

**LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL
SURESTE DE MÉXICO
WORK MOTIVATION IN A TOURISM ORGANIZATION IN SOUTHEASTERN
MEXICO**

Concepción de Los Santos Gutiérrez* Cecilia García Muñoz Aparicio**

* División Académica de Ciencias Económico Administrativas, conchi99.g01@gmail.com, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, México, orcid:[https://orcid.org/ 0000-0002-8521-1629](https://orcid.org/0000-0002-8521-1629).

** Autor de correspondencia. División Académica de Ciencias Económico Administrativas, 1999flamingos@gmail.com, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, México, orcid: [https://orcid.org/ 0000-0001-5316-8630](https://orcid.org/0000-0001-5316-8630).

RESUMEN

La motivación laboral es un punto clave en todas las organizaciones ya que se derivan problemas como rotación del personal, mala atención, conflictos, apatía entre otros, es por ello que el objetivo de este artículo es demostrar la importancia de la motivación laboral en una organización hotelera que forma parte de una cadena, y que a partir del año 2020, ha presentado una alta rotación y quejas en el servicio, por lo que se analizará dicho problema buscando estrategias para que los empleados mejoren su productividad y permanezcan en el mismo. Se utilizó una metodología experimental cuantitativa, como resultado se obtuvo que en los empleados existe una relación moderada entre la motivación y el desarrollo de sus actividades.

Palabras clave: motivación, organización y rotación.

ABSTRACT

Work motivation is a key point in all organizations since problems such as staff turnover, poor attention, conflicts, apathy, among others, are derived, which is why the objective of this article is to demonstrate the importance of work motivation in an

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

organization. hotel company that is part of a chain, and that as of 2020, has presented a high turnover and complaints in the service, so this problem will be analyzed looking for strategies for employees to improve their productivity and remain in the same. A quantitative experimental methodology was used, as a result it was obtained that in the employees there is a moderate relationship between motivation and the development of their activities.

Key words: motivation, organization, and rotation.

INTRODUCCIÓN

A partir del 2020 con la crisis sanitaria, la organización turística ha tenido una alta rotación de empleados, lo cual no se había presentado en años anteriores, convirtiéndose en un problema, por lo que el objetivo de la investigación es analizar la importancia de la motivación laboral en los empleados de ésta y buscar estrategias para que estos permanezcan en su trabajo. La hipótesis planteada es que existe baja relación de la motivación de los empleados para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

El turismo constituye una actividad primordial en la economía de un país y fracción del éxito de éste, es la hotelería como parte de la cadena de valor conformada por transporte, alojamiento, intermediación y ocio, además de entender que la persona que viaja antes de ser huésped, es turista (Martínez, 2020).

A fines del 2020 y durante todo el año 2021 se observó una caída sin precedente en la operación turística debido al impacto del COVID-19, por lo que se consideró que la motivación y resiliencia eran necesarios para volver a la normalidad (Gayoso, 2020).

Motivación

A principios del siglo XVIII, con la industrialización y la desaparición de los talleres artesanales, se volvieron complejas las relaciones personales del entorno laboral, disminuyendo la productividad e incrementando la desmotivación de los trabajadores y es, a mediados del siglo XX, cuando surgen las primeras teorías de motivación relacionadas con el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción al desarrollar de su trabajo (Lagos, 2015).

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

Merchán y Zambrano (2021) afirman que la motivación laboral de acuerdo con Chiavenato (2007), resulta de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, dependiendo de lo que viva en ese momento y algunos factores que influyen como puesto, autonomía, ambiente y condiciones laborales.

Para Pizarro (2019), ésta es la consecuencia que requieren los individuos para lograr y obtener objetivos en cualquier aspecto de la vida. En el ámbito laboral, se precisan factores o herramientas que motiven a las personas a realizar un trabajo satisfactorio, para que las organizaciones tengan éxito, debido a que los objetivos de la empresa solo se consiguen con la voluntad de los trabajadores. Las empresas a través de incentivos o mejorando condiciones de vida de los trabajadores, los motivan a ejecutar de mejor manera su trabajo. Y es por ello que las teorías motivacionales recomiendan diversas formas de inducir a trabajar más fuerte a los empleados ya sea con un mejor clima laboral, vínculos emocionales entre otros (Ceron, 2015).

Teorías Motivacionales

En la década de los años 50's se formularon cinco teorías según Robins y Judge (2013), las cuales representan los fundamentos de motivación, siendo las más conocidas: la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, las cuales son cinco: fisiológicas, necesidades básicas como hambre, sed, refugio, necesidades humanas que conducen a la persona a tratar de emplear su propio potencial, innatas; de seguridad como la protección de daños físicos, cualquier peligro real o imaginario o abstracto; sociales: sentido de pertenencia, aceptación entre otros, se relacionan con la participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor; estima, respeto, autonomía, status y la autorealización o logro personal, empleando su potencial y a desarrollarse a lo largo de su vida; La Teoría X y Y de McGregor, en la teoría X el trabajador es flojo, pesimista y no le gusta el trabajo, lo contrario con la teoría Y; la Teoría de los dos factores o Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg en la cual los factores de higiene, comprende condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

oportunidades existentes son los que no llevan a la motivación pero su ausencia causa insatisfacción mientras que los motivacionales realizan un efecto positivo en los puestos de trabajo, producen un efecto de satisfacción duradera y un incremento en la productividad, superior a los niveles normales. La cuarta, es la Teoría de McClelland en la que se determinan determinan: el logro, impulso para salir adelante; el poder, necesidad que los individuos se comporten de cierta forma y la afiliación, relaciones interpersonales con cercanía y sociales. Y la última, la Teoría del Aprendizaje, centrada en el estudio, investigación y aplicación de todas, para llevar a cabo métodos de aprendizaje en la obtención de nuevos conocimientos y conclusiones en materia del mismo (Chiavenatto, 2018). A su vez, Gray (2008) menciona las siguientes teorías motivacionales en la siguiente tabla 1:

Tabla 1. *Teorías motivaciones de acuerdo con Gray (2008.)*

Teoría	Explicación
Teoría de la evaluación cognitiva	Propone la introducción de premios extrínsecos, como un salario, por un trabajo que anteriormente eran recompensas intrínsecas por el placer asociado del contenido de la labor en sí, se relaciona con la paga que reciben los colaboradores en las empresas.
Teoría del establecimiento de metas	Es el efecto de las metas sobre el rendimiento, lo específico de las metas, el reto y la retroalimentación. El trabajar por una meta es motivación para el trabajo y el esfuerzo al que se dirige.
Teoría de la eficiencia personal	Convicción de individuo capaz de realizar una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza existe en la capacidad para alcanzar con éxito la tarea asignada.
Teoría del razonamiento	Se concentra en lo que sucede cuando una persona ejecuta cierta acción, no es en estricto sentido una teoría de la motivación.

Teoría de la equidad	Se compara los que se aporta con lo que se obtiene.
Teoría de la expectativa	Afirma que la fuerza de actuación depende de la intensidad esperada en un resultado y lo atractivo que resulte este para el individuo. Por lo que esta teoría se centra en la relación esfuerzo-desempeño, relación desempeño-recompensa (grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado que se desea) y relación recompensas-metas personales (grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo).

Fuente: Gray (2008).

Estas teorías se basan en cómo el individuo obtiene resultados a través de la eficiencia, expectativas, premiso y la intensidad del deseo.

Proceso de la motivación

El proceso de motivación surge con una necesidad, la cual conlleva a desear el conseguir una meta, objetivo, premio, estimulando los impulsos en el interior de la persona, y generando un comportamiento para encontrar lo que se pretende obtener; estar motivado es emplear energía para alcanzar el objetivo, en caso de que no existan estímulos, el comportamiento no sucederá, para que los intereses de los empleados y de la organización no se acostumbren y así el trabajo de los directivos será la coincidencia para mejores resultados (Ochoa, 2014).

Y la motivación interior de un individuo es lo que lo impulsa a continuar todos los días, diferenciándose con otras personas con relación al nivel de la misma, algunos poseen una alta motivación para realizar lo que quieren, mientras que para otros, la motivación es un mínimo requisito, que puede ser interna o externa y que repercute en la productividad; si un empleado cuenta con incentivos para su desempeño en las actividades que realiza, será más productivo en sus tareas y apoyará a la empresa en el logro de sus objetivos y las técnicas motivacionales que se utilicen

para motivar lograrán una mayor productividad en las actividades diarias (Ceron, 2015; Sum, 2015).

METODOLOGÍA

Se utilizó una metodología de tipo no experimental cuantitativo descriptivo y transversal que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el enfoque que representa un conjunto de procesos de tipo secuencial y probatorio, en el cual se acota una idea y se delimita con objetivos y preguntas. Es una investigación que se efectuó sin manipular variables, se observó el fenómeno en su contexto para analizarlo. Se realizó una descripción detallada del mismo y su contenido, siendo transeccional por los datos recolectados en un solo momento. También se llevó a cabo una revisión de literatura a partir de diferentes fuentes bibliográficas utilizando la técnica documental en la búsqueda de información a través de revistas, libros, tesis y diversos documentos con una descripción detallada del fenómeno de estudio, además de la utilización de técnicas como entrevista y cuestionario.

ANTECEDENTES

La cadena de valor del sector turístico cuenta con cuatro vectores clave: transporte, alojamiento, ocio e intermediación. Sobre esos cuatro vectores circula el éxito de cualquier empresa turística. En la mayoría de ocasiones son dependientes el uno del otro, o el nivel de influencia entre ellos es clave. Esos cuatro vectores representan puntos de contacto con el cliente en el proceso de toma de decisiones: dónde ir, qué hacer, cómo ir, dónde dormir, por ello la importancia de un hotel (Martínez, 2020).

La organización turística (hotel de marca de una cadena hotelera) se inauguró en el mes de octubre del año 2015, en la ciudad de Villahermosa, Tabasco en México con una inversión superior a los 150 millones de pesos para impulsar el turismo y la economía del estado. Conformado por 130 habitaciones de lujo en seis pisos, ocho salas con capacidad para 60 personas, gimnasio, dos restaurantes y 70 cajones de estacionamiento, así como servicio de transporte gratuito desde el Aeropuerto

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

(Osorio, 2015). La población está compuesta por 39 empleados de diferentes áreas: Mantenimiento, Cocina, Recepción, Limpieza, Lavandería, Ventas, Finanzas, Recursos Humanos, Seguridad, por lo cual se considera una población finita, que para López (2019), es aquella en la que el número de valores que la componen tienen un fin.

Se utilizó un cuestionario de escala ordinal con 23 ítems en el cual se presentaron más de dos opciones para que el encuestado pueda escoger la opción que se adapte a su criterio, aplicado a 38 empleados, porque desde el transcurso en que se aplicó el cuestionario no se han contratado más empleados mientras que al encargado de Recursos Humanos (RH) se aplicó la entrevista estructurada con 22 ítems.

RESULTADOS

Primero se efectuó una entrevista a la encargada de RH de la organización para conocer si para ella es importante que el personal esté motivado y si reciben incentivos por su desempeño en las actividades que realizan diariamente.

Tabla 2. *Entrevista aplicada a encargada del Depto. de Recursos Humanos de la organización turística*

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es el cargo que tiene en el Hotel?	Hskp Manager Human Resources Coordinator
¿Qué es para usted la motivación laboral?	Es la forma en que la empresa motiva a sus empleados y que crezcan profesionalmente.
¿Tiene conocimiento sobre que es un programa de motivación laboral?, explique	Sí, hay un programa que permite conocer en qué nivel se encuentran los equipos de trabajo con relación a la motivación laboral.

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

¿El Hotel cuenta con algún programa de motivación laboral?	Si, premios mensuales de cara y corazón del mes GO Hilton, programas de viaje fun & grown, Viaje en periodo de vacaciones, solo pagas tu traslado y el Hotel te proporciona hospedaje y alimentos, Task Force Viaje a otro Hotel en apoyo y nuevos aprendizajes universidad de Hilton, global english people bonds, reconocimientos a departamentos del mes.
Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Hace cuánto tiempo que se implementó ese programa?	La cadena cuenta con más de 100 años de hospitalidad y sus programas tendrán más de 50 años.
¿Qué tipo de programa de motivación laboral existe en la empresa, (económica, no económica, se les otorgan premios, regalos a los empleados del año)?	Económico: 500 pesos al mes; premios mensuales, reconocimientos a miembros de equipo del mes, aniversarios.
¿Considera que es importante que el Hotel cuente con motivación hacia sus empleados?, justifique su respuesta	Si es importante, siempre y cuando el trabajo sea reconocido y valorado
Dada su experiencia, ¿Qué acciones lleva o llevaría a cabo para motivar al personal del Hotel?	Aplicamos todos los reconocimientos que la marca maneja para mantener al equipo motivado.
¿En el Hotel se otorgan incentivos a los empleados que mejor realizan sus actividades en sus puestos de trabajo?	Si

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

¿Qué métodos y/o incentivos implementa el Hotel para sus empleados?	Compensaciones extras y los People Bonds
¿Se reconoce el esfuerzo de sus empleados en sus áreas de trabajo?, explique como	Si, después de cada actividad o proyectos cada jefe departamental reconoce esa labor con cualquier detalle.
¿El Hotel ayuda al crecimiento profesional de los empleados?, de qué manera	Si, motivarlos a realizar cursos en la Universidad de Hilton.
¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro de las distintas áreas de la organización?, ¿Por qué lo cree?	Sí, hay una buena comunicación con las áreas, para que todo pueda quedar excelente para recibir a los huéspedes
¿Usted tiene una buena relación con los colaboradores y/o empleados?	Si
¿Se cerciora de que los empleados brinden un buen servicio día con día en el Hotel?	Si, se aplica una encuesta de satisfacción para mejorar día a día.
¿Considera usted que sus empleados se sienten bien en sus puestos de trabajo, y que son capaces de dar lo mejor de ellos para dar un buen servicio a sus huéspedes?	Si
En caso de que sus empleados reciban motivación laboral, ¿cada cuánto tiempo se les da un incentivo?	Cada mes se entrega el premio a Mejor Empleado del mes.

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

¿Durante estos días se les ha dado algún reconocimiento a alguno de sus empleados por su buen trabajo dentro de la empresa?	Miembros de equipo del departamento del mes, People Bonds y comida departamental
¿Podría mencionar cual es la principal razón por la que los empleados renuncian a su lugar de trabajo en el Hotel?	Por el salario.
¿El clima laboral (ambiente de trabajo) del Hotel es satisfactorio y/o colaborativo?, ¿Por qué lo cree?	Sí, porque los miembros de equipo son felices con su actividad que desempeñan.

Fuente: Elaboración propia.

Con esta serie de preguntas se observó que el hotel si cuenta con un programa de motivación a pesar de que existe una alta rotación, por lo cual se realizó el cuestionario a los empleados para verificar los mecanismos empleados ya que algunas técnicas de motivación son: medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, como horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares entre otros y se presentaron los siguientes resultados.

Con relación a los resultados generales, el hotel opera desde hace siete años en el mercado y el 65% posee una antigüedad de dos años y un poco más, o sea que el personal rota mucho. La organización cuenta con un programa de motivación del cual un 18% lo desconoce, mientras que un 92% ha recibido algún reconocimiento por su trabajo, 63% de tipo económico y un 18% no económico.

En la siguiente tabla se observa la satisfacción en el puesto de trabajo

Tabla 3. *Satisfacción en su puesto de trabajo*

Tipo de satisfacción	Satisfacción en el trabajo	Porcentaje
Muy satisfecho	16	42.12%

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

Satisfecho	17	44.73%
No muy satisfecho	5	13.15%
Nada satisfecho	0	0
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

En esta tabla se observa que existe un 13.15% de insatisfacción dentro de los empleados con relación al puesto de trabajo.

Tabla 4. *Crecimiento profesional*

El Hotel apoya el crecimiento profesional como niveles de ascenso en el tiempo		Porcentaje
Siempre	9	23.68%
Casi siempre	20	52.63%
Nunca	9	23.69%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

Con relación al crecimiento profesional un 23.69% afirmó que la organización no apoya el crecimiento profesional, por lo cual no están motivados.

Tabla 5. *Evaluación del rendimiento*

¿Se evalúa su rendimiento profesional?		Porcentaje
Siempre	21	55.26%
Casi siempre	9	23.68%
Nunca	8	21.06%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 un 21.06% afirma que no existe una evaluación del rendimiento dentro de sus funciones desempeñadas, lo cual desmotiva al personal.

Tabla 6. *Beneficios económicos que satisfagan necesidades*

¿Los beneficios económicos del empleo satisfacen necesidades básicas?		Porcentaje
Si	20	52.63%

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

No	18	47.37%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

Con relación al beneficio económico para la satisfacción de las necesidades propias del personal un 47.37% afirma que no existe.

Tabla 7. Desarrollo profesional

¿Las tareas que realizadas permiten un desarrollo profesional?		Porcentaje
Si	26	68.42%
No	12	31.58%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9 un 31.58% afirma que las tareas desempeñadas no permiten que exista un crecimiento profesional.

Tabla 8. Reconocimientos por realizar correctamente el trabajo

¿Ha recibido algún reconocimiento o elogios por hacer bien su trabajo de forma frecuente?		Porcentaje
Si	19	50%
No	19	50%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

Con relación a reconocimientos por realizar las tareas de manera correcta, en esta tabla, un 50% afirma que no ha recibido ningún tipo de reconocimiento.

Tabla 9. Valoración del esfuerzo en la realización de sus actividades

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

¿Considera que su jefe valora el esfuerzo con el que realizas tus actividades?		Porcentaje
Siempre	17	45%
Casi siempre	18	47%
Nunca	3	8%
Total	38	100%

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los resultados obtenidos se afirma que un 8% de los empleados que se encuentran laborando en el hotel, no se les reconoce el esfuerzo que realizan en sus puestos de trabajo.

Esta investigación tuvo como objeto demostrar la importancia de la motivación laboral de una organización turística. Actualmente la situación de la organización es crítica según la motivación que reciben los empleados y los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados al personal y la entrevista aplicada a la encargada de RH, lo cual se demuestra con relación a la entrevista y los cuestionarios, existen diferencias con relación a la motivación puesto que, aseguran que no todos están motivados, es decir, no todos reciben incentivos al realizar sus actividades diarias e inclusive desconocen que haya un programa de motivación laboral, aunque a la mayor parte del personal si se les premia por su desempeño, el problema radica en que, como empresa, todos deberían recibir motivación para brindar un mejor servicio a los huéspedes y evitar la molestia de recibir quejas por estos mismos e incrementar su productividad y así, además reducir la rotación, lograr empleados comprometidos con los clientes, empresa y servicios ofrecido.

Orellana (2019), afirma que la motivación laboral es la reacción de los colaboradores de una empresa ante estímulos atractivos, permanentes, que generan un buen desempeño. Por lo que así como las empresas realizan inversiones en maquinaria, tecnología y marketing para mejorar la producción y rentabilidad de su negocio, también lo realizan en la capacitación de las personas, considerando que son el activo más importante en la actividad empresarial ya que aportan talento y valor

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

agregado a todas las acciones de gestión, desde los niveles operativos, hasta los ejecutivos.

Máxima (2020), señala que estar motivado implica la capacidad de mantener valores empresariales o corporativos que conduzcan a un buen desempeño con relación al trabajo que realizado en la organización. Esto sucede cuando se satisfacen las necesidades de los trabajadores y se cumplen sus expectativas; además de que es importante crear un clima organizacional que tenga una influencia positiva en el ánimo de los trabajadores. La importancia de la motivación laboral en las organizaciones es tal, que una entidad que por sí sola no logrará sus objetivos, por lo que es eminente que cuente con personal motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización, permitiendo un trabajo competente y que los objetivos que persigue la organización se realicen en tiempo y forma. (Enciclopedia económica, 2021)

Para que una empresa funcione, requiere que un plan de motivación.

A través de la entrevista y el cuestionario aplicado a los colaboradores sí existen en la empresa incentivos, pero, aunque se reconoce el esfuerzo de los empleados, otros afirman lo contrario y que no son recompensados llegando a la conclusión de que no todos son tratados de la misma forma. La empresa cuenta con una encuesta de satisfacción que ayuda a mejorar día a día y así implementar nuevas estrategias, pero con los resultados se observa que no se implementan estrategias para mejorar ya que existe una alta rotación en la organización debido a la insatisfacción de las necesidades básicas como es el salario, la motivación no es suficiente ya que algunos consideran que les gustaría recibir incentivos tales como, un aumento en los vales de despensa, reconocimientos económicos al mismo tiempo, ya que si los reciben pero sin gratificación, también se podrían implementar bonos de productividad para los que trabajen más de ocho horas.

Actualmente, un buen sueldo no equivale a sentirse satisfecho en el plano profesional por ejemplo, tal y como señala un informe de Infojobs, aunque en el 79% de los casos la motivación principal para querer cambiar de empleo en 2020 fue el salario, el 55% de los empleados se plantearon dejar su puesto de trabajo para

poder disponer de un horario más flexible, ya que el 54% buscaba una mayor conciliación de la vida personal y laboral (Santander Universidades, 2021)

CONCLUSIONES

Se logró el objetivo de conocer el grado de motivación con el que cuenta el personal de la organización turística y se comprueba que si existe baja relación de la motivación de los empleados para el desarrollo de sus actividades, comprobando la hipótesis, que según los resultados del cuestionario aplicado, es moderada, y que podría incrementarse como mejores técnicas, ya que un 47% de los empleados afirman que la organización no satisface sus necesidades básicas, asimismo de que durante el tiempo que llevan laborando no existen incentivos que premien su desempeño en las actividades; además un 8% de ellos consideran que su jefe no valora su esfuerzo, incluso cuando poseen un plan de motivación y reconocimientos, y una motivación negativa ya que existe alta rotación debido a los bajos salarios por ello la significancia.

Una forma de motivar a los empleados son las condiciones económicas del empleo como prestaciones de ley: utilidades, aguinaldo, vacaciones, vales de despensa que algunas empresas proporcionan a sus trabajadores, entre otras; por lo que al existir estas oportunidades, los colaboradores de una organización se motivan y no renuncian fácilmente, además de que en algunas empresas apoyan el crecimiento profesional como el ascenso a un mejor puesto, pero esto sólo sucede si el trabajador está dispuesto a dar lo mejor de sí, teniendo presente que su trabajo sea valorado.

Para sustentar la investigación presente se hace mención de la teoría de Herzberg puesto que es la que más tiene relación con el estudio realizado, que como bien se sabe según Chiavenato (2018), para que exista una mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas, que consiste en ampliar deliberadamente los objetivos, las responsabilidades y el desafío de las actividades del puesto, en esta organización el problema radica en que no todos los empleados se sienten motivados por lo que un 13% no está satisfecho y desean que se les gratifique o recibir algún incentivo para satisfacer sus necesidades. Es por eso que

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

mediante esta teoría se propone el enriquecimiento de las tareas, y mejorar la relación de los empleados para que sientan satisfacción en sus tareas y se reconozca su esfuerzo, a para que así todos se sientan responsables y comprometidos en la realización de sus actividades, que puedan progresar y crecer en la organización, se sientan realizados con reconocimientos siempre y cuando den lo mejor de sí en su desempeño.

Mediante esta teoría se mejorará el rendimiento de los empleados y que la organización sea productiva y alcance sus objetivos. Otras de las recomendaciones es el feedback al trabajador o sea la comunicación de ida y vuelta, sobre sus resultados mensuales otorgando algún incentivo para enriquecer las tareas.

La motivación instituye un factor básico para lograr desarrollar cualquier actividad, ya que todo ser humano tiene motivos que lo llevan a lograr objetivos dentro de la empresa, con oportunidades de crecer, pero también es necesario mencionar que las políticas de recursos humanos es la forma en la que las organizaciones tratan a los empleados para lograr objetivos organizacionales de forma conjunta con los individuales, en la medida que se cumpla con su filosofía de valores a través de un personal satisfecho, comprometido, lo cual depende de su reclutamiento (Chiavenato, 2018).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ceron J.A. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas*. [Tesis de Diplomado en alta Gerencia, Universidad Nueva Militar de Granada FAEDIS]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=D7AECD6D3787DA2BD93164B1B4A1C6CC?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL. 8ª edición.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mcgraw-Hill. 10ª edición.

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

- Enciclopedia Económica, (2021). *Motivación laboral*.
<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
- Gayoso, A. (2020). *La resiliencia empieza con el entendimiento*. Deloitte.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/financial-advisory/Deloitte-ES-financial-advisory-sector-hotelerero-tiempos-covid19.pdf>
- Gray P. (2008), *Psicología una nueva perspectiva, capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción*. McGraw-Hill, México. 5ta. Edición
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana, 6^a edición.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec*. [Tesis para optar al título de ingeniero comercial, Universidad del Bío-Bío].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- López, J.F. (2019). *Población estadística*.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Maxima, J. (2020). *Motivación laboral*. <https://www.caracteristicas.co/motivacion-laboral/>
- Martínez, R. (2020). *El sector hotelero y su papel en la cadena de valor del turismo*.
<https://www.linkedin.com/pulse/el-sector-hotelerero-y-su-papel-en-la-cadena-de-valor-del-martinez/?originalSubdomain=es>
- Merchán, J.J. y Zambrano, M.E. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado *Municipal del Cantón Paján*. 62(6), 9.
- Pizarro, J. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 2019.
- Ochoa, K.A.C. (2014). *Motivación y productividad laboral* (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX) [Tesis de Grado, Universidad

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA EN EL SURESTE DE MÉXICO

- Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Orellana, P. (2019). *Motivación laboral*.
<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Osorio, S. (2015). *Inauguran Hotel Hampton Inn en Villahermosa*.
<https://centrourbano.com/inmobiliario/inauguran-hotel-hampton-inn-en-villahermosa/>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Santander Universidades, (2021). *Salario emocional: ¿Qué debes valorar de una oferta de empleo más allá de la nomina?*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/salario-emocional.html>
- Sum, M.I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>