



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL – CASA ZAUCO
(EMPRESA PRODUCTORA DE MEZCAL) GUANAJUATO – MÉXICO D.F.

CÉSAR MAURICIO NOVOA CASTRO

BOGOTÁ – ENERO 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
RESEÑA HISTÓRICA	6
Organigrama	7
MARCO CONCEPTUAL	7
MÉTODO	10
RESULTADOS	11
Motivación y reconocimiento:	12
Área y ambiente de trabajo:	13
Capacitación e información:	15
CONCLUSIONES.....	16
BIBLIOGRAFIA.....	18



FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN EN ZAUCO MEZCAL PARA LOGRAR COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA HACIA LA ORGANIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

Por: César Mauricio Novoa Castro¹

Independientemente de la industria en la cual se desenvuelven las organizaciones actuales, la motivación y capacitación al personal se ha convertido en un ítem clave para la alta gerencia ya que es allí donde se concentra el principal activo de cualquier compañía. No solo por que son ellos quienes ejecutan los procedimientos establecidos en los manuales de funciones sino por que también son los responsables de dar a conocer el bien o servicio que ofrece la compañía hacia un público objetivo. El ser humano, por naturaleza, tiene necesidades las cuales de una u otra forma deben ser satisfechas y esto la empresa Zauco Mezcal lo sabe muy bien.

Su producto insignia es el mezcal elaborado a base de agave salmiana y del cual se extrae su líquido mediante un proceso de destilación, ejecutado de una forma innovadora y a su vez amigable con el medio ambiente. Esta planta se produce en el municipio de San Felipe, estado de Guanajuato, cuya principal característica es su tamaño y su poco contenido de azúcares en sus líquidos².

¹Estudiante pregrado. Facultad Administración de Empresas Universidad Santo Tomás.

²Entrevista Cándido Cíntora. Jefe de producción Zauco Mezcal.

No obstante hoy en día es inconcebible pensar que las organizaciones implementen dentro de sus políticas laborales, controles o herramientas que midan la productividad de las personas de una forma autoritaria o forzosa, ya que esto generará un ambiente de trabajo poco propicio para el cumplimiento de objetivos previamente trazados por la organización (McGregor Douglas, 1966)³. Lo anterior conllevará a un alto índice de rotación debido a la insatisfacción por parte del personal que allí labora, y sin mencionar el alto costo que esto representa para la organización. Costos traducidos en procesos de selección, capacitación, entrevistas, tiempo de adaptación a los procesos, clima organizacional, etc.

Lo que realmente se busca hoy en día, es fomentar en las organizaciones el trabajo colaborativo y participativo de todos los que conforman la compañía, ya que este tipo de acciones generarán sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la misma y esto impulsará su crecimiento dentro del mercado en el cual se desenvuelve.

Por último, no se debe dejar a un lado que las organizaciones están viendo de una forma holística el comportamiento de su colaborador ya que es importante que no solo se desenvuelva de una forma adecuada al interior de la compañía desempeñando las funciones que allí se le asignan, sino que también actúe de la misma forma en su grupo social y familiar. Esta responsabilidad no debe ser delegada únicamente al empleado sino que por el contrario la organización desempeña un papel trascendental para poder así garantizar su estabilidad de forma integral. El siguiente trabajo pretender dar a conocer al lector qué estrategias o herramientas emplea Casa Zauco desde el año 2008 para mantener constantemente motivado a su personal y que esto se vea reflejado en el posicionamiento de su producto frente a una competencia tan fuerte como lo es el tequila. Bebida representativa en el país Mexicano y principal competencia del Mezcal.

³Teoría X y teoría Y. Douglas McGregor (1966).

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué políticas y estrategias implementa Zauco Mezcal con el fin de propiciar los factores determinantes para la motivación del personal?

OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores determinantes de motivación en Zauco Mezcal, para lograr sentido de pertenencia y nivel de compromiso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Entrevistar a los desempeñantes de los cargos sobre políticas y estrategias para lograr motivación en Zauco Mezcal.
- ✓ Implementar la herramienta de diagnóstico en Zauco mezcal sobre políticas y estrategias de motivación al personal y sentido de pertenencia.
- ✓ Analizar e interpretar los resultados obtenidos sobre los factores determinantes e influyentes que conlleva a la motivación del personal.

RESEÑA HISTÓRICA

Un proyecto que nació de la intención de abatir la pobreza en el municipio de San Felipe, hoy ha logrado convertirse en un producto prometedor y de alta calidad, en cuyo proceso de elaboración -que ha sido galardonado por su innovación- interviene el Instituto Tecnológico de Celaya (ITC).

Ideado por celayenses y producido en tierras guanajuatenses, el objetivo de Zauco Mezcal es el de incursionar en el mercado nacional y extranjero para continuar impulsando proyectos productivos. Raúl Castro Cervantes, de la empresa Dypicurian que elabora y envasa el mezcal, comentó que este proyecto inició en el 2008, cuando en reuniones con investigadores del ITC analizaban las opciones para abatir el rezago en el municipio de San Felipe.

Coincidentalmente, el mezcal debe ser producido en una región que tenga denominación, y en Guanajuato sólo el municipio de San Felipe (el más grande en territorio) la tiene. En San Felipe crecen principalmente el agave salmiana, cuya particularidad es que es muy grande en comparación con otros agaves y tiene menos azúcar en sus líquidos. Los involucrados aprovecharon esta condición y comenzaron a trabajar con investigadores del ITC en el desarrollo del producto y de los equipos que se requerían.

Ahora han logrado, no sólo destilar el agave, sino que además lo hacen con un proceso innovador que cuida el medio ambiente. “Se hicieron prototipos de los equipos pues son diferentes a los que se usan en la industria tequilera. Se ha comenzado a sacar producto desde hace un par de años.

“Buscamos que este producto no dañe el medio ambiente; por un lado tenemos que plantar siete o más agaves por cada uno que se cortas”. “Segundo: no se quema madera para cocerlo, la fermentación es con un consorcio microbiano que permite tener un mejor sabor, aroma y obtención de alcoholes; utilizamos una torre de fracción-acción que permite retener los aromas y en una sola pasada obtener el porcentaje de alcohol que se requiere”.

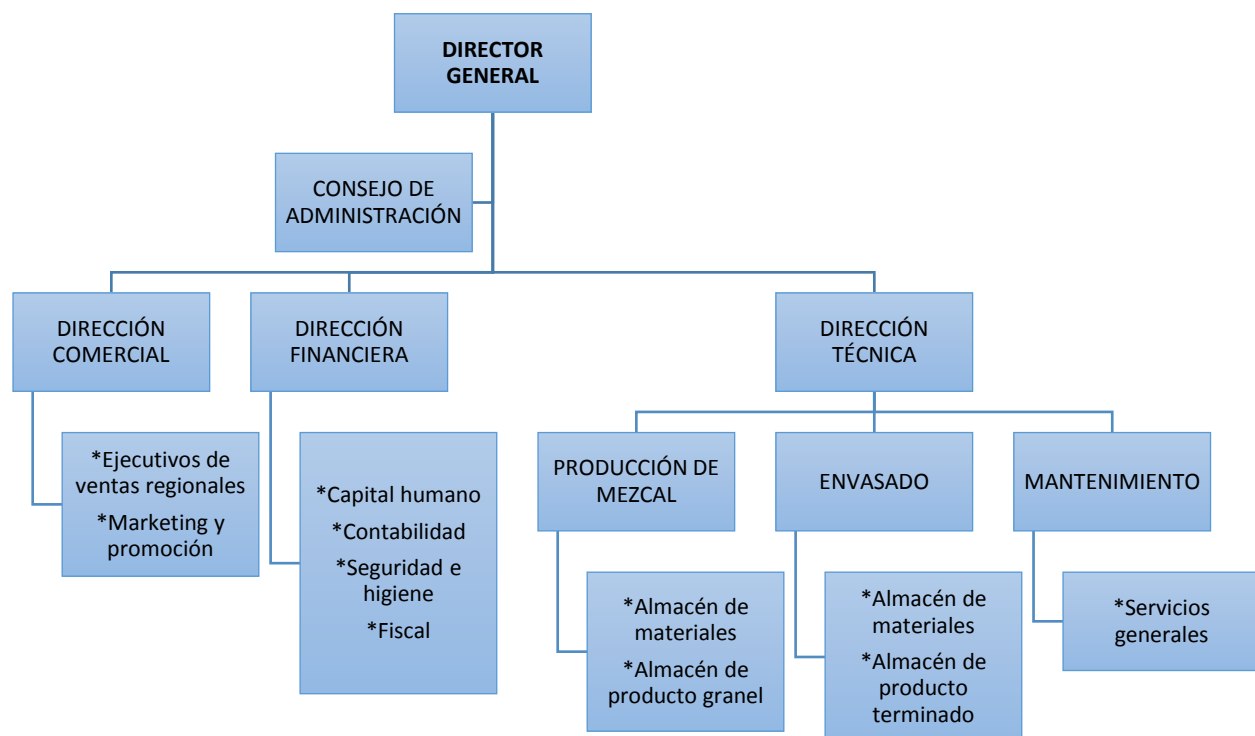
Con este proceso ya han obtenido un premio de innovación por parte de la Asociación Mexicana de Directivos de la Investigación Aplicada y el Desarrollo Tecnológico (ADIAT), otro por parte de Conacyt como un proyecto de innovación y vinculación con el Tecnológico de Celaya y otro por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por la vinculación que se realizó con el Tecnológico.

“Esto significa que vamos por buen camino, el que haya un reconocimiento por parte de la ADIAT, que son los profesionales en la innovación en México, eso nos dice que hicimos un buen trabajo en innovación”, consideró Castro Cervantes.

Hoy la distribución del Mezcal Zauco es mínima, pues se ubica en restaurantes de la región, aunque se está en proceso para ser exportado a los Ángeles California.

Con el desarrollo y posicionamiento de este mezcal que se da en dos presentaciones: el joven y el añejo, buscarán crear más proyectos productivos para el municipio de San Felipe como producir nopal para extractos medicinales o el zapote blanco y llegar a crear un centro de investigación. “Es un producto de celayenses, de guanajuatenses, es un producto que va a beneficiar a muchas familias en el municipio de San Felipe, nuestra materia prima es de allá⁴”.

Organigrama:



⁴Zuaco; un mezcal muy guanajuatense. Periódico am

MARCO CONCEPTUAL

- ✓ “Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud” Autor: Urdaneta Quintero, Omarramón ; Urdaneta Quintero, M. Temas Evaluación; Desempeño; Motivación; Institutos De Investigaciones.

La evaluación del desempeño sin lugar a duda que constituye, para cualquier organización, una herramienta primordial con el fin de establecer planes de mejora, reconocimientos y la consecución de nuevos objetivos tanto para el evaluado como para el evaluador. No obstante es importante tener en cuenta que este espacio al ser bilateral, propicia un gran acercamiento por parte de la empresa hacia su colaborador en donde el principal objetivo es el de conocer el grado de motivación con el que cuenta el empleado frente a las funciones que allí desempeña y cómo se visualiza en el corto, mediano y largo plazo. Este tipo de planes de carrera fomentarán en el colaborador deseos de continuar en la empresa dando lo mejor de sí y conociendo la importancia que se le da a su bienestar personal como al de su núcleo familiar.

- ✓ “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”. Autor: Sanín Posada, Alejandro; Salanova Soria, Marisa. Temas: Crecimiento psicológico; satisfacción laboral general; desempeño laboral; psicología organizacional; calidad de vida; Colombia.

El factor psicológico es un término que hoy en día ha tomado bastante fuerza en el ámbito organizacional ya que es desde allí que se puede determinar el grado de adaptación que tiene o ha tenido el empleado frente a los procesos y frente al manejo de relaciones interpersonales.

La visita empresarial que se realizó el día 10 de diciembre en el área de producción de Casa Zauco, deja ver el alto grado al cual están expuestos los operarios que manejan cada una de las máquinas encargadas de fabricar el producto. Lo anterior, debido a lo manual que se realiza cada uno de los procesos iniciando desde el corte de la materia prima, pasando por la extracción del líquido hasta el envasado; procesos manuales que representan una alta probabilidad de riesgo físico y laboral el cual podría conllevar a fuertes sanciones por parte del Estado hacia la compañía si ésta no documenta cada uno de los procesos, da a conocer los posibles riesgos y con qué planes de contingencia cuenta la empresa en caso de afrontar uno de estos sucesos.

- ✓ “Impacto de las herramientas de gestión en la conducción de las empresas. Autor: Daniel Pippolo ; Carina Di Candia

La motivación del personal es uno de los ítems que abarca ese gran mundo de las denominadas herramientas de gestión empresarial. Con ellas se determinan qué tan sostenible es la empresa frente a su objeto o razón social y cómo puede llegar a ser duradera con el paso del tiempo frente a un mercado tan cambiante e independientemente del sector en el cual se esté desarrollando. Herramientas de gestión como el empowerment, outsourcing, benchmarking, joint venture, balance score card, reingeniería, calidad total, entre otros, permitirán ver y medir de una forma holística el funcionamiento de la compañía y como todo eso se puede ver reflejado en el bienestar de sus colaboradores. Su principal activo.

- ✓ “El factor del talento humano en las organizaciones. Análisis desde una perspectiva crítica”. Autor: Mejía Giraldo, Armando, Bravo Castillo Mario, Montoya Serrano Arturo. Temas: Talento humano, competencia, desarrollo económico, formación laboral, gestión del recurso humano.

Las empresas de hoy en día pueden que cuenten con el recurso económico suficiente para llevar a cabo su operación. No obstante si no hay quien ejecute y materialice dicha inversión de forma adecuada, los recursos allí destinados representarán un gasto mas no una utilidad. Es por esto que las empresas deben contar con políticas de reclutamiento de personal bastante eficaces las cuales permitan convocar al personal mas apto e idóneo para el proceso que se requiere manejar y que del mismo modo sea proporcional la remuneración a la labor a desempeñar en la organización.

- ✓ “Empowerment y satisfacción laboral. Autor: Camila Paz Guzmán Delfino; Paula Pontes Macarulla; Magdalena Szuflita. Temas: Satisfacción, empowerment, docencia, motivación.

Gracias al trabajo colaborativo y participativo que han ido implementando las empresas actuales, se ha logrado generar un grado de confianza tal que permite el empoderamiento de las funciones por parte de los empleados y a su vez el de asumir nuevas responsabilidades delegadas por sus jefes inmediatos. Lo anterior, es una clara señal de inclusión y confianza que se ha generado en los ambientes organizacionales los cuales permiten y fomentan relaciones perdurables y cercanas debido al grado de confianza tan alto que se ha llegado en algunas organizaciones y que mantiene un alto grado de relación frente a la motivación el personal y su satisfacción frente a la compañía. Acciones como estas dan a entender al colaborador que su labor es importante y que cuenta con las capacidades para afrontar nuevos retos que sin lugar a duda estarán en pro al beneficio laboral y personal.

- ✓ “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”. Autor: Alex Medina Giacomozzi ; Cecilia Gallegos Muñoz ; Patricio Lara Hadi Temas: Valor económico, motivación, satisfacción, falta de satisfacción, retribución, evaluación laboral.

El ámbito organizacional de hoy en día conoce de la importancia que tiene para las empresas el trato justo y digno que se le debe brindar a cada una de las personas que allí laboran. No solo porque son quienes ejecutan los procesos, sino porque tienen la gran responsabilidad de dar a conocer el bien o servicio que ofrece la compañía y mediante el servicio, son los encargados de establecer relaciones perdurables con los grupos de interés en los cuales interactúa la empresa. Es por esto que las empresas no pueden escatimar en políticas que permitan la mejora continua de su personal y en donde claramente su núcleo familiar debe estar allí implícito. Si el colaborador está feliz de pertenecer a la compañía, esto mismo se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos organizacionales y por ende en el trato adecuado hacia cada uno de los clientes quienes al final serán los encargados de dar valor a la compañía. Lo anterior se logra mediante políticas salariales justas y equitativas, planes de carrera, inclusión del núcleo familiar del empleado hacia los beneficios organizacionales, ascensos, etc.

MÉTODO

Como metodología para identificar el grado de satisfacción de los colaboradores en la empresa Casa Zauco, se realizó una investigación exploratoria documentada mediante varias encuestas donde se abordaban temas como la percepción general que se tiene frente a la compañía, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y capacitación e información. Para el diligenciamiento de esta encuesta, se realizó el proceso con el ingeniero químico Cándido Cántora quien es el jefe de producción y cuenta con una antigüedad laboral de cuatro años.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EMPRESA "ZAUCO MEZCAL"

Objetivo: Conocer los factores que inciden en la motivación de los colaboradores y por ende la productividad de la empresa.

Cargo: Jefe de Producción Antigüedad laboral: 4 Años Profesión: Ingeniero Químico con Maestría en Negocios Edad: 34 Años Género: Masculino
--

Sus respuestas son confidenciales, por lo anterior, lo invitamos a responder con sinceridad y completa libertad.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PERSEPCIÓN GENERAL						
1	¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente frase?: <i>En la empresa en la que laboro, estoy a gusto con mis funciones, remuneración, compañeros, jefes e instalaciones de trabajo.</i>					X
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO						
2	En general, ¿Me siento motivado para ejercer mis funciones?				X	
3	¿Son reconocidas las mejoras que implementa en sus actividades del día a día?				X	
4	¿La remuneración y los beneficios están de acuerdo con mi trabajo?			X		
5	En mi trabajo, la flexibilidad de los horarios se me facilita cuando tengo calamidades domésticas?					X
6	Las actividades que realiza en su cargo, ¿aportan a los objetivos de la empresa?					X
7	¿Son gratificantes las oportunidades de ascenso?				X	
8	Las evaluaciones de desempeño que la empresa realiza a mi trabajo, ¿permiten que mi esfuerzo sea reconocido?			X		
9	¿El trabajo en equipo me motiva para realizar cada día mejor mis funciones?				X	
ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO						
10	¿Tengo autonomía en la toma de decisiones que aporten al mejoramiento de mis funciones?					X
11	La comunicación de mis superiores y mis compañeros, ¿me permite mantener un adecuado ambiente de trabajo?				X	
12	¿Los inconvenientes que se han presentado son resueltos con calma, conversando y buscando soluciones para atacar la causa?				X	
13	¿El servicio a mis compañeros, jefes y clientes, es uno de los principales pilares para lograr el objetivo de la empresa?				X	
14	¿Mi Jefe es un apoyo para mí y para mis compañeros?				X	
15	¿Participo activamente en la planeación estratégica del área a la que pertenezco?					X
16	¿Dispongo de los instrumentos necesarios para desarrollar plenamente mi trabajo?				X	
17	La seguridad en el trabajo, me da confianza de ejercer mis funciones a cabalidad?				X	
18	¿La higiene es la adecuada en todas las áreas de la empresa?				X	
CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN						
19	¿Recibí capacitación para desarrollar adecuadamente mi trabajo?				X	
20	¿Cuándo se realizan cambios en los procesos o distribución de actividades, el método de comunicación es el adecuado con el fin de no verse afectado el desarrollo de mi trabajo y el de mis compañeros?				X	
21	¿Periódicamente, ¿se realizan actividades para fortalecer los conocimientos sobre la prevención de riesgos laborales?				X	
22	¿Encuentro apoyo en la empresa para mi desarrollo profesional?					X
23	¿Las capacitaciones son periódicas en el área donde me encuentro?				X	

OBSERVACIONES

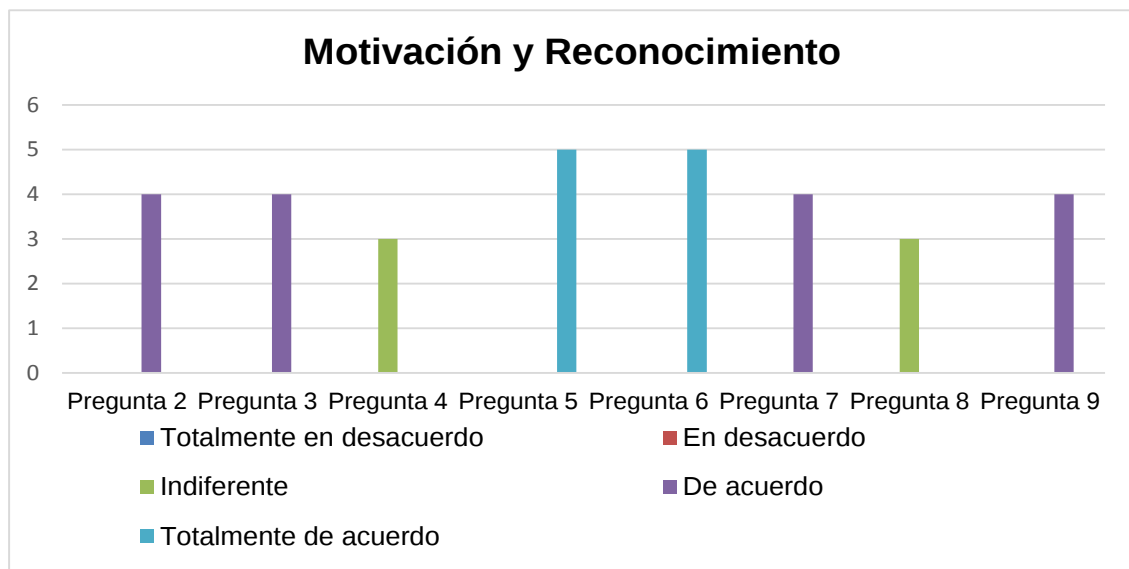
Por favor, indique sus sugerencias que aporten a la motivación laboral y por ende a su desempeño.

En general, Casa Zauco, es una gran Empresa y un gran lugar para trabajar. Me ha ayudado a desarrollarme como persona y como profesionista.
--

RESULTADOS

Motivación y reconocimiento:

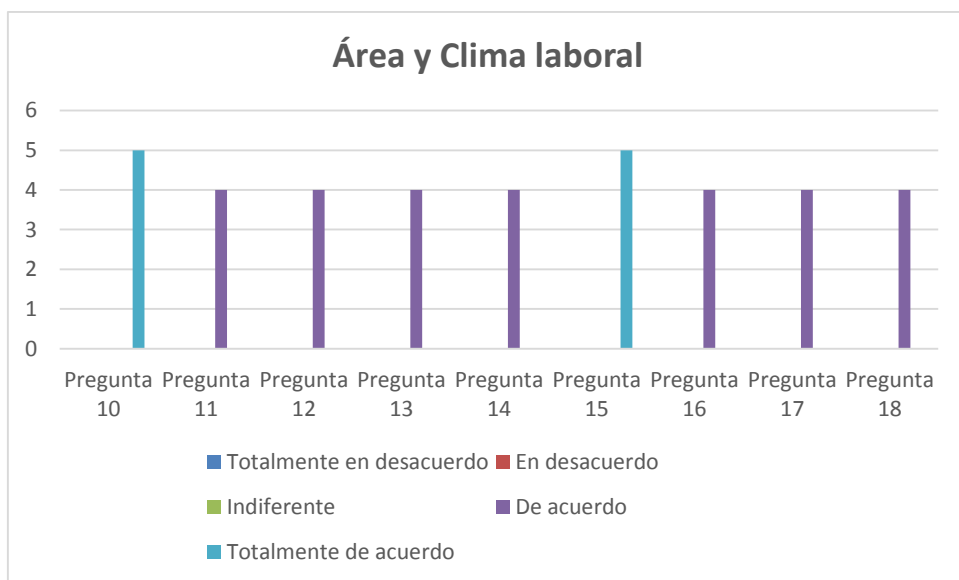
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO									
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
Totalmente en desacuerdo									
En desacuerdo									
Indiferente				3				3	
De acuerdo		4	4				4		4
Totalmente de acuerdo	5				5	5			



Pregunta 1	¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente frase?: <i>En la empresa en la que laboro, estoy a gusto con mis funciones, remuneración, compañeros, jefes e instalaciones de trabajo.</i> (Urdaneta Quintero2013)
Pregunta 2	En general, ¿Me siento motivado para ejercer mis funciones? (María Luisa González Gutiérrez 2013)
Pregunta 3	¿Son reconocidas las mejoras que implementa en sus actividades del día a día? (Urdaneta Quintero, 2013)
Pregunta 4	¿La remuneración y los beneficios están de acuerdo con mi trabajo? (Lawler,1988)
Pregunta 5	En mi trabajo, la flexibilidad de los horarios se me facilita cuando tengo calamidades domésticas? (Sanín Posada, 2014)
Pregunta 6	Las actividades que realiza en su cargo, ¿aportan a los objetivos de la empresa? (Alex Medina Giacomozzi ; Cecilia Gallegos Muñoz ; Patricio Lara Hadi, 2008)
Pregunta 7	¿Son gratificantes las oportunidades de ascenso? (Herzberg,1968)
Pregunta 8	Las evaluaciones de desempeño que la empresa realiza a mi trabajo, ¿permiten que mi esfuerzo sea reconocido? (Urdaneta Quintero, 2013)
Pregunta 9	¿El trabajo en equipo me motiva para realizar cada día mejor mis funciones? (Ricardo Solana,1993)

Área y clima laboral:

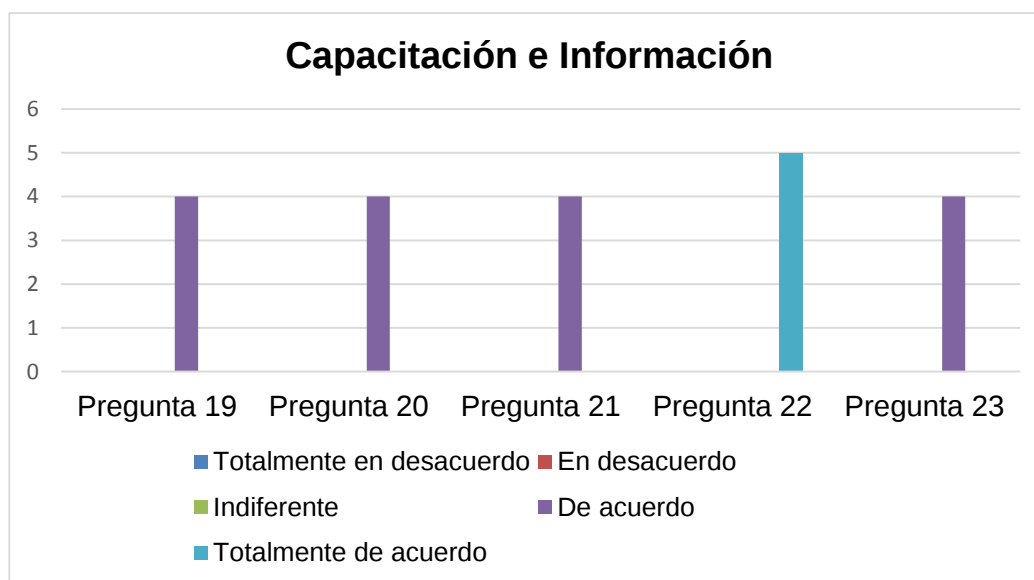
ÁREA Y CLIMA LABORAL									
	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
Totalmente en desacuerdo									
En desacuerdo									
Indiferente									
De acuerdo		4	4	4	4		4	4	4
Totalmente de acuerdo	5					5			



Pregunta 10	¿Tengo autonomía en la toma de decisiones que aporten al mejoramiento de mis funciones? (Solana,1973)
Pregunta 11	La comunicación de mis superiores y mis compañeros, ¿me permite mantener un adecuado ambiente de trabajo? (Solana,1973)
Pregunta 12	¿Los inconvenientes que se han presentado son resueltos con calma, conversando y buscando soluciones para atacar la causa? (Koontz y Werhrich,1999)
Pregunta 13	¿El servicio a mis compañeros, jefes y clientes, es uno de los principales pilares para lograr el objetivo de la empresa? (Lovelock, 1997)
Pregunta 14	¿Mi Jefe es un apoyo para mí y para mis compañeros? (Robert Levering, 1984)
Pregunta 15	¿Participo activamente en la planeación estratégica del área a la que pertenezco? (Alex Medina Giacomozzi ; Cecilia Gallegos Muñoz ; Patricio Lara Hadi, 2008)
Pregunta 16	¿Dispongo de los instrumentos necesarios para desarrollar plenamente mi trabajo? (Daniel Pippolo ; Carina Di Candia,2011)
Pregunta 17	La seguridad en el trabajo, me da confianza de ejercer mis funciones a cabalidad? (Cofer Maslow, 2000)
Pregunta 18	¿La higiene es la adecuada en todas las áreas de la empresa? (Herzberg, 1968)

Capacitación e información:

CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN					
	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23
Totalmente en desacuerdo					
En desacuerdo					
Indiferente					
De acuerdo	4	4	4		4
Totalmente de acuerdo				5	



Pregunta 19	¿Recibí capacitación para desarrollar adecuadamente mi trabajo? (Koontz y Werhrich,1999)
Pregunta 20	Cuándo se realizan cambios en los procesos o distribución de actividades, ¿el método de comunicación es el adecuado con el fin de no verse afectado el desarrollo de mi trabajo y el de mis compañeros? (Sanín Posada, 2014)
Pregunta 21	Periódicamente, ¿se realizan actividades para fortalecer los conocimientos sobre la prevención de riesgos laborales?
Pregunta 22	¿Encuentro apoyo en la empresa para mi desarrollo profesional?
Pregunta 23	¿Las capacitaciones son periódicas en el área donde me encuentro? (Koontz y Werhrich ,1999)

CONCLUSIONES

En la entrevista que se le realizó a Cándido Cíntora, ingeniero químico y jefe de producción de la empresa Casa Zauco Mezcal, se evidenciaba un claro interés por fomentar dentro de la empresa una cultura de trabajo colaborativo y donde la satisfacción del personal es prioridad dentro de la cultura organizacional. Acciones simples pero tan contundentes como lo son el llamarse entre sí por sus respectivos nombres, el preguntar por el estado de la familia, por conocer las expectativas laborales que tiene el colaborador en la empresa, el querer estar en otra área, etc, son acciones que sin lugar a duda impulsan o generan el sentido de pertenencia hacia la compañía lo cual claramente se verá reflejado en índices de ventas, utilidades, satisfacción, clima organizacional, productividad, entre otras variables que componen la empresa y que miden, de forma íntegra, el desempeño de la misma.

Lo anterior es fundamentado de acuerdo a los resultados que se evidencian en las gráficas anteriormente mencionadas y donde los índices de satisfacción son bastante elevados. Resultados que dan a entender el buen clima organizacional que se vive al interior de la compañía a pesar de estar en el mercado desde el 2008. Tiempo bastante corto para posicionar un tema tan importante y que se ha vuelto furor en la administración actual.

En la entrevista se identifica también el empoderamiento que se le ha otorgado a los cargos operativos en cuanto al manejo de cada uno de las máquinas que intervienen en la fabricación del producto y donde si uno de los empleados desea adquirir nuevos conocimientos y a su vez mayor experiencia dentro de la empresa, es el mismo empleado el encargado de desarrollar su plan de acción y cómo lo piensa ejecutar. La empresa otorga las herramientas para poderlo llevar a cabo pero es el interés e impulso del empleado el que realmente cuenta y es lo que resaltaré frente a la competencia laboral que se vive allí.

Infortunadamente los procesos son bastante manuales lo cual impide de una u otra forma el desarrollo de habilidades que pueden estar ocultas dentro del talento humano que compone a la empresa y donde existe una gran probabilidad de desperdiciar estas capacidades. No obstante es en este punto donde cada colaborador será el encargado de generar valor a su función y es lo que la empresa Casa Zauco busca en su personal. Cándido hacía bastante referencia ya que al ser ellos quienes interactúan de forma constante con los procesos de la empresa, son ellos mismos los encargados de proponer nuevas ideas con el fin de optimizar recursos y generar valor tanto para la empresa como para el desarrollo del empleado.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Título original: "Motivation and Personality". Third edition. Abraham H. Maslow. 1954, 1987, Harper y Row, Publishers Inc. Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1991. Juan Bravo, 3 – A, 28006 Madrid (España)
- ✓ Introducción a la Administración. Sergio Hernández y Rodríguez. 2006, Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. Cuarta edición. McGraw-Hill Companies, Inc.
- ✓ Periódico a.m/León. 16 de enero. <http://www.am.com.mx//local/zauco;-un-mezcal-muy-guanajuatense-133578.html>
- ✓ "El aspecto humano de las empresas" McGregor Douglas. México 1991.
- ✓ HERZBERG, F.; MAUSNER, B., y SNYDERMAN, B., The Motivation to Work (Nueva York: John Wiley and Sons, 1959).
- ✓ HERZBERG, F., y HAMLIN, R., «The Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy», Mental Hygiene, 47, 1963.— «A Motivation-Hygiene Concept of Mental Health», Mental Hygiene, 45, 1961.
- ✓ "Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud" Autor: Urdaneta Quintero, Omarramón ; Urdaneta Quintero, M. Temas Evaluación; Desempeño; Motivación; Institutos De Investigaciones.
- ✓ "Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios". Autor: Sanín Posada, Alejandro; Salanova Soria, Marisa. Temas: Crecimiento psicológico; satisfacción laboral general; desempeño laboral; psicología organizacional; calidad de vida; Colombia.
- ✓ "Impacto de las herramientas de gestión en la conducción de las empresas. Autor: Daniel Pippolo ; Carina Di Candia
- ✓ "El factor del talento humano en las organizaciones. Análisis desde una perspectiva crítica". Autor: Mejía Giraldo, Armando, Bravo Castillo Mario, Montoya Serrano Arturo. Temas: Talento humano, competencia, desarrollo económico, formación laboral, gestión del recurso humano
- ✓ "Empowerment y satisfacción laboral. Autor: Camila Paz Guzmán Delfino; Paula Pontes Macarulla; Magdalena Szuflika. Temas: Satisfacción, empowerment, docencia, motivación.