

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Work Motivation and its Correlation with Performance Recognition, Focused on a Company of the Hotel Sector in Durango City, Mexico.

Herrera Reyes, Diana Zoraya*, Figueroa González, Ernesto Geovani**,
Villarreal Solís, Francisco Martín***

*Doctora en Gestión de las Organizaciones. Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Fanny Anitua s/n, Los Ángeles, 34000, Durango, Durango. Email: diana.zoraya.herrera@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2761-8954>.

**Doctor en Ciencias de la Educación. Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Durango, Durango. Email: geovani.figueroa@ujad.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7900-9141>.

***Doctor en Administración. Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Durango, Durango. Email: fmvillasol@yahoo.com.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9251-5084>.

Correo para recibir correspondencia: diana.zoraya.herrera@gmail.com

Fecha de recibido: 3 de marzo de 2022

Fecha de aceptación: 30 de julio de 2022

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

RESUMEN

OBJETIVO: Analizar una empresa de giro hotelero en la ciudad de Durango, México por medio de un diagnóstico organizacional. En el Área de Recursos Humanos, se detectó una mayor necesidad de intervención teniendo al reconocimiento y motivación laboral como el problema principal diagnosticado, se analiza el reconocimiento y la motivación laboral en busca de una posible relación entre ambas variables.

MATERIAL Y MÉTODO: Utilizando el cuestionario de Gutiérrez (2015) basado en el modelo de motivación propuesto por Herzberg de 34 reactivos, se aplicaron a una muestra de 86 empleados y posteriormente se analizaron los datos por medio de la técnica estadística de regresión lineal simple, se verificó su validez y el ajuste del modelo; se plantea una ecuación de regresión y se efectuó el análisis de los supuestos.

RESULTADOS: Este trabajo proporciona evidencia empírica sobre la relación del análisis de dos variables, la motivación y reconocimiento laboral en una organización mediana.

CONCLUSIONES: Se observó una correlación positiva, entre las variables en estudio, motivación y reconocimiento laboral, lo que comprueba la hipótesis planteada.

PALABRAS CLAVE: Recursos Humanos. Regresión lineal. Sector hotelero. Motivación laboral. Reconocimiento laboral.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To analyze a hotel business in Durango City, Mexico, through an organizational diagnostic. In the Human Resources Area. A greater need for intervention was detected, in performance recognition and work motivation as the main problem diagnosed. Performance recognition and work motivation are analyzed in search of a possible relationship between both variables

MATERIAL Y METHOD: It was used the questionnaire of Gutiérrez (2015), based on the motivation model of 34 items proposed by Herzberg. This was applied to a sample of 86 employees and the data were subsequently analyzed with the simple linear regression statistical technique. Its validity was verified, and model fit; a regression equation was proposed, and the analysis of the assumptions was carried out.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

RESULTS: This work provides empirical evidence on the relationship of the analysis of two variables, work motivation and performance recognition in a medium-sized organization.

CONCLUSIONS: A positive correlation was observed between the variables under study, work motivation, and performance recognition, which confirms the proposed hypothesis.

KEY WORDS: Human Resources. Linear regression. Hotel sector. Work Motivation, Performance Recognition.

INTRODUCCIÓN

La administración del departamento de Recursos Humanos vital para la organización, se encarga de dirigir a sus trabajadores, desde el momento de su contratación hasta el término final de su desempeño laboral, es necesario que las empresas presten atención a los problemas que surgen de esta área y sean atendidos de manera adecuada, los trabajadores son el impulsor de la organización sin ellos la existencia de la empresa podría ser difícil, y de estos depende en su mayoría a la productividad de la organización, donde la motivación es clave para que sus empleados se sientan satisfechos. En estos momentos de pandemia, se presentó estrés, pérdida de confianza, depresión. Estos problemas trajeron como consecuencia disminución en su desempeño laboral, por esto el reconocimiento tiene que influir en la motivación laboral de acuerdo a Markova y Ford (2011) cuando el empleado refleja una menor motivación por diferentes circunstancias tales como una crisis económica, despidos inesperados, la situación que se está viviendo con la contingencia provocada por la pandemia del COVID-19, los incentivos no monetarios tienen gran efecto positivo, estos incentivos pueden ser el reconocimiento de su trabajo. Un reconocimiento como lo plantea Amozorrutia (2011), es demostrar un interés verdadero por los empleados, por su desempeño laboral, y el impacto que se genera en la organización, ciertamente un reconocimiento personal es vital para continuar con esa relación estrecha y hacerle ver lo importante que es para la organización.

La motivación dentro de una organización es de gran relevancia, siendo un motor que conduce a los empleados a que fracase, o bien, triunfe una organización.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

En relación con esto, Peña (2015) comenta que:

La motivación juega un papel crucial en la gestión de personas. Para que un individuo realice una tarea deben concurrir tres requisitos: que el individuo pueda hacerlo (medios), que tenga conocimientos para hacerlo (habilidades y aptitudes) y que quiera hacerlo (motivación). Para un buen desempeño laboral influyen las variables de motivación como reconocimiento laboral (p. 9).

Como objetivo de esta investigación, se plantea analizar el reconocimiento y la motivación laboral en busca de una posible relación entre ambas variables, en el Hotel Gobernador, de la ciudad de Durango, partiendo de la hipótesis, la motivación tiene una correlación alta y positiva con el reconocimiento laboral, en el Hotel Gobernador de la ciudad de Durango. Para alcanzar tal objetivo, se partió de los siguientes cuestionamientos, ¿se puede encontrar una correlación significativa entre la variable de motivación y el reconocimiento laboral?, ¿el análisis de la motivación y reconocimiento laboral cumple con el supuesto del modelo de regresión lineal?

El reconocimiento y motivación laboral, son elementos claves en el capital humano, es el activo más valioso para el bienestar como un desarrollo asertivo en una organización. De su personal, depende de gran manera su éxito. De esta manera, tener motivado y darles el reconocimiento necesario a los empleados, es una necesidad preponderante que garantiza un mayor rendimiento y mejor productividad como eficiencia para la empresa. Para esto, mantener en buenas condiciones a este recurso humano mejora la retención del talento humano, se crea un mejor vínculo de comunicación, conlleva a un mejor desempeño laboral, como actitud positiva. De acuerdo con Hernández y Prieto (2002, p. 128) hacen referencia que la motivación es “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”.

Por lo tanto, se pretende correlacionar a estas dos variables de motivación y reconocimiento en la empresa de estudio, así como realizar un análisis que conteste con los objetivos planteados.

Reconocimiento laboral

Sin duda el reconocimiento laboral por el trabajo bien hecho ha sido un factor muy relevante para favorecer a la motivación y el bienestar en el ambiente de trabajo, y por consecuencia, la productividad y un buen clima en la organización. Algunas definiciones propuestas por diversos autores acerca del constructo reconocimiento laboral, desarrollando la relevancia, los elementos,

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

clases y dimensiones que la integran para de esta manera generar una definición conceptual completa. Ningún recurso es más importante para el éxito de una organización que sus recursos humanos Denisi y Griffin (2008).

Conceptos referentes al reconocimiento laboral:

En el ambiente laboral, el reconocimiento es verse notar en la organización, se le tome en consideración, hacerles saber a los empleados que son parte de la empresa y su presencia es valiosa como su desempeño es crucial para lograr los objetivos y buen funcionamiento en la organización, en una encuesta realizada por el grupo consultor Boston Consulting Group (BCG) sobre la felicidad en el trabajo, el factor más relevante para los trabajadores fue sentirse apreciado por el trabajo realizado como lo comenta Strack, von der Linden, Booker y Strohmayer (2014). La postura de Ares (2013) sobre el reconocimiento tiene diversas dimensiones, que son utilizadas dependiendo de la situación y estas pueden ser complementarios: Individual-colectivo, público-privado, hablado-escrito, espontáneo-programado, general-concreto, según de quien sea recibido, centrado en la persona o en el desempeño, y material-simbólico.

En este sentido, Laroche (2019) hace referencia de dos conceptos en el reconocimiento laboral, el primero que ofrece recompensa para que se realice una motivación con las expectativas de los trabajadores, el segundo concepto es ofrecer buenas condiciones de trabajo para lograr una motivación dando un valor al desempeño laboral. Ciertos autores reconocidos como Maslow (1943), Bourcier (1997), Brun y Dugas (2005), toman en cuenta como un factor importante el aspecto de la motivación en el reconocimiento laboral. Herzberg (2000), señala que el factor de la motivación en el reconocimiento laboral incrementa la satisfacción de la persona. Anier (2020), menciona que este factor de reconocimiento es clave para la motivación laboral, la persona que se siente valorada y tomada en cuenta tiende a tener una estima más elevada.

En este contexto, Bernoux (2012) menciona que el reconocimiento laboral tiene como importancia dos vertientes, el reconocimiento por parte de otros en este tipo de reconocimiento se ven las habilidades, capacidades, prácticas de la persona o bien de un grupo de personas en su trabajo y reconocerlas públicamente, por otra parte, el segundo tipo de reconocimiento es por mérito del propio individuo, donde el reconocimiento es por la calidad de su trabajo, tanto por él como por el grupo de trabajo, donde el individuo necesita de un reconocimiento propio como la percepción de los demás.

Continuando con esta postura del reconocimiento Brun y Dugas (2008), definen que el reconocimiento se relaciona en la manera en que se le juzga a una persona por su aportación,

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

no solo por su desempeño laboral sino tomando en cuenta su propia contribución como compromiso.

El reconocimiento laboral según Barragan, et al., (2009) es un instrumento estratégico de la gestión de la organización, este reconocimiento hace referencia como: reconocimiento informal, el cual es una manera sencilla que tiene un bajo costo de reconocer el buen desempeño del empleado, por ejemplo, por medio de alguna compensación no monetaria como un agradecimiento verbal, escrito, algún detalle o premio. El reconocimiento formal es, una estrategia muy importante para poder establecer una cultura de reconocimiento, permite la retención de empleados cuando se efectúa de manera eficaz comúnmente se emplea en reconocer la antigüedad laboral, los logros de metas establecidas por la organización. Un análisis de 51 experimentos elaborado por investigadores de la Escuela Económica de Londres, concluyó que “los incentivos financieros pueden ser contraproducentes cuando se trata de motivar a los empleados” (Robbins, 2019).

Motivación laboral

La motivación laboral se encuentra entre los factores con más importancia para el empleado estando ligada al reconocimiento que se le atribuye por su desempeño laboral creando beneficios de impacto positivo para la organización. En un estudio realizado con encuestas encontró evidencia en la relación del desempeño y el reconocimiento laboral, donde el 90% de los encuestados hacen mención que “El reconocimiento laboral permite poder mejor motivarlos” Nelson (2005, p. 1). Nelson determina que este reconocimiento debe ser sincero como genuino para que el trabajador realmente lo aprecie. El reconocimiento está situado como un elemento de gran impacto motivador, siendo clave para las prácticas de compensaciones Darling, Arm, y Gatlin (1997).

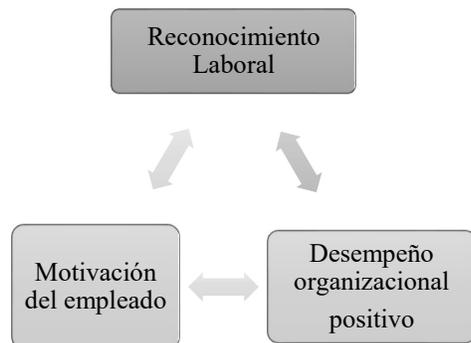
Gandy (2001), menciona que el reconocimiento laboral se hace presente en el momento en que se considera y valora a los trabajadores por su desempeño, y por lo que ellos son, en las actividades que efectúan en la organización.

Los autores citados, hacen relación del reconocimiento y desempeño laboral por medio de la motivación que recibe a través de ese reconocimiento.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Figura 1

Reconocimiento y motivación laboral



Nota. Elaboración propia 2021.

Los autores Gostick y Elton (2009) en su libro “El principio de la zanahoria” menciona como el reconocimiento usado por los gerentes trae menores tasas de rotación, obtener resultados más productivos del desempeño laboral, así como mayor concentración en obtener las metas establecidas por la organización, una mayor comunicación y confianza. En un estudio efectuado por The Gallup Organization¹, se realizaron encuestas a nivel mundial tomando en cuenta una población cerca de 4 millones de trabajadores de diversas empresas, con el objetivo conocer cómo el reconocimiento influye en las organizaciones. Los hallazgos encontrados en este estudio en donde el empleado es reconocido frecuentemente por su desempeño laboral, según Guillén (2018, pp. 31-32) son:

- Ven incrementada su productividad personal.
- Presentan mayores niveles de compromiso.
- Tienen mayores probabilidades de permanecer en la organización.
- Aumentan sus niveles de satisfacción de los clientes.
- Tienen menos accidentes de trabajo.

Ciertas empresas como el caso de Google y Microsoft, tienen programas donde el objetivo primordial es reconocer y cuidar a sus empleados otorgando diversos incentivos tanto monetarios como no monetarios. De acuerdo con Hastwell y Fortune, en el listado de Great Place to Work (2019), DHL ocupa el cuarto mejor lugar para trabajar, puesto que motiva a sus empleados desarrollando sus talentos.

¹ Es una empresa estadounidense que ofrece servicios de encuestas de opinión pública realizadas en todo el mundo.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Teoría de los dos factores de Herzberg enfocado desde la perspectiva de la motivación y reconocimiento laboral

La teoría de los dos factores, también conocida como la Teoría de la Motivación de Higiene de Frederick Irving Herzberg, menciona que dos factores explican la motivación de los trabajadores, que los lleva al resultado de una satisfacción cuando estos tienden a ser óptimos, o bien, una insatisfacción cuando los factores faltan o no son los correctos que hacen que la motivación disminuya. Las necesidades de los factores de motivación, cuando las necesidades están realmente atendidas, se crea una satisfacción, en cambio cuando no están atendidas, se crea una insatisfacción.

Tabla 1

Los dos factores de Herzberg

Factores Motivacionales (de satisfacción)	Factores Higiénicos (de insatisfacción)
Trabajo estimulante: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.	Factores económicos: Salarios, prestaciones.
Sentimiento de autorrealización: La certeza de contribuir en la realización de algo de valor.	Condiciones laborales: Iluminación y temperatura adecuados entornos físico seguro.
Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.	Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la compañía.
Logro o cumplimiento: La oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes.	Factores Sociales: Oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y para convivir con los compañeros de trabajo.
Responsabilidad mayor: La consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control en sí mismo.	Categoría: Títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de los directivos.

Nota. Basada en Herzberg, Mausner, y Snyderman (1959).

Esta teoría, tiene similitud a lo que propone Maslow en su pirámide de necesidades, en donde los factores de higiene corresponderían a los cuatro eslabones de la parte inferior a la superior, las cuales son: fisiología, seguridad, sociales y reconocimiento, y la autorrealización como el reconocimiento a los factores motivacionales de Herzberg, como lo menciona Hersey y Blanchard (1982). Se ha demostrado que los incentivos intrínsecos causan una mayor motivación a los empleados. En la parte empírica, ciertas empresas como el caso de IBM, Polaroid, GM, Google, han implementado con gran éxito la motivación laboral. Esta última empresa Google, ha aplicado fuertemente la motivación organizacional a continuación se muestra esta motivación desde el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg, estos motivadores satisfacen a la persona

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

y aquellos que crean solamente una satisfacción laboral son los que respetan al logro, el reconocimiento, la responsabilidad, la autorrealización como un trabajo que sea estimulante tal como lo refiere Herzberg, Mausner y Bloch Snyderman (1959). A continuación, se hace referencia como *Google* usa estos factores motivacionales.

Factores motivacionales

Trabajo estimulante: Un factor de gran aprecio para esta empresa es el trato que reciben sus empleados donde se le hace ver lo importante que son y puedan desarrollar sus talentos de una manera autónoma.

Sentimiento de autorrealización: Con su gran tecnología, permite facilitar el desarrollo a sus empleados.

Reconocimiento de una labor bien hecha: Incentivos económicos que tienen a la disposición de los empleados (comidas gratuitas, servicios médicos, salarios íntegros a causa de maternidad, apoyos financieros de adopción, ayudas económicas cuando el empleado esté envuelto en asuntos legales, entre otros). Un método utilizado por la empresa para motivar a sus empleados por medio de la remuneración es el OCR (Objetivos y Resultados Clave), este método presenta ventajas tales como un clima de confianza, incita a los empleados a la superación, alienta el trabajo en equipo para lograr los objetivos establecidos.

Considerando que la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg contiene las variables que aplican al caso de estudio, en la dimensión de los factores motivacionales, se tiene el reconocimiento por una labor bien hecha, viendo como elemento importante los incentivos (por ejemplo, que su superior reconozca un buen desempeño), estos vienen en el interior de la persona y se van alimentando con el desempeño laboral que forman parte de una motivación intrínseca y como resultado una satisfacción del individuo. Esta experiencia motivacional dentro de una organización es de gran relevancia siendo un motor que conduce a los empleados a que fracase o bien triunfe una organización. En lo que se refiere, Peña Estrada (2015, p. 9) comenta que “la motivación juega un papel crucial en la gestión de personas. Para que un individuo realice una tarea deben concurrir tres requisitos: que el individuo pueda hacerlo (medios), que tenga conocimientos para hacerlo (habilidades y aptitudes) y que quiera hacerlo (motivación)”.

Para Herzberg, la motivación en su teoría de los dos factores (Tabla 2), permitirá un mejor modelo para la organización sujeta de estudio, que permite motivar al empleado por medio de su reconocimiento, capacitación y realización en su puesto de trabajo.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Tabla 2

Modelo de motivación según Herzberg

Factores Motivacionales	Factores Higiénicos
Elementos del puesto (Cómo considera su puesto el empleado)	Entorno del puesto (Cómo se siente el empleado en la organización)
1- Su trabajo.	1- Ambiente de trabajo.
2- Realización.	2- Gestión de la organización.
3- Reconocimiento.	3- Remuneración salarial.
4- Capacitación.	4- Relación con los superiores.
5- Responsabilidad.	5- Beneficios sociales.

Nota. Basada en (Hellriegel, Slocum, & Jackson, 2015, p. 472).

Relevancia del reconocimiento laboral

Reconocer el desempeño laboral es un elemento importante para un clima organizacional positivo. Este reconocimiento se realiza por parte del gerente o jefe inmediato, quien es el encargado del éxito de la organización mediante el desempeño de sus trabajadores, este factor de reconocimiento se relaciona con la motivación de los trabajadores donde se aprecia su aportación que permite alcanzar metas como objetivos establecidos por la empresa y que conllevan al buen desempeño organizacional. Algunos autores, han identificado este impacto positivo en el reconocimiento del trabajador, teniendo como consecuencia una buena satisfacción por parte del trabajador y un buen desempeño laboral en la organización. Este buen desempeño tanto individual como en grupo, es clave para una organización que impacta de una manera positiva la productividad, como señala Wallace Nyakundi, Karanja, y Charles (2012), Nelson (2005).

De acuerdo a Hastwell (2020) la encuesta de Great place to work, incluyó una pregunta “¿Cuál es el más importante factor que el gerente o bien responsable actualmente realiza que te cause mayor satisfacción laboral?” el 37% de los encuestados teniendo esta pregunta el porcentaje más alto respondió que el ser reconocido es lo más efectivo para ser motivado y realizar mejor desempeño. Un análisis de Harvard Business Review de una encuesta la información de 550 encuestados se menciona que el reconocimiento, es considerado el factor clave en el compromiso laboral del empleado HBR (2013). Un estudio dirigido a 413 empresas por el WorldatWork² y la Asociación Nacional para el Reconocimiento del empleado (NAER) efectuado en el 2003 muestra que el reconocimiento es relevante para las organizaciones, el 87% de los encuestados afirman

² Es una asociación internacional para los profesionistas en la gestión de recursos humanos y propietarios de empresas para atraer, motivar y retener a los empleados.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

que el reconocimiento les permite incrementar la productividad laboral y es usado en sus estrategias organizacionales, con el objetivo principal de crear un clima laboral positivo y una cultura de reconocimiento WorldatWork (2021). La Asamblea de Conferencias de Canadá (The Conference Board of Canadá, 2006) precisa que el 97% de las organizaciones canadienses han implementado programas de reconocimiento laboral en sus estrategias organizacionales.

La OCC Mundial desde el 2012, reconoce a las empresas mexicanas que obtuvieron premio con buenas prácticas en el ámbito de Recursos Humanos, en el que incluyen el reconocimiento en el ámbito laboral.

Tabla 3

Prácticas de reconocimiento en empresas mexicanas

Empresa	Sector	Manejo del reconocimiento
Grand Palladium Hotels & Resorts	Servicios	Sus prácticas de reconocimiento, con su programa Customer Service Excellence.
Grupo Cristal	Comercial	Programa de reconocimientos el cual busca fomentar el desarrollo de sus trabajadores a través de un plan carrera.
Volkswagen group Academy México	Servicios	Ayudan a que las personas puedan detectar habilidades.

Nota. Basada en (OCC, 2021).

MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación se basa en una correlación de dos variables la motivación laboral como el reconocimiento laboral con un enfoque cuantitativo de corte transversal con un diseño no experimental.

El método cuantitativo es una estrategia de investigación, que se enfoca en mediciones y cantidades en la recopilación y análisis de datos. Al utilizar este método, es extremadamente importante que los investigadores mantengan una visión objetiva mientras buscan explicaciones y predicciones en el proceso de investigación. Este tipo de método cuantitativo se refiere a encuestas telefónicas, cuestionarios, experimentos, estudios de correlación y análisis de contenido cuantitativo, entre otros (Baena, 2017). Esta investigación es no experimental, porque se limita a recolectar datos, sin manipular variables, y transversal dado que se considera el estudio de las variables en un momento dado de manera simultánea, teniendo un alcance correlacional buscando explorar una posible relación y comportamiento entre ambas variables a estudiar.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

La selección de la técnica, el instrumento que se empleó es un cuestionario diseñado y validado por Gutiérrez (2015), este cuestionario tiene escala Likert de 34 reactivos, sin embargo, para este estudio solo se emplearon 19 preguntas que se relacionan a nuestras variables de estudio, este cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que va de 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo), que nos permite medir opiniones, percepciones como patrones de conducta. El estudio se basó en un censo, tomando el 100% del universo que corresponden a los 86 empleados del cual 53 corresponden a mujeres y 33 a hombres un 34% corresponden a empleados que tienen entre 0-1 año trabajando para la organización mientras un 19% de 10 a 20 años. Con respecto a la recolección de la información, el cuestionario se les proporcionó a los empleados de manera anónima llevando un registro con la firma de quien contestó la encuesta, este cuestionario se realizó por medio de la herramienta electrónica *Google Forms*, este instrumento permite recopilar los datos de una manera sencilla como eficiente.

Variables de estudio

De acuerdo con Espinoza (2018, p. 44) las variables se pueden clasificar en independiente: se consideran a las que el investigador manipula con la intención de “explicar, describir o transformar el objeto de estudio a lo largo de la investigación. Son las que generan y explican los cambios en la variable dependiente”.

Dependiente: Son aquellas que generan un cambio por la acción de la variable independiente, consideradas como la consecuencia del resultado de la investigación.

En la Tabla 4, corresponde a la operacionalización de las variables, donde se proporciona la definición conceptual, su operacionalidad y las dimensiones que abarca cada una de las variables de estudio, el cual consiste en un proceso que tiene como fin definir variables en elementos cuantificables. Esta investigación está integrada por una variable dependiente, que se retribuye a la motivación laboral y una variable independiente que es el reconocimiento laboral.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Tabla 4
Conceptualización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacionalidad	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable				
F	Anier (2020) menciona que este factor de reconocimiento es clave para la motivación laboral, la persona que se siente valorada y tomada en cuenta tiende a tener una estima más elevada.	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Factores Intrínsecos	Buen desempeño.	4	Ordinal				
A				Criticas para mejorar.	6	Ordinal				
C				Comunicación constructiva.	23	Ordinal				
T				Incentivos a ideas.	24	Ordinal				
O			Laroche (2019) hace referencia que, en el reconocimiento laboral, ofrece recompensa para que se dé una motivación con las expectativas de los trabajadores.	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Factores Extrínsecos	Premios, Incentivos.	31	Ordinal		
R						Oportunidades de hacer carrera, capacitación.	2,13,14	Ordinal		
E					Los motivadores satisfacen a la persona y aquellos que crean solamente una satisfacción laboral son los que respectan al logro, el reconocimiento, la responsabilidad, la autorrealización como un trabajo estimulante tal como lo refiere (Herzberg, Mausner, & Bloch Snyderman, 1959).	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Autorrealización	Tareas, resultados, puntualidad, conocer la organización.	10,11,12,17	Ordinal
S								Variado, desafiante libertad, competente.	3,8,9,21,22	Ordinal
M							Responsabilidad	Calidad trabajo.	5	Ordinal
O								Logro	Calidad trabajo.	5
T	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Trabajo estimulante	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
I				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			
V	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
A				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			
C	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
I				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			
O	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
N				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			
A	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
L				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			
E	Motivación laboral	Operacionalmente se utilizó un cuestionario dirigido a los empleados que abarca las dimensiones de la motivación y reconocimiento laboral donde se integran en la encuesta las dimensiones del reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo estimulante y logros propuestas por Frederick Herzberg en su teoría de los dos factores (Herzberg, Mausner, y Snyderman, The Motivation to Work, 1959).	Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal				
S				Logro	Calidad trabajo.	5	Ordinal			

Nota. Elaboración propia, 2021.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación es parte de un proyecto más amplio que analiza en la misma organización diversas variables. Pero para los fines de este estudio, se consideran dos variables la motivación y el reconocimiento laboral. Después de haber aplicado el cuestionario al universo total, se procedió con la captura de la información obtenida en el paquete estadístico SPSS versión 22, se calculó la confiabilidad por medio del coeficiente de Alpha de Cronbach que mide el total de los 19 reactivos del cuestionario segmentados por las dos variables independientes. Como se observa en la Tabla 5, los resultados obtenidos que oscilan entre .8 y .9, cuando se acerca al valor 1, el coeficiente del Alpha de Cronbach presenta una mayor confiabilidad, como lo expresa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 5

Coefficiente de Alpha de Cronbach por variables

Variable/Dimensión	Alpha de Cronbach	No. de elementos
Reconocimiento Laboral	.828	5
	Factores intrínsecos	
	Factores extrínsecos	
Motivación Laboral	.859	14

Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v 22.

En la Tabla 6, se visualiza el resumen del modelo, donde se puede verificar el ajuste y dos supuestos; linealidad e independencia. Como $R = 0.740$, hay linealidad, pues la correlación es grande. El ajuste también es bueno, pues $R^2 = 0.547$, existe una linealidad, dado que la correlación es positiva y cerca del 1. De acuerdo al coeficiente de Durbin-Watson es de $= 1.906$, cercano a 2, por lo que se manifiesta que las observaciones muestrales son independientes, cumpliendo con el supuesto de independencia y es bueno para un estudio de ciencias sociales.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Tabla 6

Resumen del modelo^B

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	.740 ^a	.547	.542	.40163	1.906

a. Predictoras: (Constante), Reconocimiento Laboral.

b. Variable dependiente: Motivación Laboral.

Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

En la Tabla 7, se presenta el ANOVA donde se verificó que el modelo sea válido, como el valor p es casi cero, el modelo es válido.

Tabla 7

Anova^B

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16.568	1	16.568	102.711	.000 ^b
	Residuo	13.711	85	.161		
	Total	30.278	86			

a. Variable dependiente: Motivación Laboral.

b. Predictoras: (Constante), Reconocimiento Laboral.

Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

Con la tabla 8, hace referencia el coeficiente con el que se obtiene la ecuación de regresión, verificamos los parámetros $B_0 = 2.002$ y $B_1 = 0.511$, prosiguiendo a construir la ecuación siguiente:

$$\text{Ecuación de Regresión: } Y = 2.002 + 0.511 X$$

Tabla 8

Coefficientes^A

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2.002	.188	10.630	
	Reconocimiento Laboral	.511	.050	.740	10.135

a. Variable dependiente: Motivación Laboral.

Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Tabla 9

Estadísticos sobre los residuos^A

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
Valor pronosticado	2.5133	4.5585	3.8603	.43892	87
Residuo	-1.30697	.72113	.00000	.39928	87
Valor pronosticado estándar	-3.069	1.591	.000	1.000	87
Residuo estándar	-3.254	1.796	.000	.994	87

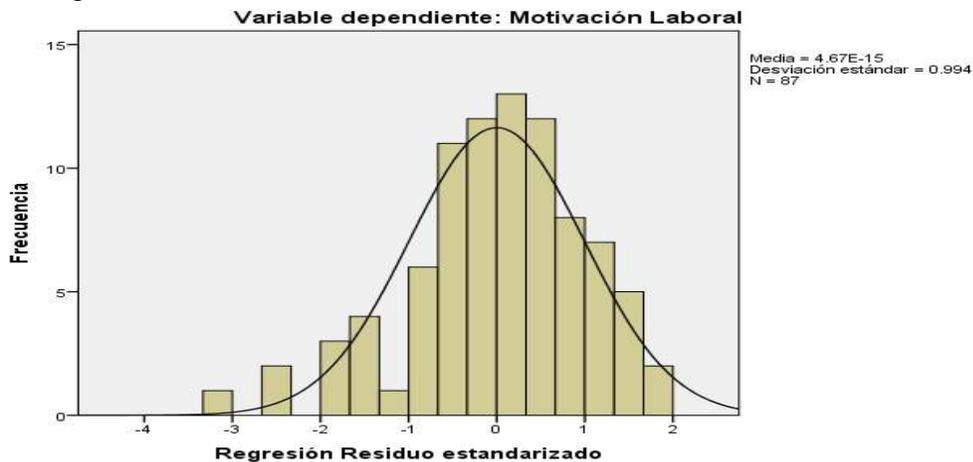
a. Variable dependiente: Motivación Laboral.

Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

En la Figura 2, en el histograma se percibe que las barras tienen un comportamiento similar a la curva normal, por lo que el supuesto de normalidad se cumple.

Figura 2

Histograma



Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

Para verificar este supuesto, se observa la Figura P-P, donde los datos se concentran alrededor de la recta, por lo que se cumple de nuevo el supuesto de normalidad.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Figura 3

P-P normal de regresión residuo estandarizado

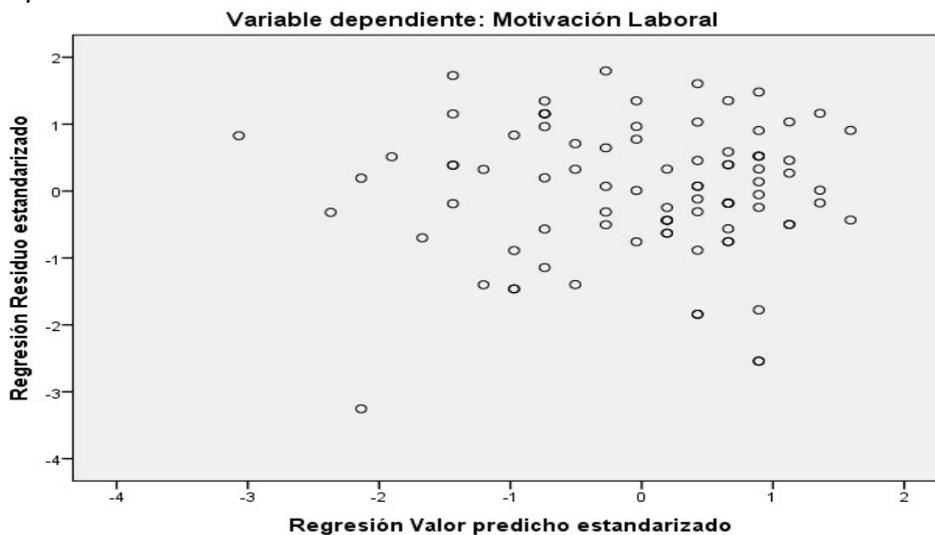


Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

Por último, se procede a verificar el supuesto de homocedasticidad con el gráfico de diagrama de dispersión. Se observa una buena distribución de los datos, no se refleja un cúmulo donde los datos estén concentrados, por lo que el supuesto de homocedasticidad es aceptado.

Figura 4

Dispersión



Nota. Elaboración propia con información procesada en el paquete estadístico SPSS v22.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

CONCLUSIONES

Este trabajo proporciona evidencia empírica sobre la relación del análisis de dos variables la motivación y reconocimiento laboral en una organización mediana del sector hotelero de la ciudad de Durango, México, se llegó a la conclusión que estas dos variables proporcionan una relación positiva fuerte por estar cercano a 2. De acuerdo con lo anterior, se determina que la hipótesis propuesta: la motivación tiene una correlación alta y positiva con el reconocimiento laboral, en el Hotel Gobernador de la ciudad de Durango, tiene evidencia para ser aceptada.

De la misma forma, el objetivo planteado de: analizar el reconocimiento y motivación en busca de una posible relación entre ambas variables, en el Hotel Gobernador, de la ciudad de Durango, Durango, se considera como alcanzado.

Ciertos autores como Maslow (1943), Bourcier (1997), Brun y Douglas (2005), hacen mención de la gran importancia que tiene este factor del reconocimiento laboral, el cual es clave importante para la motivación del empleado que influye para incrementar su satisfacción.

El recurso más valioso, pero a la vez el más complicado en las organizaciones, es el humano; y los hallazgos de esta investigación, soportan la idea de que el reconocimiento al trabajo del personal es un valioso elemento para incrementar su motivación, lo cual tiene dos beneficios, en primer término, mejorar el ambiente laboral con todos los beneficios que esto trae, desde la disminución de la rotación hasta el aumento del compromiso, y en consecuencia, en segundo término pero no menos importante, el incremento de la productividad y la calidad en el servicio al cliente, factores muy importantes en una empresa del sector de servicios, particularmente el turismo.

Es recomendable para las organizaciones en general, y particularmente considerando la situación derivada de la contingencia sanitaria que desde algún tiempo se presenta en todo el mundo, promover acciones que favorezcan el reconocimiento laboral, entre los cuales se pueden mencionar, la aplicación de incentivos no monetarios, como por ejemplo, reconocer un buen desempeño laboral darle las herramientas necesarias para cumplirlo, otorgarle capacitaciones para que tenga el conocimiento de cómo alcanzarlo y lo más importante, que quiera hacerlo por medio de una motivación constante que le conlleve una satisfacción. Finalmente, estas propuestas tienen la potencialidad de mejorar la forma de trabajar en las organizaciones, así como la percepción y el compromiso del personal, lo que seguramente resultará en un mejor desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amozorrutia, J. (10 de mayo de 2011). *El significado e impacto del reconocimiento en las organizaciones*. https://www.centralamericadata.com/es/article/home/El_significado_e_impacto_del_reconocimiento
- Anier, N. (2020). *Manager à distance: le pouvoir de la reconnaissance*. Tissot Editions: <https://www.editions-tissot.fr/actualite/sante-securite/manager-a-distance-le-pouvoir-de-la-reconnaissance>
- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar un buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 31(69), 192-202.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Barragán, J., Castillo, J., Villalpando, P. y Guerra, P. (2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Innovaciones de Negocios*, 6(1), 33-43.
- Bernoux, P. (enero de 2012). Mesurer la reconnaissance au travail ? Lyon, Francia. <https://metices.ulb.ac.be/IMG/pdf/BERNOUX.pdf>
- Bourcier, C. (1997). *La reconnaissance: un outil de motivation pour vos salariés*. les Éd. d'Organisation
- Brun, J. P. & Dugas, N. (abril de 2008). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 716-730.
- Conference Board of Canada. (2006). www.conferenceboard.ca
- Darling, K., Arm, J. & Gatlin, R. (1997). How to effectively reward employees. *Industrial Management*, 39(4), 1-4.
- Denisi, A. & Griffin, R. (2008). *Managing Human Resources* (Vol. 3). Boston: Houghton-Mifflin.
- Espinoza Fraire, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14(65), 39-49.
- Gandy, D. B. (2001). *30 días para conseguir empleados satisfechos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Gostick, A. & Elton, C. (2009). *Carrot Principle: How the Best Managers Use Recognition to Engage Their People, Retain Talent, and Accelerate Performance*. New York: Free Press.
- Guillén, A. (noviembre de 2018). *Programa de Reconocimiento en ROSEN*. Repositorio Udesa: <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16764/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Guill%C3%A9n%2C%20Agustina.pdf>

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Gutiérrez, A. L. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015: <https://core.ac.uk/download/pdf/71999611.pdf>

Hastwell, C. (24 de noviembre de 2020). *Creating a Culture of Recognition*. Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/creating-a-culture-of-recognition>

HBR. (2013). *The impact of Employee Engagement on Performance*. Harvard Business Review: https://hbr.org/resources/pdfs/comm/achievers/hbr_achievers_report_sep13.pdf

Hellriegel, D., Slocum, J. & Jackson, S. (2015). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11ª ed.). (J. R. Martínez, Ed.) D.F., México: Cengage Learning. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7006/BC-322%20CORDOVA%20PINTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, M. y Prieto, C. (2002). *Motivación animal y humana* (1ª ed.). Editorial El Manual Moderno

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hersey, P. y Blanchard, K. (1982). *The relationship between de Motivation-Hygiene Theory and Maslow's Hierarchy of Needs*. Englewood Cliffs, New Jersey, Estados Unidos: Prentice-Hall.

Herzberg, F. I. (2000). Professor And Management Consultant. *New York Times*, 26.

Herzberg, F., Mausner, B. y Bloch, B. (1959). *The motivation to work* (Vol. 24). New York: Wiley.

Laroche, G. (enero de 2019). *Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Bas-Rhin*. Obtenido de CDG 67: <https://www.cdg67.fr/fiche-pratique-les-effets-de-la-reconnaissance-au-travail/>

Markova, G. & Ford, C. (2011). Is money the panacea? rewards for knowledge workers. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(8), 813-823.

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Nelson, B. (2005). *1001 Ways to Reward Employees*. Nueva York, Estados Unidos: Workman Publishing Company.

OCC. (2 de febrero de 2021). *Las 10 mejores empresas con las mejores prácticas en RRHH*. Obtenido de Online Career Center (OCC): <https://www.occ.com.mx/blog/talento-de-las-nuevas-generaciones/>

La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México.

Peña-Estrada, C. (junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>

Robbins, M. (12 de noviembre de 2019). *Por qué los empleados necesitan reconocimiento y aprecio*. Harvard Business Review: <https://hbr.org/2019/11/why-employees-need-both-recognition-and-appreciation?language=es>

Strack, R., von der Linden, C., Booker, M. & Strohmayr, A. (6 de octubre de 2014). *Decoding Global Talent*. BCG: <https://www.bcg.com/publications/2014/people-organization-human-resources-decoding-global-talent>

Wallace, A., Karanja, K. y Charles, M. (diciembre de 2012). *International Journal of Arts and Commerce*, 1(7), 95-107.

WorldatWork. (2 de febrero de 2021). *2003 Recognition Survey*. WorldatWork Total Rewards Association. <https://www.worldatwork.org/docs/linked/research/html/recognition2003.html>