

El impacto del ambiente laboral en el desempeño interno del personal en el gimnasio "F-Sport"

The impact of the work environment on the internal performance of staff in the "F-Sport" gym

Araceli Callejas Téllez^a, Pavel Monter Alvarez^b, Carolina Aguilar Ramos^c

Abstract:

The present study, carried out in the "F-SPORT" gym in Actopan, Hidalgo, analyzes the influence of the work environment on the internal performance of the staff, focusing on fundamental elements such as communication, leadership, the physical conditions of the environment and development professional. Through a quantitative methodology with a correlational approach, employee perceptions of these factors and their impact on motivation, productivity and work commitment are evaluated. The results reflect that a positive work environment, characterized by clear communication, motivating leadership, healthy interpersonal relationships and adequate physical conditions, contributes significantly to the well-being and performance of the team, which is essential in the fitness industry, where constant interaction with clients they define the quality of the service. Additionally, the analysis reveals areas for improvement, such as the need to implement a structured feedback process and encourage ongoing training programs. These aspects are crucial in a gym, since the staff must be up to date on techniques and safety measures. Strengthening the sense of belonging through professional development and recognition of individual effort would contribute to reducing staff turnover and improving job stability. In conclusion, the findings of this study not only provide a solid basis for optimizing the work environment at "F-SPORT", but also offer practical recommendations applicable to other sports centers seeking to improve their organizational climate and, ultimately, the customer experience.

Keywords:

Work environment, internal performance, organizational climate, communication, leadership, productivity.

Resumen:

El presente estudio, realizado en el gimnasio "F-SPORT" de Actopan, Hidalgo, analiza la influencia del ambiente laboral en el desempeño interno del personal, enfocándose en elementos fundamentales como la comunicación, el liderazgo, las condiciones físicas del entorno y el desarrollo profesional. A través de una metodología cuantitativa con enfoque correlacional, se evaluaron las percepciones de los empleados sobre estos factores y su impacto en la motivación, productividad y compromiso laboral. Los resultados reflejan que un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por una comunicación clara, liderazgo motivador, relaciones interpersonales saludables y condiciones físicas adecuadas, contribuye significativamente al bienestar y rendimiento del equipo, lo cual es esencial en la industria del fitness, donde la interacción constante con los clientes define la calidad del servicio. Además, el análisis revela áreas de mejora, como la necesidad de implementar un proceso de retroalimentación estructurado y fomentar programas de capacitación continua. Estos aspectos resultan cruciales en un gimnasio, ya que el personal debe estar actualizado en técnicas y medidas de seguridad. Fortalecer el sentido de pertenencia mediante el desarrollo profesional y el reconocimiento del esfuerzo individual contribuiría a reducir la rotación del personal y mejorar la estabilidad laboral. En conclusión, los hallazgos de este estudio no solo proporcionan una base sólida para optimizar el ambiente laboral en "F-SPORT", sino que también ofrecen recomendaciones prácticas aplicables a otros centros deportivos que buscan mejorar su clima organizacional y, en última instancia, la experiencia del cliente.

Palabras Clave:

Ambiente laboral, desempeño interno, clima organizacional, comunicación, liderazgo, productividad.

^a Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, <https://orcid.org/0000-0002-0247-8177>, Email: aracelic@uaeh.edu.mx

^b Autor de correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, <https://orcid.org/0009-0004-5657-5230>, Email: mo468245@uaeh.edu.mx

^c Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, <https://orcid.org/0000-0003-3965-4936>, Email: carolina_aguilar@uaeh.edu.mx

Fecha de recepción: 15/01/2026, Fecha de aceptación: 04/02/2026, Fecha de publicación: 27/03/2026

DOI: <https://doi.org/10.29057/esa.v12i.especial16871>

Introducción

El ambiente laboral es un factor crítico y determinante en la productividad y el bienestar de los empleados. Diversos estudios, como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) y la American Psychological Association (APA, 2020), destacan cómo un entorno de trabajo adecuado reduce el estrés y fomenta el compromiso laboral, la lealtad y el trabajo colaborativo mientras que un ambiente desfavorable puede llevar a un alto nivel de ausentismo y rotación de personal.

En México, según la consultora Great Place to Work (2023), aquellas empresas que invierten en mejorar su ambiente laboral experimentan un incremento en la productividad de hasta un 25%. Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022) señala que más del 50% de los trabajadores en México reportan insatisfacción con su entorno laboral debido a factores como la falta de apoyo de los superiores y condiciones físicas inadecuadas.

Este estudio examina la relación entre el ambiente laboral y el desempeño interno del personal en el gimnasio "F-SPORT" en Actopan, Hidalgo, considerando que esta pyme enfrenta retos en términos de motivación y productividad de sus empleados. La pregunta de investigación central es: ¿Cómo impacta el ambiente laboral en el desempeño interno del personal del gimnasio "F-Sport"? La pregunta de investigación principal se centra en cómo el ambiente laboral influye en el desempeño del personal del gimnasio F-Sport, explorando la relación entre las condiciones de trabajo y factores como la productividad y la satisfacción de los empleados. A través de este estudio, se determina identificar estrategias efectivas que mejoren tanto el ambiente laboral como el desempeño del personal, beneficiando la competitividad de la empresa y la calidad de vida de sus empleados.

La relevancia de esta investigación reside en proporcionar una comprensión profunda de cómo un ambiente laboral positivo puede ser beneficioso no solo para los empleados, sino también para la calidad del servicio y atención ofrecido a los clientes. Los hallazgos de este estudio pretenden proponer una base para implementar prácticas de recursos humanos que mejoren el clima organizacional y aumenten la satisfacción laboral en "F-Sport". Estas recomendaciones pueden ayudar a reducir la rotación del personal, fomentar un ambiente de trabajo motivador y potencializar la competitividad de la empresa.

Además, se espera que este estudio aporte conocimientos valiosos sobre la importancia de las condiciones laborales en centros deportivos, un sector en el cual el desempeño del personal es fundamental para la experiencia del cliente. Implementar políticas de desarrollo profesional, optimizar la comunicación y fortalecer el liderazgo para mejorar el bienestar y la motivación del equipo, lo que, en última instancia,

beneficia la retención y satisfacción tanto del personal como de los clientes.

El Ambiente Laboral: Donde todo comienza

El ambiente laboral, o clima organizacional, se refiere a las condiciones físicas, sociales y psicológicas en que los empleados realizan su trabajo y cómo estas influyen en su bienestar y desempeño. Según Acevedo (2019), un ambiente adecuado promueve la comunicación, la satisfacción y la motivación, resultando en una mayor eficiencia organizacional. Un entorno laboral favorable fomenta la colaboración y reduce el estrés, mientras que uno negativo puede causar conflictos y baja productividad (QuestionPro, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (2018) resalta que un ambiente laboral saludable beneficia tanto a la salud individual como al bienestar organizacional, lo que en el largo plazo fortalece la productividad. La evolución histórica del ambiente laboral desde la Revolución Industrial muestra una transición hacia espacios de trabajo más seguros y motivadores.

Actualmente, conceptos como el "Activity-Based Working", donde la Asociación Española para el Estudio de los Errores Congénitos del Metabolismo (AECOM, 2018) buscan mejorar la creatividad y el bienestar al permitir que los empleados elijan el entorno que mejor se adapte a sus actividades. Factores como el liderazgo, el desarrollo profesional, la comunicación y las relaciones interpersonales juegan un papel esencial en la satisfacción y rendimiento de los empleados tanto en entornos laborales consolidados como en pequeñas empresas, con pocos empleados y en formación; independientemente de la necesidad laboral.

Desempeño Interno del Personal: El motor del equipo

De acuerdo con Cienfuegos et al. (2020) se definen tres componentes principales del desempeño: el desempeño de la tarea (eficiencia en las actividades asignadas), el desempeño contextual (acciones que benefician el ambiente laboral) y los comportamientos contraproducentes (que afectan negativamente a la organización). Espinoza (2021) destaca la motivación como un factor clave que aumenta el compromiso de los empleados y su disposición hacia el trabajo. Además, las evaluaciones periódicas ayudan a identificar fortalezas y debilidades, fomentando el desarrollo profesional (Kenjo, 2023).

En entornos pequeños y deportivos como el gimnasio "F-Sport", donde el servicio y la atención al cliente es fundamental por el acompañamiento que requieren, la asistencia técnica, la infraestructura disponible un desempeño interno fuerte garantiza una experiencia positiva para los usuarios. La gestión del desempeño es un proceso continuo que involucra retroalimentación constante y se enfoca en los resultados y en el desarrollo

del potencial de todos los integrantes del equipo independientemente del rol que desempeñen bajo principios de respeto.

Relación entre el Ambiente Laboral y el Desempeño Interno del Personal

El ambiente laboral tiene un impacto directo en la motivación y el rendimiento del personal. Vega (2021) afirma que factores como la comunicación interna, el liderazgo y el reconocimiento son esenciales para mantener alta la motivación en los empleados.

Sánchez (2022) añade que un ambiente laboral saludable, caracterizado por buenas relaciones y liderazgo efectivo, impulsa a los empleados a comprometerse con el éxito de la organización.

Estudios de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2021) muestran que la falta de recursos o el exceso de estrés disminuyen la motivación y el rendimiento. La teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para entender esta relación, ya que identifica factores higiénicos (como condiciones físicas y salario) y motivacionales (como el reconocimiento) que son claves en la satisfacción y productividad de los empleados. Estos hallazgos sugieren que mejorar el ambiente laboral en el gimnasio "F-Sport" incrementaría tanto la motivación como la productividad del personal, beneficiando así la calidad del servicio al cliente de forma abundante.

Modelos y Teorías Relevantes para Analizar el Ambiente Laboral y su Influencia en el Desempeño del Personal

Existen diversas teorías y herramientas para evaluar el ambiente laboral y su efecto en el desempeño. La teoría de los dos factores de Herzberg clasifica los elementos del ambiente laboral en factores higiénicos y motivacionales, ambos necesarios para mejorar el rendimiento. El modelo de clima organizacional se enfoca en las percepciones compartidas de los empleados sobre su ambiente, influyendo en su satisfacción y productividad (López y Segovia, 2018).

Herramientas como el Instrumento de Percepción del Ambiente Organizacional que permite medir el Clima Organizacional, evalúa el clima a través de 40 ítems en seis dimensiones: claridad organizacional, sistema de recompensas e incentivos, toma de decisiones/autonomía, liderazgo, interacción social y apertura organizacional (IPAO); el Organizational and Safety Climate Inventory, un Inventario de Clima Organizacional y de Seguridad, que permite evaluar simultáneamente tanto el clima organizacional como el clima de seguridad mediante 78 ítems distribuidos en cuatro factores para cada constructo (OSCI); y el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, una herramienta de gestión estratégica que evalúa el

desempeño organizacional desde cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje y crecimiento, donde esta última incluye el análisis del clima organizacional, capital humano y sistemas tecnológicos (BSC), permiten diagnosticar dimensiones como liderazgo y comunicación, proporcionando datos precisos para implementar mejoras (Estudios Gerenciales, 2023).

Un diagnóstico efectivo facilita la identificación de áreas problemáticas y fortalece el compromiso organizacional. En el contexto de "F-Sport", el uso de estas herramientas ayudaría a entender mejor el clima laboral y a diseñar intervenciones que incrementen el bienestar y el rendimiento del personal, optimizando la experiencia del cliente y los resultados de la organización.

Considerando que abordamos en el presente estudio el entorno de un ambiente laboral de una microempresa, las herramientas que aplican al estudio son las siguientes:

1.- El Instrumento de Percepción del Ambiente Organizacional (IPAO), permite identificar de manera directa cómo los colaboradores perciben su entorno laboral, lo cual resulta especialmente relevante en organizaciones pequeñas, donde el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales influyen de forma inmediata en el desempeño. En el caso del gimnasio F-Sport, su aplicación facilita reconocer percepciones compartidas que impactan en la motivación del personal y en la calidad del servicio, aportando información útil para realizar mejoras en la gestión interna.

2.- El Organizational and Safety Climate Inventory (OSCI), es aplicable de forma selectiva, ya que permite considerar el ambiente laboral junto con aspectos relacionados con el bienestar y la seguridad. En un gimnasio, estos elementos son relevantes debido al uso constante del equipamiento y a la interacción directa con los clientes. Esta herramienta contribuye a complementar el análisis del clima organizacional.

3.- El Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral (BSC), desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, puede emplearse como un marco estratégico simplificado que permite relacionar el ambiente laboral con el desarrollo del personal y la mejora continua. En F-Sport, su uso facilita vincular factores como el liderazgo, la capacitación y la comunicación con el desempeño organizacional, sin necesidad de implementar un sistema de gestión complejo.

4.- La encuesta estructurada con escala Likert constituye una herramienta clave para medir de manera cuantitativa las percepciones del personal sobre el ambiente laboral y el desempeño interno. Su diseño, adaptado al contexto del gimnasio, permite obtener datos claros y comparables, aun con una muestra reducida, lo que facilita el análisis de los resultados.

Estas herramientas permiten obtener información relevante y contextualizada para comprender el ambiente

laboral en F-Sport y fundamentar propuestas de mejora orientadas al bienestar del personal y al fortalecimiento del desempeño interno.

Metodología

a) Enfoque

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, que busca identificar e interpretar los fenómenos naturales y sociales de la experiencia mediante un análisis de datos numéricos recopilados por instrumentos estructurados y realizar proyecciones estadísticas y tendencias empleando en una muestra de 7 empleados del gimnasio "F-SPORT" en sus diferentes áreas.

En la presente investigación cuantitativa caracterizada por recabar información real mediante la concentración de información numérica con una serie de cuestionamientos que nos permitieron analizar y describir el comportamiento de la población muestra e identificar resultados. La encuesta se estructuró en dos secciones principales: una enfocada en el ambiente laboral (comunicación, liderazgo, condiciones físicas y desarrollo profesional) y otra en el desempeño interno, utilizando una escala Likert para medir las percepciones de los empleados.

b) Variables de investigación

Ambiente laboral: Se refiere a las condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que los empleados realizan su trabajo, y estas condiciones influyen de manera directa en su bienestar y rendimiento. Factores como el clima organizacional, la cultura empresarial, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del lugar de trabajo afectan el ambiente laboral. Un buen ambiente laboral promueve la motivación, la satisfacción y la productividad de los empleados, mientras que un ambiente negativo puede generar estrés y disminuir el rendimiento (Duarte, 2015).

Desempeño interno: Se define como la capacidad del empleado para cumplir con las expectativas de su rol dentro de la organización, midiendo la eficiencia y calidad con la que lleva a cabo sus actividades. Se enfoca en cómo el trabajador ejecuta las tareas asignadas, alcanzando los objetivos establecidos por la empresa de manera efectiva. El desempeño se ve influido tanto por factores internos, como la motivación y el bienestar emocional del empleado, como por factores externos, como el apoyo de los líderes y el ambiente laboral (Chagray et al., 2020).

c) Muestra

El estudio se centra en el gimnasio "F-Sport", utilizando una muestra no probabilística que incluye a sus 7 empleados (entrenadores, personal administrativo y de mantenimiento). El establecimiento, fundado el 15 de enero de 2020, ha operado durante 4 años en el sector fitness. Se ubica en el pasaje Núñez, Calle Mariano

Escobedo 42, Centro Sur, Actopan, Hidalgo (CP 42505), y destaca por sus instalaciones en excelente estado y equipamiento profesional.

d) Alcance

El alcance para esta investigación es correlacional, ya que se pretende analizar la relación entre las dos variables principales: el ambiente laboral y el desempeño interno del personal en el gimnasio "F-Sport", al utilizar este alcance se puede identificar si existe una asociación significativa entre la calidad del ambiente laboral y el rendimiento del personal, buscando si el ambiente laboral impacta en el desempeño de los empleados, proporcionando información valiosa para la implementación de estrategias en la gestión del gimnasio.

"Los estudios correlacionales tienen como objetivo principal medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, sin pretender establecer una relación de causa-efecto entre ellas. En estos estudios, se busca analizar cómo una variable cambia en función de la otra, y si dichas variables están correlacionadas de manera significativa" (Hernández, Fernández & Baptista, 2020, p. 112).

e) Diseño

La investigación emplea un diseño no experimental transversal, que estudia la relación entre el ambiente laboral y el desempeño del personal del gimnasio "F-Sport" en su contexto natural. Se caracteriza por observar la situación sin manipular las condiciones laborales existentes, recolectando los datos en un único momento para analizar cómo el ambiente de trabajo influye en el desempeño de los empleados en su entorno real.

f) Definición operacional

La evaluación y medición de las variables consistió en una encuesta estructurada en dos secciones principales, con la finalidad de obtener resultados cuantificables. La primera sección se enfocaba en medir distintos aspectos del ambiente laboral, tales como la comunicación, el liderazgo, las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, y el desarrollo profesional. Cada uno de estos factores fue abordado a través de una serie de ítems específicos, diseñados para captar la percepción de los empleados sobre la calidad de estas dimensiones y su impacto en su bienestar general. La segunda sección del cuestionario se centró en evaluar el desempeño interno, cubriendo indicadores como la productividad, la calidad del servicio, la capacidad de trabajo en equipo, y el compromiso organizacional, estos elementos fueron elegidos por su relevancia en el contexto laboral de un gimnasio, donde la interacción constante con los clientes y el uso de equipo especializado son aspectos clave, la encuesta está compuesta por treinta preguntas, que utiliza una escala Likert, para poder analizar cuantitativamente las variables.

g) Procedimiento de aplicación de instrumento

El procedimiento para aplicar el instrumento de investigación, se comenzó desde la gestión del permiso para que este fuese aplicado, el cual consistió en ir directamente a hablar de manera formal con el dueño del gimnasio "F-Sport", una vez obteniendo dicho permiso, se realizó la aplicación del cuestionario durante las horas laborales, asegurando que los empleados pudieran completar las encuestas en un entorno familiar.

Por último, los datos recolectados se analizaron utilizando herramientas estadísticas que permitieron identificar correlaciones significativas entre las variables evaluadas.

Resultados

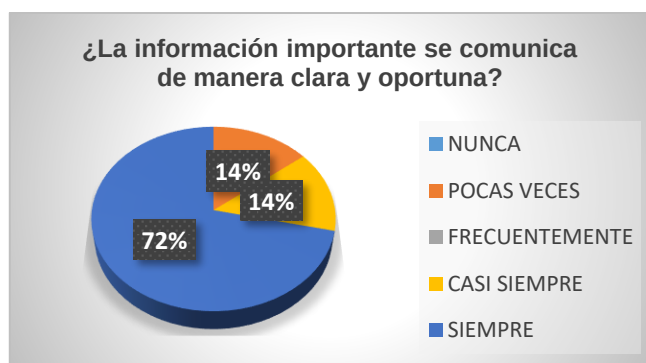
El análisis de los datos revela una correlación significativa entre un ambiente laboral positivo y un mayor desempeño interno del personal.

Estos resultados indican que el liderazgo y la comunicación son factores clave para la satisfacción y motivación del personal, seguidos de las condiciones físicas y el desarrollo profesional. En particular, un liderazgo inspirador y una comunicación abierta se destacan como elementos críticos para fomentar un clima laboral positivo y un alto desempeño.

El análisis de los resultados en el estudio sobre el impacto del ambiente laboral en el desempeño interno del personal del gimnasio "F-Sport" revela varias tendencias significativas. A continuación, se presenta un resumen sobre los hallazgos clave:

Figura 1

Claridad de la Información



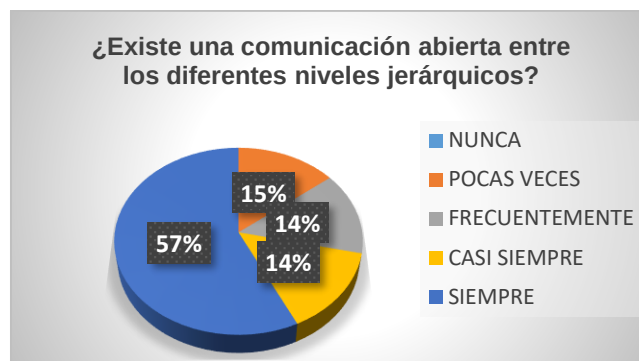
Nota: Elaboración propia

La claridad en la comunicación es un pilar fundamental en el ambiente laboral del gimnasio "F-Sport". Un 72% del personal considera que la información importante se comunica de manera clara y oportuna, lo que facilita la realización de tareas diarias y reduce malentendidos. Sin embargo, el 14% del equipo expresó que la comunicación puede mejorar, lo cual sugiere que algunos empleados no reciben siempre la información necesaria o de manera oportuna. Esta área representa una oportunidad para

implementar prácticas que aseguren que toda la información relevante llegue de forma efectiva a todos los niveles.

Figura 2

Apertura Comunicativa

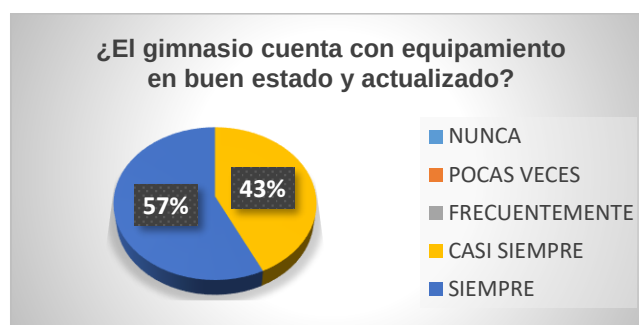


Nota: Elaboración propia

En cuanto a la apertura en la comunicación entre niveles jerárquicos, un 57% de los empleados afirmó que siempre tienen la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias a sus superiores. Esto indica que el gimnasio promueve un ambiente donde los empleados se sienten escuchados y valorados. Sin embargo, el porcentaje restante muestra una percepción mixta, sugiriendo la necesidad de mejorar los canales de retroalimentación y diálogo. Fomentar una cultura de comunicación abierta y bidireccional fortalecería el sentido de pertenencia y el compromiso del equipo.

Figura 3

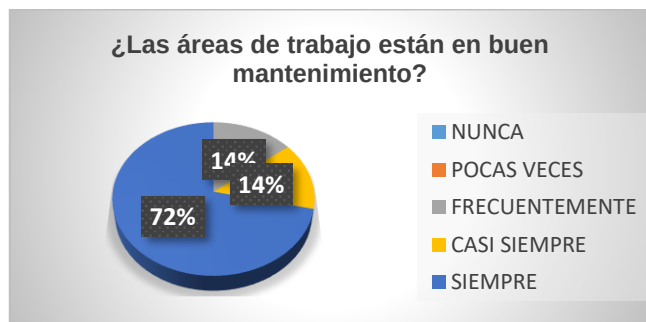
Estado del Equipamiento



Nota: Elaboración propia

El estado del equipamiento es esencial en un gimnasio, ya que afecta tanto al personal como a los clientes. Un 57% de los empleados mencionó que el equipamiento siempre se encuentra en buen estado, lo cual asegura una experiencia de calidad para los clientes. No obstante, el otro 43% respondió "casi siempre", indicando que podrían realizarse revisiones de mantenimiento más frecuentes. Mantener el equipo en óptimas condiciones no solo mejora la seguridad, sino también el desempeño de los empleados al reducir problemas operativos durante sus actividades.

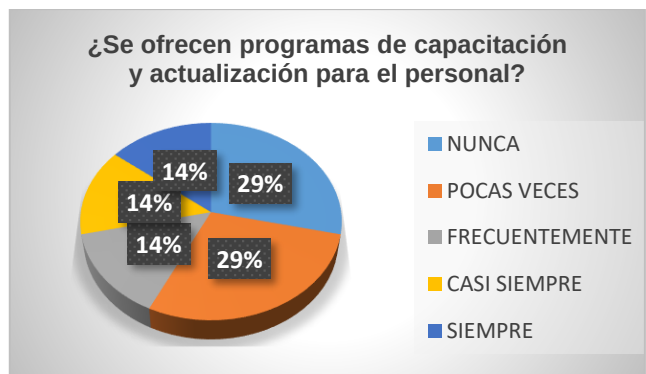
Figura 4
Limpieza y Mantenimiento



Nota: Elaboración propia

La limpieza y el mantenimiento también fueron bien valorados, con un 72% de respuestas en "siempre", lo que refleja un entorno adecuado para el trabajo. Sin embargo, un 14% de los empleados opina que el gimnasio podría mejorar en este aspecto, especialmente en áreas específicas donde la limpieza y el mantenimiento son esenciales para asegurar un ambiente seguro y cómodo tanto para los empleados como para los clientes. Evaluar prácticas de limpieza adicionales ayudaría a mantener esta percepción positiva y cumplir con las expectativas del equipo.

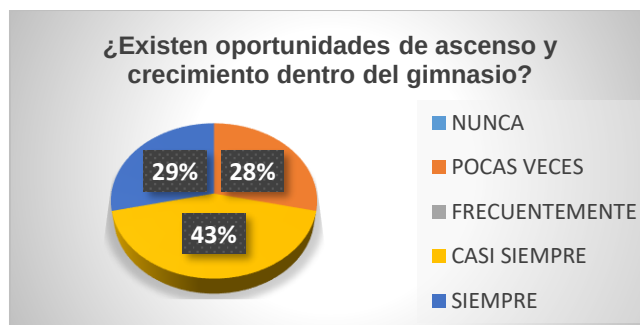
Figura 5
Capacitación Continua



Nota: Elaboración propia

Una de las áreas de mejora más destacadas es la capacitación continua. Un 29% de los empleados mencionó que nunca o pocas veces reciben formación actualizada, lo que impacta negativamente en su desarrollo profesional. Este resultado indica que el gimnasio necesita implementar programas de capacitación que permitan al personal mantenerse al día con nuevas técnicas, prácticas de seguridad y protocolos de atención al cliente. Fomentar el desarrollo profesional no solo fortalece el desempeño, sino que también aumenta la motivación y el compromiso del equipo.

Figura 6
Oportunidades de Ascenso



Nota: Elaboración propia

Las oportunidades de ascenso y crecimiento en la empresa muestran respuestas variadas. Algunos empleados indicaron que siempre o casi siempre se reconocen sus habilidades y se les ofrece la posibilidad de ascender. Sin embargo, una proporción significativa expresó una percepción negativa en este aspecto. Esto sugiere la necesidad de mejorar la estructura de desarrollo profesional, ya que brindar una perspectiva de crecimiento ayuda a aumentar la satisfacción y el compromiso del personal. Un sistema formal de reconocimiento y ascenso podría mejorar el clima laboral y motivar a los empleados a alcanzar sus metas dentro de la empresa.

Conclusiones y recomendaciones

El estudio concluye que el ambiente laboral influye significativamente en el desempeño del personal en el gimnasio "F-Sport", donde la implementación de prácticas de liderazgo transformacional, así como el establecimiento de un sistema de retroalimentación constante, mejorarían la satisfacción y la productividad de los empleados.

Entre las conclusiones clave que muestran los resultados del presente estudio se destaca que la comunicación abierta y el respeto mutuo son fundamentales para un clima organizacional positivo. El estudio revela que, aunque la mayoría del personal percibe una buena comunicación, existen áreas que podrían mejorarse para garantizar que toda la información importante llegue de manera clara y oportuna. Además, el liderazgo y el interés en el bienestar de los empleados juegan un papel esencial en la motivación del equipo. La falta de una retroalimentación estructurada y constante fue identificada como un área de oportunidad, y fortalecer este aspecto podría ayudar a mejorar la relación entre gerencia y empleados.

En cuanto a las recomendaciones, se propone formalizar el proceso de retroalimentación, estableciendo reuniones periódicas en las que los empleados reciban comentarios específicos sobre su desempeño. La retroalimentación no solo proporciona a los empleados una visión clara de sus áreas de mejora, sino que también los motiva al mostrar un interés genuino en su desarrollo profesional. Además, invertir en capacitación y desarrollo profesional debería

ser una prioridad para el gimnasio "F-SPORT", ya que los beneficios no solo se reflejarán en el nivel de satisfacción y desempeño del personal, sino también en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Un programa de capacitación continua ayudaría a que el equipo se mantenga actualizado y preparado para enfrentar cualquier desafío en su trabajo. Finalmente, la investigación sugiere como áreas futuras de estudio explorar cómo el bienestar psicológico influye en el rendimiento y cómo optimizar el clima organizacional para mejorar la experiencia del cliente.

Por último, también se propone la creación de programas de capacitación continua y oportunidades de desarrollo profesional, lo cual no solo aumentaría la satisfacción laboral, sino que también impulsaría el compromiso de los empleados hacia la organización. Fortalecer la cultura de reconocimiento en F-Sport puede ser clave para mantener la motivación alta y reducir la rotación de personal, beneficiando así la estabilidad del equipo y la calidad del servicio.

Referencias

- Acevedo (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas: Estudio de caso. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 10(2), 45-57. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/>
- American Psychological Association. (APA, 2020). Stress in America 2020: A national mental health crisis. <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2020/report>
- Asociación Española para el Estudio de los Errores Congénitos del Metabolismo (AECOM, 2018). La evolución del entorno de trabajo. AECOM. <https://www.aecom.com>
- Espinoza, C. (2021). El desempeño laboral y la motivación de los trabajadores: Una revisión de la literatura científica [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25885>
- Vega (2021). Relación entre clima laboral y motivación en América Latina: Una revisión sistemática de la literatura durante los años 2016-2019. Repositorio Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe>
- Cienfuegos Fructus, R., Bautista Cuello, R., & Aguilar Panduro, J. D. (2020). Cienfuegos et al. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Estudios Gerenciales. (2023). (Estudios Gerenciales, 2023). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Elsevier. <https://www.elsevier.es>
- Great Place to Work (2023). Las mejores empresas para trabajar en México. <https://www.greatplacetowork.com.mx>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). (Hernández, Fernández & Baptista, 2020, p. 112). Metodología de la investigación. McGrawHill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022) Encuesta nacional de ocupación y empleo. <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
- Kenjo. (2023). (Kenjo, 2023) Evaluación de desempeño laboral: ¿Qué es y cómo realizarla? Disponible en: <https://blog.kenjo.io/evaluacion-de-desempeno-laboral>
- López, B., & Segovia, O. (2018). Clima organizacional: Teoría y práctica. Repositorios Latinoamericanos de la Universidad de Chile. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). La seguridad y la salud en el trabajo a lo largo de un siglo: De la revolución industrial a la era digital. OIT. <https://www.ilo.org>
- Organización Mundial de la Salud (2018). Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo. OMS. https://www.who.int/occupational_health/publications/healthy_workplaces_model.pdf
- QuestionPro. (2022). ¿Qué es el ambiente laboral y cómo mejorarlo? Referencia: QuestionPro. (2022). ¿Qué es el ambiente laboral y cómo mejorarlo? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/es/blog/ambiente-laboral/>
- Sánchez Sánchez (2022). Clima organizacional y su influencia en la motivación laboral. KS OmniScriptum Publishing. <https://www.casadellibro.com>
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2021). Scielo México. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral: Un estudio de caso. <https://www.scielo.org.mx>
- Chagray, L., Bautista, A., & Castro, R. (2020). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. SciELO. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100013
- Duarte, A. (2015). *Ambiente laboral: Clave para el bienestar y la productividad en las organizaciones*. Editorial Gestión Empresarial.