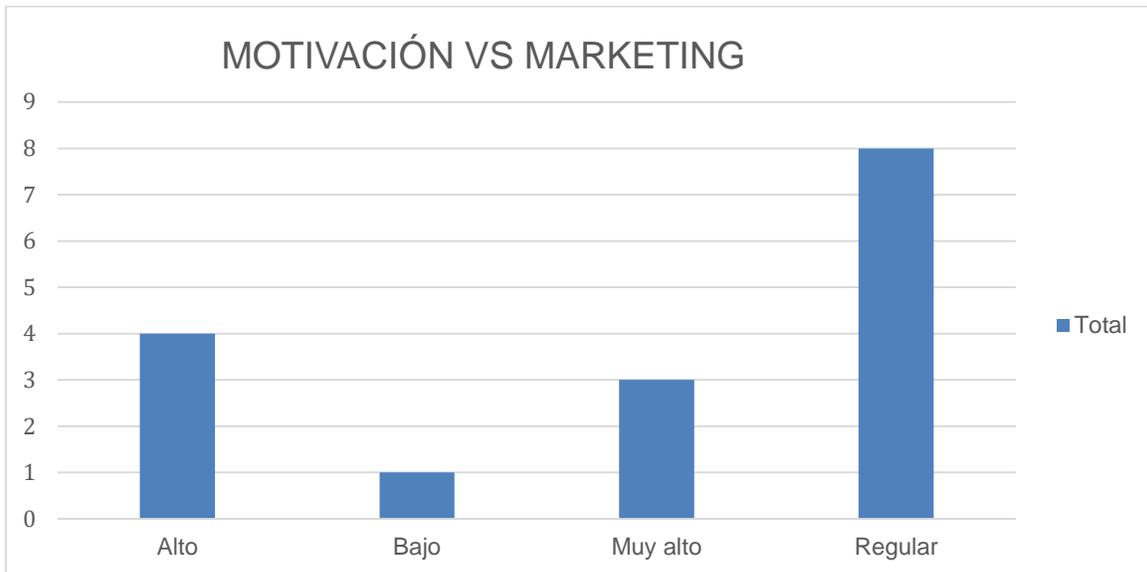
Grafica 12. Puesto de trabajo de acuerdo con sus habilidades y capacidades y motivación.



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal encuestado el 68.75% opinan que su nivel de motivación es muy alto si los promovieran del puesto de trabajo a uno adecuado a sus habilidades.

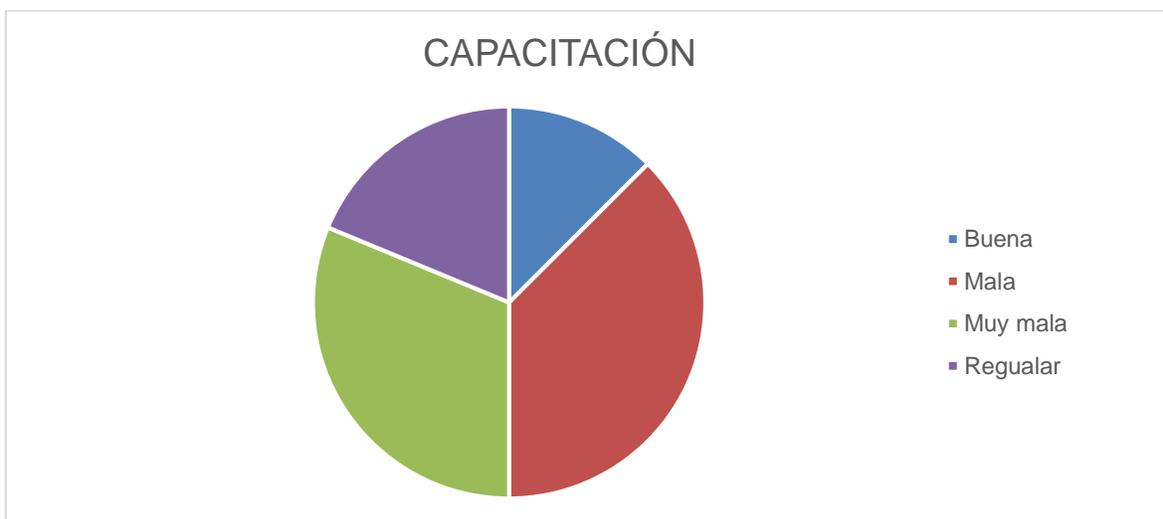
Grafica 13. Nivel de motivación al conocer estrategias de marketing



FUENTE: Elaboración propia.

Del total del personal entrevistado el 18.75% opina que su nivel de motivación, si conocieran las estrategias de marketing de la organización es regular

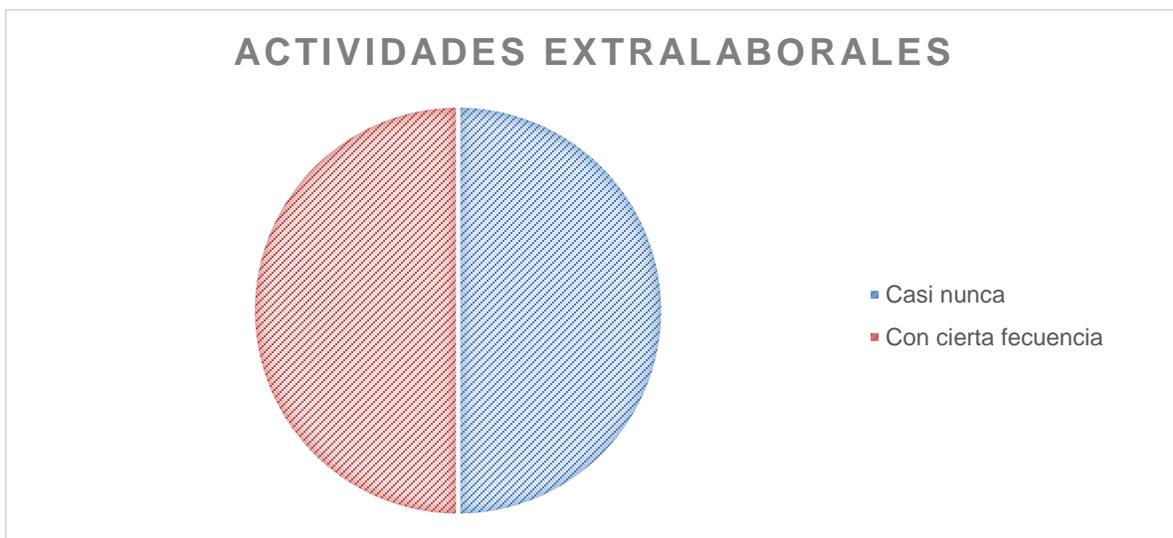
Grafica 14. Capacitación



FUENTE: Elaboración propia

Del total del personal encuestado el 31.25% opinan que la capacitación que recibieron al ingresar a la organización fue mala.

Grafica 15. Que tan frecuente se realizan actividades extralaborales



FUENTE: Elaboración propia

Del total del personal encuestado el 50% del personal opinan que casi nunca realizan actividades extralaborales y el otro 50% opinan que con cierta frecuencia las realizan.

Finalmente, los empleados comentaron que mejorarían su espacio de trabajo, ya que hay alguna cosa que les incomodan como la luz, el ruido entre otras cosas y que también les gustaría que se realizaran actividades de convivencia para mejorar la comunicación, además les gustaría que les proporcionaran capacitaciones y tener oportunidades de crecimiento.

Tabla 3: Correlación de las variables.

correlaciones	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, ruidos, etc.) usted considera que es:	¿En qué nivel considera que mejora su productividad cuando las condiciones físicas de su puesto de trabajo son favorables?	El nivel de recursos (materiales, equipo e infraestructura) con los que cuenta para realizar su trabajo son:	La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:	¿En qué nivel le motiva que exista comunicación favorable entre sus compañeros y usted?	Considera que la comunicación entre jefes y subordinados es...	¿Cómo calificaría el nivel de liderazgo de sus jefes?	Me siento motivado cuando mu jefe reconoce mis logros y me toma en cuenta para la toma de decisiones	Considero que soy más productivo cuando mis jefes reconocen y valoran mi trabajo	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con relación a las actividades que desempeña en su puesto?	¿En qué nivel de satisfacción le motiva que sea promovido a un puesto de trabajo, conforme a sus habilidades y capacidades?	¿En qué nivel te motivaría conocer las estrategias de marketing de la organización?	La capacitación que recibí al ingresar a la empresa fue:	Se realizan actividades extralaborales con mis compañeros de trabajo para mejorar la convivencia con mis compañeros de trabajo
	Coefficiente de correlación	1	-0.135	-0.252	0.185	-0.114	0.258	0.059	-0.15	0.11	0.017	-0.063	0.494	-0.007
Sig. (bilateral)		0.618	0.346	0.492	0.673	0.334	0.828	0.58	0.684	0.949	0.816	0.052	0.981	
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
	Coefficiente de correlación	-0.135	1	.611*	-0.017	0.22	0.049	0.017	0.462	-0.218	-0.016	0.192	0.152	0.213
Sig. (bilateral)		0.618		0.012	0.951	0.413	0.856	0.951	0.071	0.417	0.952	0.475	0.573	0.428
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
	Coefficiente de correlación	-0.252	.611*	1	0.149	0.372	0.209	0.33	0.446	-0.046	-0.129	.575*	-0.081	0.26
Sig. (bilateral)		0.346	0.012		0.583	0.156	0.438	0.212	0.084	0.866	0.634	0.02	0.766	0.332
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
	Coefficiente de correlación	0.185	-0.017	0.149	1	0.047	-0.057	-0.084	0.318	0.376	0.011	0.385	0.05	0.026
Sig. (bilateral)		0.492	0.951	0.583		0.862	0.833	0.758	0.23	0.152	0.968	0.141	0.855	0.925
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
	Coefficiente de correlación	-0.114	0.22	0.372	0.047	1	0.016	0.008	0.366	-0.288	-0.249	0.381	-0.397	-0.162
Sig. (bilateral)		0.673	0.413	0.156	0.862		0.952	0.975	0.163	0.279	0.352	0.145	0.128	0.548
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0

Considera que la comunicación entre jefes y subordinados es...	Coefficiente de correlación	0.258	0.049	0.209	-0.057	0.016	1	0.364	0.018	-0.301	-0.267	0.005	-0.085	0.327
Sig. (bilateral)		0.334	0.856	0.438	0.833	0.952		0.165	0.947	0.258	0.318	0.986	0.755	0.216
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
¿Cómo calificaría el nivel de liderazgo de sus jefes?	Coefficiente de correlación	0.059	0.017	0.33	-0.084	0.008	0.364	1	-0.15	0.398	-0.11	0.38	0.043	.617*
Sig. (bilateral)		0.828	0.951	0.212	0.758	0.975	0.165		0.58	0.127	0.686	0.146	0.875	0.011
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
Me siento motivado cuando mi jefe reconoce mis logros y me toma en cuenta para la toma de decisiones	Coefficiente de correlación	-0.15	0.462	0.446	0.318	0.366	0.018	-0.15	1	-0.182	0	0.32	0.113	-0.164
Sig. (bilateral)		0.58	0.071	0.084	0.23	0.163	0.947	0.58		0.501	1	0.227	0.678	0.545
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
Considero que soy más productivo cuando mis jefes reconocen y valoran mi trabajo	Coefficiente de correlación	0.11	-0.218	-0.046	0.376	-0.288	-0.301	0.398	-0.182	1	0.193	.504*	0.266	0.043
Sig. (bilateral)		0.684	0.417	0.866	0.152	0.279	0.258	0.127	0.501		0.473	0.047	0.32	0.875
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con relación a las actividades que desempeña en su puesto?	Coefficiente de correlación	0.017	-0.016	-0.129	0.011	-0.249	-0.267	-0.11	0	0.193	1	-0.009	0.308	-0.066
Sig. (bilateral)		0.949	0.952	0.634	0.968	0.352	0.318	0.686	1	0.473		0.972	0.246	0.808
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
¿En qué nivel de satisfacción le motiva que sea promovido a un puesto de trabajo, conforme a sus habilidades y capacidades?	Coefficiente de correlación	-0.063	0.192	.575*	0.385	0.381	0.005	0.38	0.32	.504*	-0.009	1	-0.078	-0.099
Sig. (bilateral)		0.816	0.475	0.02	0.141	0.145	0.986	0.146	0.227	0.047	0.972		0.774	0.714
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
¿En qué nivel te motivaría conocer las estrategias de marketing de la organización?	Coefficiente de correlación	0.494	0.152	-0.081	0.05	-0.397	-0.085	0.043	0.113	0.266	0.308	-0.078	1	0.002
Sig. (bilateral)		0.052	0.573	0.766	0.855	0.128	0.755	0.875	0.678	0.32	0.246	0.774		0.993
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
La capacitación que recibí al ingresar a la empresa fue:	Coefficiente de correlación	-0.007	0.213	0.26	0.026	-0.162	0.327	.617*	-0.164	0.043	-0.066	-0.099	0.002	1
Sig. (bilateral)		0.981	0.428	0.332	0.925	0.548	0.216	0.011	0.545	0.875	0.808	0.714	0.993	
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	0
Se realizan actividades extralaborales con mis compañeros de trabajo para mejorar la convivencia con mis compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación
Sig. (bilateral)	
N		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

FUENTE: Elaboración propia

Como podemos observar en la siguiente tabla hay una alta correlación entre las preguntas 11 y 6; 7 y 5; 10 y 11; 13 y 12.

CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación era analizar e identificar los principales factores que influyen en la motivación laboral de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte y de qué manera la falta de motivación influye en la productividad de la empresa.

Para esto principalmente se analizaron algunos artículos científicos para identificar las principales variables que afectan la motivación laboral de diferentes empresas y en base a esto se elaboró un cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte de la ciudad de Tijuana en el mes de octubre del año 2021, y de acuerdo a los resultados de este cuestionario podemos decir que la hipótesis 1 se confirma al encontrar que las condiciones de trabajo son incómodas y que el 75% del personal encuestado opina que su nivel de productividad aumenta si las condiciones físicas del trabajo mejoran, la hipótesis 2 no se confirma ya que la comunicación entre compañeros si es buena, pero sin embargo la comunicación entre jefes y trabajadores es mala y esta afecta la motivación, la hipótesis 3 se confirma por que el liderazgo de los jefes incide en la motivación y el 43.75 % de los empleados comentaron que el liderazgo de sus jefes es malo, la hipótesis 4 se confirma por que la satisfacción laboral si incide en la motivación de los empleados de los empleados y los trabajadores mencionaron que su nivel de satisfacción es bajo de acuerdo al puesto de trabajo que ocupan y que su nivel de motivación y de productividad aumenta si su satisfacción laboral mejora. Para llegar a estos hallazgos se procesaron los datos por medio de excel donde se mostraron graficas de cada una de las variables y que fue o que más opino el personal, también en una de las preguntas de cuestionario la cual era una pregunta abierta se preguntó que mejorarían de la organización y los trabajadores

coincidieron en que deberían realizar más actividades para mejorar la convivencia y comunicación entre compañeros, y en que les gustaría que hicieran unos arreglos para que su ambiente de trabajo mejore, y así aumentar su motivación.

Se realizó un análisis de correlación de las variables a través de SPEARMAN donde pudimos observar que la comunicación entre jefes y subordinados tiene relación positiva con la satisfacción en el puesto de trabajo, es decir si la comunicación es buena el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo aumentara; el liderazgo por parte de los jefes tiene relación se relaciona con la satisfacción en el puesto de trabajo ya que si los jefes son buenos líderes el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo aumentara; la satisfacción en el puesto de trabajo se relaciona con el nivel de satisfacción de acuerdo a las actividades que se realizan en el puesto de trabajo; la satisfacción en el puesto de trabajo tiene relación con las condiciones físicas del trabajo, si las condiciones físicas del trabajo están en las mejores condiciones el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo aumenta.

Finalmente llegamos la conclusión que los empleados de la empresa Distribuidora de Electrónicos del Norte se encuentran desmotivados por falta de comunicación pero solo entre jefes y trabajadores, falta de liderazgo por falta de los jefes, que su productividad es baja debido a las condiciones físicas del su trabajo y que su satisfacción laboral es mala.

La productividad de la empresa Distribuidora de electrónicos del Norte es mala debido a la falta de motivación.

Finalmente mi opinión es que los jefes deberían tomar cursos sobre liderazgo para mejorar este punto y que se deberían realizar evaluaciones para conocer las

opiniones de los trabajadores y para aceptar propuestas para mejorar, existen estrategias de motivación como el endomarketing para aumentar la productividad.

CAPITULO VII: Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*, Argentina, Buenos Aires: Ediciones Garnica.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*, Madrid, España: Netbiblo.
- Ardanaz, M., y Ortiz, E. (2008). *Introducción a la teoría económica*, Caracas, Venezuela: Ucab.
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*, Madrid, España: Paraninfo.
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas*, Madrid, España: Díaz de Santos.
- Brito, C., Pitre, R., Y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicios. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Buxarrais, M., y Burguet, M, (1968). *La conciliación familiar, laboral, social y personal: una cuestión ética* Barcelona:Publicacions i Edicions,
- Castañeda, L. (2005). *Un plan de formación en liderazgo para jóvenes*, Madrid, España:PODER
- Castillo, J. (2007). *Administración de personal*, Bogotá, Colombia: ECOE
- Castro, A., Sosa, A., y Galarza, E. (2020).Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla. *Ámbitos revista internacional de comunicación*, (48), 56-78. <https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Chiang, M., Martin, M., Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*, Madrid, España: Comillas
- Chiavenato, I., (2009).*Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, México DF, México: Mc Graw Hill.
- Chibás, F. (20018). *Estrategias y métodos de creatividad e innovación*, La Habana, Cuba: Pueblo y educación
- Dolly, B., (2007).*Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*, Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

- Fernández, M., y Sánchez, J.C., (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*, Madrid, España: Díaz de santos.
- Foncubierta, M., y Sánchez, J. (2019). Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar temores digitales. *Retos*, 9(18), 239-257. <http://dx.doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>
- Frías, P.(2001).*Desafíos de modernización de las relaciones laborales*, Buenos Aires, Argentina:Lom
- Galez, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos n una universidad estatal publica*, México, D.F: ANUIES.
- García, J. (2007). *Motivación: haga que lo hagan*, Madrid, España: Fc editorial.
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*, Madrid, España: INNOVA.
- Guerrero, M.A., Parra, R., y Arce, M.F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777805>
- <https://www.jornada.com.mx/notas/2021/06/08/economia/retrocedio-0-7-productividad-laboral-en-el-primer-trimestre-de-2021/>
- <https://www.occ.com.mx/blog/mexicanos-se-sienten-estancados/>
- Jiménez, D. (2011). *Manual de recursos humanos*, Madrid, España:ESIC.
- Jiménez, G.M., Rivera, A.M., y Gaibao, M.C. (2019).Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <http://dx.doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- Llaneza, F. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada*. Lex Nova
- Londoño, M. (2004). *Guía para la secretaria ejecutiva*. Madrid, España: FC editorial
- Ludeck, S. (1992). *Persona, Sociedad y Ley*, Madrid, España: Ministerio de justicia.
- Málaga, T.(2008).*Comunicación interna*, Madrid, España; Vértice.
- Manes, J. (2004). *Gestión estratégica para instituciones educativas*, Buenos Aires, Argentina: Granica

- Marchant, L. (2003). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*, Madrid, España:UVM
- María Del Pilar Martínez / El Economista02 de febrero de 2011. <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mexico-primero-en-rotacion-laboral-20110202-0155.html>
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*, España, España: Edit.um.
- Méndez, C. (2005). *colección de textos de administración y negocios*, Bogotá, Colombia: Universidad del rosario
- Peña, H., y Villón, S.G. (2018).Motivación laboral. Elemento fundamental del éxito organizacional. *Revista scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de administración*, Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas teoría y práctica*, México, D.F: Limusa.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* México, D.F: Pearson.
- Rodríguez, J.L. (2020).Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en practicas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rodríguez, M., (1988). *Motivación al trabajo*, México DF, México: el manual moderno.
- Ruiz, C., Garcia, A., Delclos, J., Benavides. (2007), Madrid, España: *Salud laboral*. Masson
- Saker, J., Guerra, M.E., y Silvera, A. (2015).Calidad humana en el clima organizacional. *Económicas CUC*, 36(2), 113-124. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5200167>
- Sánchez, L. (2013). La motivación laboral. España: Emprendepyme.net. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- Sarries, I., Casares, E. (2008). *Buenas prácticas en recursos humanos*, Madrid, España: ESIC

- Shum, Y. (2019), Bogotá, Colombia: *Marketing digital*. Ediciones de la U
- Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*, México, D.F: Limusa.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*, México, D.F: Grupo editorial patria.
- Vargas, S.I., Y Flores, M.M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Véliz, F. (2011). *Comunicar*. Gedisa.
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*, México, DF: Pearson.
- Wayne, R., Y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*, México, D.F: Pearson.
- Wayne, R., y Robert, N., (2005). *Administración de recursos humanos*, México DF, México: Pearson Educación.
- Yuctor, M., Y Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100082>