

Medio ambiente laboral en una empresa hotelera en la ciudad de Agua Prieta Sonora

Work environment in a hotel company in the city of Agua Prieta Sonora

*Corral Morales Emma Cecilia¹, Atrip Karam Laila Guadalupe², Zazueta Villavicencio Blanca Esthela³, Ruiz Moroyoqui Bryan Alberto⁴, Salazar Verduzco Yaneth Yadira⁵.

¹Corral Morales Emma Cecilia: <https://orcid.org/0000-0002-0486-117X>, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/campus Huatabampo.

²Atrip Karam Laila Guadalupe: <https://orcid.org/0000-0002-0283-2447>, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/campus Huatabampo

³Zazueta Villavicencio Blanca Esthela: <https://orcid.org/0009-0005-3262-2087>, Departamento de ingeniería en gestión empresarial , Tecnológico Nacional de México/campus Agua Prieta.

⁴Ruiz Moroyoqui Bryan Alberto, estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, Tecnológico Nacional de México/ campus Huatabampo

⁵Salazar Verduzco Yaneth Yadira, estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial Tecnológico Nacional de México/ campus Huatabampo

<https://doi.org/10.46589/riASF.vi41.634>

Recibido: 20 de marzo de 2024.

Aceptado: 16 de junio de 2024.

Publicado: 24 de junio 2024.

CÓMO CITAR

Corral Morales, E., Atrip Karam, L. G., Zazueta Villavicencio, B. E., Ruiz Moroyoqui, B. A., & Salazar Verduzco, Y. Y. (2024). El Medio ambiente laboral en una empresa hotelera en la ciudad de Agua Prieta Sonora: Work environment in a hotel company in the city of Agua Prieta Sonora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas – Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (41).
<https://doi.org/10.46589/riASF.vi41.634>

Resumen

El contexto en esta investigación es el clima laboral en una empresa del servicio de hotelería en la ciudad fronteriza de Agua Prieta Sonora, donde podemos hacer referencia en la problemática del clima laboral. Este proyecto está dirigido a los trabajadores de la empresa y al gerente, así como algunos clientes que pueden percibir ese clima de la organización. Para llevar a cabo el estudio, se tomó una muestra de 130 clientes seleccionados al azar y considerando a los más frecuentes; para conocer las principales apreciaciones del clima de trabajo y lo que afecta en el proceso del servicio.

Las técnicas utilizadas en la investigación son: la encuesta, el cuestionario y la entrevista. Para recolectar, procesar y analizar información. El cuestionario fue dirigido a los clientes de 8 ítems medidos por la escalada de Likert para poder medir si los clientes estaban satisfechos con su atención, el otro instrumento de recolección fue una entrevista a los trabajadores constituida por 32 ítems separadas por 6 variables: medio ambiente laboral, comunicación entre los trabajadores, liderazgo, trabajo en equipo, satisfacción laboral y condiciones laborales medidos por la escala de Likert para poder evaluar el ambiente laboral que existe entre los trabajadores. El diseño de la investigación es método descriptivo, de tipo mixto, para obtener la información necesaria, se tuvieron que analizar datos medibles y no medibles de tipos cuantitativos y cualitativos ya que sería más flexible tener una mejor predicción de las cosas, los datos se concentran en una matriz para expresar los resultados.

Palabras clave: Ambiente laboral, comportamiento organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The context in this research is the work environment in a hotel service company in the border city of Agua Prieta Sonora, where we can refer to the problem of the work environment. This project is aimed at the company's workers and the manager, as well as some clients who can perceive this organizational climate. To carry out the study, a sample of 130 clients was taken, selected at random and considering the most frequent; to know the main appreciations of the work environment and what it affects in the service process.

The techniques used in the research are: the survey, the questionnaire and the interview. To collect, process and analyze information. The questionnaire was directed to the clients with 8 items measured by the Likert scale in order to measure whether the clients were satisfied with their attention, the other collection instrument was an interview with the workers consisting of 32 items separated by 6 variables: environment work, communication between workers, leadership, teamwork, job satisfaction and working conditions measured by the Likert scale to evaluate the work environment that exists among workers. The research design is a descriptive method, of a mixed type, to obtain the necessary information,

measurable and non-measurable data of quantitative and qualitative types had to be analyzed since it would be more flexible to have a better prediction of things, the data is concentrated in a matrix to express the results.

Keywords: Work environment, organizational behavior, job satisfaction.

Introducción

La investigación que tiene como objeto de estudio, analizar la problemática causadas por el mal clima laboral en la empresa hotelera, el gran reto de las empresas en términos de gestión de personas es poder mejorar el ambiente laboral en un entorno de incertidumbre y de cambios como el que vivimos y la formulación de estrategias para erradicar el mal ambiente dentro de la empresa.

Su objetivo general es diagnosticar el grado de satisfacción laboral entre el personal de servicio en la empresa para ver qué tan bueno o que tan malo es el clima laboral dentro de la empresa identificando factores que influyen en la satisfacción del trabajador y ver las consecuencias de los trabajadores al trabajar en un medio ambiente insatisfactorio.

Llevar a cabo esta investigación de suma importancia para la empresa ya que el mal comportamiento que tienen los empleados entre ellos ha afectado el servicio de la empresa ya que en algunas ocasiones los clientes han tenido un mal argumento hacia el establecimiento.

El grado de satisfacción del personal de la empresa hotelera ubicada en la ciudad de Agua Prieta Sonora, se observa que los trabajadores indican un alto porcentaje de satisfacción a pesar de que han percibido factores que incluyen en esa satisfacción. Así mismo se puede apreciar que los clientes están totalmente satisfechos con la atención y trato recibido, así como tienen una buena comunicación por parte de la organización que presta el servicio y su personal. Las variables que se han medido para llegar a valorar el medio ambiente de trabajo son: el medio ambiente en general, la comunicación entre los trabajadores, el liderazgo, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral y las condiciones laborales

Materiales y métodos

Materiales

Las organizaciones funcionan de manera conjunta interactuando entre si para conformar un universo seguro que les permita sobrevivir y competir en este mundo tan complejo. Unas proporcionan los insumos y los recursos para que otras puedan funcionar. Su relación es indispensable para interactuar de manera dinámica, trascender fronteras y alcanzar una escala global. Su interdependencia es cada vez mayor debido a las alianzas estratégicas, que crean redes complejas y bien integradas. (CHIAVENATO, 2009)

El comportamiento organizacional. Estudia la dinámica y funcionamiento organizacional a través del estudio de las personas y los grupos en su interacción e influencia reciproca ya sea para mejorar, crear otras organizaciones o cambiar las existente. De ahí se definen las bases y características generales del funcionamiento de una organización, su diseño estructural, cultura organizacional, análisis de su entorno y ambiente interno, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. En realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. (CHIAVENATO, 2009)

The Service Profit Chain. En él, se propone la existencia de relaciones entre algunas variables cuantificables, tales como rentabilidad, crecimiento, lealtad del cliente, satisfacción del consumidor y valor de productos y servicios entregados a clientes y consumidores. También relaciona este conjunto de variables, más relacionadas con los clientes, con otro conjunto de variables más relacionadas con el funcionamiento interno de la empresa, como capacidad, lealtad, satisfacción y productividad de los empleados.

<i>INTERACCIÓN DE LAS VARIABLES</i>	
Lealtad de los clientes	→ Rentabilidad y crecimiento
Satisfacción de los clientes	→ Lealtad de los clientes
Valoración de los clientes	→ Satisfacción de los clientes
Productividad de los empleados	→ Valoración de los clientes
Lealtad de los empleados	→ Productividad de los empleados
La calidad interna de vida laboral y la capacidad de resolver problemas a los clientes	→ Satisfacción de los empleados

(Heckmann)

<i>Mayor satisfacción del cliente</i>	<i>Mayor satisfacción del empleado</i>
Mayor cantidad de compras repetidas	Mayor familiaridad con las necesidades del cliente y formas de satisfacerlas
Mayor tendencia a quejarse de los errores	Mayor oportunidad de enmendar los errores
Menores costos	Productividad más alta
Mejores resultados	Calidad de servicio superior

Para asegurar la sostenibilidad, rendimiento y productividad de una compañía, El empleador debe generar un ambiente laboral positivo para sus colaboradores ya que es fundamental para el bienestar de los empleados. Conforme se permite una comunicación abierta de sus ideas, preocupaciones, opiniones y se fomenta su desarrollo profesional. Así se logra influenciar positivamente en el estado de ánimo del equipo (García Oliva & Loyola Alayo, 2019)

El espacio físico donde los empleados se desenvuelven profesionalmente es indispensable, buena iluminación, ventilación y una buena distribución de espacios; Por lo general, involucra otros factores relacionados con el lugar de empleo como la calidad del aire, el nivel de ruido o los beneficios adicionales que pueda generar su labor. Lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo depende no solo de un liderazgo efectivo, percepción económica, sino del uso de estrategias específicas que apunten hacia un entorno productivo y diverso. Alguna de las estrategias para obtener un buen clima laboral son las siguientes: Un ambiente de apoyo, flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocer los logros de los trabajadores, dar autonomía a los colaboradores, crear programas de aprendizaje y desarrollo y programar actividades fuera del trabajo. (León, 2021)

Cuando nos referimos a la percepción de la organización y su medio ambiente de trabajo, nos referimos al medio ambiente psicológico que ofrece el ambiente laboral evitando el acoso laboral, estrés laboral entre otros. Es decir, sus sistemas de filtro o estructuración perceptivo. De acuerdo a esa percepción los colaboradores de una empresa efectúan una descripción de los múltiples estímulos que se encuentran actuando sobre los mismos en el mundo del trabajo y que definen su "situación laboral"; esta atmósfera psicológica de una organización se la designa como el "clima de la empresa" para un individuo. Este mundo psicológico laboral representa de hecho una fuerte influencia para su conducta, reacciones y sentimientos en su lugar de trabajo. Según Brancato los factores de influencia son:

1. La manera en que el empleado percibe su medio ambiente laboral.
2. La valencia (valor relativo) que atribuye a resultados determinados que espera como fruto de sus esfuerzos.
3. Los instrumentos que reconoce en relación con estos resultados de su trabajo.

4. Las expectativas de que diferentes esfuerzos, estrategias o metodologías de trabajo le conducirán a determinados resultados también influyen sobre su conducta laboral y actitudes hacia su trabajo y organización. (Brancato & Juri, ¿PUEDE INFLUIR EL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD?, 2011)

El comportamiento de las personas. Las personas tienen capacidades diferentes, necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas, piensan en el futuro y eligen su comportamiento, perciben su ambiente en función de necesidades y experiencias pasadas, reaccionan en forma emocional, sus comportamientos y las actitudes son provocados por muchos factores, las organizaciones deben prestar mayor atención al entorno de trabajo que crean para saber si éste bloquea las conductas deseables. (university, 2017).

El bloqueo de ciertas necesidades puede resultar en un desempeño indeseable debido a la frustración. Las personas enfrentan la frustración y el estrés de maneras distintas. Los mecanismos de reacción difieren de una persona a otra en función de factores ambientales, situacionales y personales. La incapacidad para reducir una carencia puede conducir a un esfuerzo mayor para mejorar el desempeño o para aminorar esa necesidad, pero también puede generar comportamientos defensivos, que generalmente se presentan como la necesidad de proteger la propia imagen. El absentismo o la evasión son actitudes de defensa para huir de un ambiente de trabajo desagradable e insatisfactorio, y se pueden manifestar como ausencia física o no física. La ausencia física significa que la persona no se presenta a trabajar, mientras que la no física puede reflejarse en falta de interés por el trabajo, los colegas o la organización, es decir, la persona está físicamente presente en la empresa, pero su mente no está ahí. La agresión es una reacción ante la insatisfacción de las necesidades en el entorno laboral. Puede estar dirigida a una persona, a un objeto o a la organización. Puede ser verbal o física y puede llevar a injurias o a daños a las instalaciones y el equipo. La racionalización es otra forma de comportamiento defensivo; consiste en explicar el fracaso de modo que otros lo acepten, al menos parcialmente. Así, la persona puede atribuir su bajo desempeño al gerente, cuando en realidad no se ha esforzado lo suficiente. s. Son actitudes personales que los gerentes deben afrontar con tacto e inteligencia. (Amavizca pacheco, 2012).

Los factores motivacionales se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son: Uso pleno de las habilidades personales; Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo; Responsabilidad total por el trabajo; Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo y Autoevaluación del desempeño.

Metodología

El contexto en esta investigación es el clima laboral en una empresa del servicio de hotelería en la ciudad fronteriza de Agua Prieta Sonora, donde podemos hacer referencia en la problemática del clima laboral en la actualidad, mundialmente el descuido laboral provoca pérdidas de recursos humanos. Por otra parte, México tiene índices de estrés laboral importantes según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) siendo este país el que ocupa los primeros lugares, identificando que es de los que más horas trabaja con menos índices de productividad. Este proyecto está dirigido a los trabajadores de la empresa y al gerente, así como algunos clientes que pueden percibir ese clima de la organización. Tomando en cuenta los datos de la Comisión estatal de población (COESPO) en el 2021 en la ciudad fronteriza, se tienen registrados un total de 55,000 habitantes dentro del rango de 15 a 60 años de edad, donde se tomó una muestra de 130 clientes seleccionados al azar y considerando a los más frecuentes; en donde se quiere conocer las principales apreciaciones del clima de trabajo y lo que afecta en el proceso del servicio.

En este estudio de investigación la empresa del giro de servicios está compuesta por una población de 4 trabajadores los cuales están distribuidos en personal de atención al cliente, y gerencia. La información de los colaboradores fue realizada a través de tres instrumentos, uno fue un cuestionario dirigido a los clientes de 8 ítems medidos por la escalada de Likert para poder medir si los clientes estaban satisfechos con su atención, el otro instrumento de recolección fue una entrevista a los trabajadores constituida por 32 ítems separadas por 6 variables: medio ambiente laboral, comunicación entre los trabajadores, liderazgo, trabajo en equipo, satisfacción laboral y condiciones laborales medidos por la escala de Likert para poder evaluar el ambiente laboral que existe entre los trabajadores.

El diseño de la investigación es de tipo mixto, que es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno (Hernández Siampieri, 2014). Para obtener toda la información necesaria, se tuvieron que analizar datos medibles y no medibles de tipos cuantitativos y cualitativos, siendo el principal motivo de esto la medición de las variables antes mencionadas. El enfoque es cuantitativo a la hora de la recolección de datos, y también ya que sería más flexible y así tener una mejor predicción de las cosas, los datos serían expresados a través de gráficas, y se concentran en una matriz para expresar los resultados.

La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, ya que se realizaron encuestas a consumidores del servicio de hotelería. Las técnicas utilizadas en la investigación son: la encuesta, el cuestionario y la entrevista. Para recolectar, procesar y analizar información.

Cuestionario (Hernández Sampieri, 2014), este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se aplicará a todos los trabajadores para conocer su percepción en referencia al ambiente de trabajo.

Una entrevista es una conversación con propósito. Es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple hablar o escuchar, como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos" (Morgan y Cogger, 1975). Entrevista estructurada con los dueños de la empresa para establecer sus percepciones en referencia al ambiente de trabajo y desempeño laboral. Con base en el análisis se establecerá el tipo y frecuencia de conducta para una mejor convivencia y rendimiento laboral. (Tamayo y Tamayo 2008: 24).

La encuesta "es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida".

Técnicas de campo

Aplicar a cada uno de los trabajadores del área de atención al cliente, una entrevista a los propietarios de la empresa y una encuesta a los clientes del establecimiento.

Resultados y discusión

Encuesta

		TOTALMENTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	REGULAR	POCO	NADA	Resultados
Encuesta de clientes a empleados		95.4% Totalmente satisfecho					
1	¿Cómo es la recepción de los empleados respecto a tu solicitud?	87	9	2	1	1	Podemos observar que los clientes están satisfechos con la atención al ordenar su pedido.
2	¿Cómo calificas el servicio de atención a clientes en la hotel?	85	10	3	1	1	La mayor parte lo de los clientes este contento con la atención recibida mientras que los inconformes son pocos.
3	¿Cómo considera el tratado que le brindaron?	89	7	1	2	1	Nuestros clientes se ven contentos con el trato recibido por nuestro personal, siendo una mínima parte la inconforme.
4	¿Qué tan satisfecho quedo usted con los trabajadores al desempeñar su trabajo?	87	9	1	2	1	Vemos que hay algunas inconformidades, pero son más los puntos a favor del buen trabajo.
5	¿Cómo cree que es el clima laboral entre los empleados?	81	13	5	1	0	Podemos contemplar que la comunicación y relación de empleados en mayor cantidad es buena no hay negatividades

6	¿Cómo calificaría la comunicación recibida por el empleado?	85	7	4	2	2	Tenemos excelente comunicación con nuestros clientes en mayor por ciento y menos en desacuerdos.
7	¿Cómo calificarías tu experiencia en general con nuestro servicio?	86	10	3	0	1	Los clientes están satisfechos con el servicio ofrecido de los empleados en gran parte.
Encuesta de empleados		75 % Regularmente satisfechos					
1	¿Cómo calificas a tu equipo de trabajo en cuanto a la motiva para alcanzar las metas en tu desempeño profesional?	0	20	80	0	0	Está claro que tenemos muy poca motivación en cuanto al desempeño del empleado, una pequeña parte es la que motiva.
2	¿Qué calificación asignarías a tu equipo de trabajo en cuanto al desempeño laboral?	0	20	80	0	0	Los empleados están en un desempeño bajo, mientras que la otra mínima parte suman poco.
3	¿Cómo consideras las últimas mejoras del equipo de trabajo?	0	60	40	0	0	Valoración en las mejoras del equipo de trabajo vemos considerablemente que si han aumentado y vamos disminuyendo los errores.
4	¿Regularmente sientes que tu supervisor actúa en pro de motivar al equipo de trabajo?	60	40	0	0	0	Observamos que si hay un buen porcentaje a favor de la motivación de los empleados.

5	¿Tus compañeros de trabajo son tus amigos?	0	0	80	20	0	Tenemos un nivel alto en el que se muestra que los empleados no se mezclan como amigos de trabajo.
6	¿Existe compañerismo?	0	20	80	0	0	En mayor porcentaje tenemos un buen nivel de compañerismo, el cual puede seguir aumentando.
7	¿Qué tanto apoyo le brindan sus compañeros cuando usted los necesita?	0	60	40	0	0	Contamos con un buen apoyo de trabajo entre los empleados cuando se necesita.
8	¿Cómo evaluarías la comunicación con tus jefes?	60	40	0	0	0	Los porcentajes nos muestran que tenemos un alto número en cuanto a la comunicación en el trabajo con nuestros jefes.
9	¿Como consideras que tu opinión ha sido escuchada y tomada en cuenta?	20	40	40	0	0	Encontramos que la mayor parte están de acuerdo en que son escuchados.
10	¿Cuando expresas tus ideas a tu supervisor éste presta atención y da continuidad al tema que has planteado?	40	40	20	0	0	Los porcentajes están en un número igual lo cual dice que son escuchadas sus ideas.
11	¿Cómo calificarías la comunicación ofrecida por tu supervisor?	40	60	0	0	0	La mayor parte de los encuestados nos respondió que es una buena comunicación.

1 2	¿Cómo consideras que sean las decisiones tomadas por tu supervisor son justas y objetivas?	40	60	0	0	0	Los datos nos dicen que la mayor parte está de acuerdo con el trabajo del supervisor.
1 3	¿Como consideras que en esta empresa tienes libertad para tomar decisiones que tienen que ver con el trabajo?	20	20	60	0	0	Vemos que en una mayor cantidad nos dice que no son siempre considerados y la menor parte está de acuerdo.
1 4	¿Cómo calificas la atención de tu supervisor confía en tus ideas y en tu desempeño?	40	60	0	0	0	La mayor cantidad ha respondido que son atendidos y escuchados en sus ideas.
1 5	¿Alguna vez has recibido elogios o agradecimiento de parte del supervisor?	40	40	20	0	0	Tenemos un porcentaje muy empatado entre excelente y bueno, el regular es el más bajo.
1 6	¿El jefe te da libertad para tomar decisiones que tienen que ver con el trabajo?	20	40	40	0	0	Observamos que los números están en las mismas cantidades con una respuesta de tener libertad suficiente en la toma de decisiones.
1 7	¿Como consideras que en la empresa todos tratan de dar lo mejor de ustedes en el trabajo?	40	40	20	0	0	Tenemos claro número de buenas respuestas y un muy bajo de las poco satisfechas
1 8	¿Intercambian conocimientos, apoyo mutuo y alcance de metas significativas?	0	20	60	20	0	La mayor parte nos dice que es un poco de apoyo, mientras que las otras partes

							un mínimo es de insatisfacción.
1 9	¿Todos se sienten comprometidos e implicados con las tareas?	20	20	20	40	0	Vemos que en una mayor cantidad la respuesta es una negativa, dado que los otros porcentajes bajos nos dan una más positiva.
2 0	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros?	0	20	60	20	0	En un mayor porcentaje obtenemos con respuesta una buena relación de trabajo.
2 1	¿Consideras que las discusiones finalizan en acuerdos y decisiones concretas?	0	40	40	20	0	Observamos claramente que los porcentajes son favorables a los conflictos que se presentan.
2 2	¿Sus resultados son de alta calidad?	20	60	20	0	0	En mayor porcentaje tenemos una excelente respuesta sobre el nivel de calidad que tienen.
2 3	¿Está satisfecho con su trabajo?	80	20	0	0	0	Claramente vemos que están en un número muy alto de satisfacción en su trabajo.
2 4	¿Está satisfecho con la organización del trabajo que actualmente hace?	40	40	2	0	0	Altamente satisfechos, como lo vemos los encuestados están de acuerdo en su organización.
2 5	¿Se siente bien con lo que gana?	20	80	0	0	0	Vemos que el mayor porcentaje nos dice que están en un buen

							nivel de satisfacción con su ganancia.
26	¿Su trabajo lo hace sentirse realizado como persona?	20	60	20	0	0	Tenemos un número bastante bueno de respuesta de los empleados sobre su empleo.
27	¿Cuentan descansos establecidos?	40	40	20	0	0	Correctamente notamos que tienen sus descansos como están establecidos.
28	¿Cumplen las políticas de seguridad e higiene?	40	40	20	0	0	En un alto porcentaje tenemos una buena respuesta de que se cumplen las políticas requeridas.
29	¿En su puesto de trabajo recibe presión psicológica?	0	20	80	0	0	Vemos que un porcentaje bastante alto los empleados se sienten bajo presión.
30	¿Cuentan con una organización de trabajo?	20	0	80	0	0	veamos como este porcentaje nos dice que no hay una muy buena organización en el trabajo.
31	¿Cuentan con atención médica?	20	20	40	20	0	Vemos que en el porcentaje tienen buena atención médica.

Conclusiones

Al concluir con los resultados de la investigación de campo y resaltar el grado de satisfacción del personal de la empresa hotelera ubicada en la ciudad de Agua Prieta Sonora, se observa que los trabajadores indican un alto porcentaje de satisfacción a pesar de que han percibido

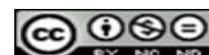


factores que incluyen en esa satisfacción. Así mismo se puede apreciar que los clientes están totalmente satisfechos con la atención y trato recibido, así como tienen una buena comunicación por parte de la organización que presta el servicio y su personal. Las variables que se han medido para llegar a valorar el medio ambiente de trabajo son: el medio ambiente en general, la comunicación entre los trabajadores, el liderazgo, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral y las condiciones laborales

Tomando como marco de referencia el modelo de la teoría Value Profit Chain ha sido de gran apoyo en este proyecto de investigación, por ser un modelo de gestión de servicios que relaciona aspectos operativos y comerciales con los elementos personales o más sensitivos, ayudando a los propietarios de la empresa puedan enfocarse más en los niveles de productividad y calidad en sus servicios.

Referencia

- ACOSTA, A. C. (Mayo de 2014). <https://repositorio.tec.mx/>. Obtenido de <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/619526/Tesis%20Angeles%20Aguirre%20Percep.pdf?sequence=1>
- Amavizca pacheco, F. O. (2012). *Guía para elaborar un programa de incentivos en base a las necesidades personales y con ello, incrementar la productividad de las pymes en México*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México .
- Brancato, B. (2011). <https://bdigital.uncu.edu.ar/>. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, Capital humanos en las organizaciones*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- CHIAVENATO, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. México, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- García Oliva, C. d., & Loyola Alayo, J. P. (2019). *RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018*. Trujillo: Universidad privada del norte.
- Heckmann, G. (s.f.). ucema.edu.ar. Obtenido de <https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2001/Scheerle-MADE.pdf>
- León, U. a. (20 de 11 de 2021). *Course Hero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/118070770/PIA-1838387docx/>





REVISTA DE
INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA

Año 17 / Núm. 41 / - Enero- junio 24
Revista de Investigación Académica sin Frontera
ISSN 2007-8870



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

OCDE. (2018). <https://www.oecd.org/>. Obtenido de <https://www.oecd.org/mexico/jobs-strategy-MEXICO-ES.pdf>

Roback, A., & Kierman, T. (01 de 01 de 2005). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>

university, V. d. (2017). *Course Hero*. Obtenido de (<https://www.coursehero.com/file/69818417/Guia-adm-talento-humano-1Pdocx/>)



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

