

SATISFACCIÓN LABORAL EN INDUSTRIA MAQUILADORAS

Ileana Guzmán Prince, TecNM /Instituto Tecnológico de Matamoros
Elsa Delgado Cazares, TecNM/ Instituto Tecnológico de Matamoros
Daniel Gonzalo Galván Rodríguez, TecNM/Instituto Tecnológico de Matamoros
Corina G. Ocegueda Mercado, TecNM /Instituto Tecnológico de Matamoros
Miguel Ángel Medina Álvarez, TecNM /Instituto Tecnológico de Matamoros

RESUMEN

En el anuario de Competitividad Mundial 2018, elaborado por el Instituto para el Desarrollo Gerencial (IMD) México está situado en la posición 48 la más baja desde su inclusión en esta clasificación (los factores contemplados en esta clasificación incluyen entre otras la mano de obra calificada en las empresas y el ambiente favorable de trabajo). La satisfacción laboral es uno de los factores básicos para lograr la competitividad en las empresas. Razón por la cual el objeto de estudio de esta investigación es conocer los niveles de satisfacción de los empleados en maquiladoras de la industria automotriz en la región de Matamoros y proponer estrategias enfocadas a aumentar la satisfacción de los empleados. La metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa y transversa, la muestra fue no probabilístico y de conveniencia se aplicó la encuesta a 5 empresas de 32 maquiladoras automotrices, lo que da un total de 150 instrumentos. Se utilizó un cuestionario de clima organizacional con 10 dimensiones y 30 reactivos con respuestas de escala Likert. Los resultados obtenidos, confirman la necesidad de establecer estrategias que aumenten la satisfacción de los empleados y la competitividad de las empresas.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, Estrategias, Competitividad

JOB SATISFACTION IN THE MAQUILADORA INDUSTRY

ABSTRACT

In the 2018 World Competitiveness Yearbook, prepared by the Institute for Management Development (IMD), Mexico is in 48th position. factors included in this classification include, among others, skilled labor in companies and favorable working environment. Job satisfaction is one of the basic factors to achieve competitiveness in companies. The object of this research is to identify the levels of satisfaction of employees in maquiladoras of the automotive industry in the region of Matamoros. We further propose strategies focused on increasing employee satisfaction. The methodology used was descriptive, quantitative and transverse. The sample was not probabilistic and for convenience, the survey was applied to 5 companies including 32 automotive maquiladoras resulting in 150 instruments. An organizational climate questionnaire with 10 dimensions and 30 items with Likert scale responses was used. Results obtained confirm the need to establish strategies that increase employee satisfaction and business competitiveness of companies.

JEL: M00

KEYWORDS: Job Satisfaction, Strategy, Competitiveness

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral ha sido objeto de estudio a través del tiempo, con la finalidad de saber que requieren los empleados para desempeñar adecuadamente su trabajo y del buen manejo de los recursos, buscando obtener la máxima productividad con eficacia eficiencia en las organizaciones. La industria maquiladora en el norte del país como todas las organizaciones del mundo vive una situación económica y social cambiante, factores como la globalización, la industria 4.0, la responsabilidad social en las empresas, el sindicalismo, entre otros hacen difícil la competitividad de las empresas de la región propiciando que las organizaciones busquen nuevas estrategias para adaptarse a los nuevos tiempos y elevar su nivel de competitividad, para cubrir las expectativas del mercado en el que ofertan sus productos o servicios. En estudios realizados sobre satisfacción a empleados a nivel mundial por la (Agencia Gallup, 2017) reporta que el 85% de los trabajadores, no se siente comprometido, es decir están desconectados emocionalmente sus empleo. En otros estudios (Chamberlain & Stansell, Amanda, 2019) encontró que la cultura, los valores de la empresa, la calidad del liderazgo de los directivos son de los principales factores que satisfacen a los empleados. En base a lo anterior se considera importante conocer el grado de satisfacción de los empleados de las industrias maquiladoras de Matamoros, Tamaulipas. Tomando en cuenta que la conducta del empleado de acuerdo a varios autores se debe cuidar y mejorar de vida dentro de la organización para aumentar en ellos la productividad, el sentido de pertenencia, lograr en ellos un grado de compromiso y satisfacción

Según (Ortega Verdugo & Félix Orduño , 2017, págs. 35-40) el empleado es un activo fundamental de las empresas y sugiere realizar diagnósticos periódicos del clima organizacional de para medir la motivación del personal y comportamiento y las repercusiones en el desempeño laboral. La importancia y condiciones del entorno competitivo actual permitió plantear el objetivo principal de estudio de la investigación que es dar a conocer el nivel de satisfacción encontrado en las empresas maquiladoras del sector automotriz de la ciudad de Matamoros Tamaulipas Describir la satisfacción laboral de la industria automotriz de la ciudad de matamoros nos sirve para aportar a la región resultados actualizados que identifiquen los factores que causan más insatisfacción a los empleados de las industrias maquiladora y con estas generar un panorama del clima laboral de las empresas y elaborar una propuesta estrategias para las empresas maquiladoras de la ciudad que les contribuya al desarrollo competitivo con crecimiento y sostenibilidad. Por lo que es preponderante conocer las causas de insatisfacción laboral y establecer estrategias ad hoc a los nuevos tiempos que garanticen el aumento de la satisfacción, productividad y por ende la competitividad de las empresas. La estructura de la investigación se inicia con el análisis de proyectos de investigaciones desarrolladas del tema a investigar, estructurar un marco teórico del tema, establecer el método, identificar la población y muestra poblacional , explicar el método de análisis descriptivo y cuantitativo para lograr el objetivo, en la tercera parte se realiza un análisis de resultados obtenidos, se estructura la *metodología* y *finalmente se muestran las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones*

REVISIÓN DE LITERATURA

La revisión de literatura relacionada con la satisfacción laboral mencionan que se estudia desde varias disciplinas tales como el comportamiento organizacional, la economía, recursos humanos y psicología, De acuerdo a comportamiento organizacional La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins & Judge, 2013, pág. 26). En economía se considera que “uno de los determinantes de la utilidad total corresponde a la utilidad derivada del trabajo”, medida a partir de la satisfacción laboral (Hamermesh, The changing distribution of job satisfaction, 2001, pág. 1). La productividad se define la medida en qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella

(Stonner, 1994, pág. 177). La satisfacción laboral se debe definir como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum & Naylor, 1990, pág. 522). Cada uno de los investigadores del tema coincide que existe una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad. (Pinilla, 1982), él dice: Por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, menciona que “cuando el empleado ha podido resolver sus necesidades fundamentales será más productivo”, menciona que “cuando se les trate dignamente y se les brinde las prestaciones sociales adecuadas. De acuerdo a (Chiavenato, 2009, pág. 13) el grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. La Figura 1 visualiza las fuentes de satisfacción e insatisfacción en el puesto, cada una de ellas se encuentran entre los elementos del clima y la cultura organizacional (Chiavenato, 2009).

Figura 1: Fuentes de Satisfacción e Insatisfacción en el Puesto

Fuentes de Satisfacción e Insatisfacción en el Puesto	
FACTORES MOTIVADORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN EN EL PUESTO	FACTORES DE HIGIENE QUE AFECTAN LA INSATISFACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Logro ♦ Avance en la carrera ♦ Autonomía ♦ Retos ♦ Retroalimentación ♦ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Reglas y políticas organizacionales ♦ Relaciones con los compañeros ♦ Relaciones con los supervisores ♦ Sueldo ♦ Seguridad ♦ Condiciones de trabajo

La Figura 1 muestra las fuentes de satisfacción e insatisfacción en el puesto. Adoptado de Chiavenato, 2019.

Estudios sobre los elementos del ambiente organizacional coinciden en investigar las siguientes actitudes a tomar en cuenta: satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional, apoyo organizacional que perciben y la dedicación de los empleados. Existen de acuerdo a (Robbins & Judge, 2003, pág. 250) varios conceptos clave a investigar para conocer el nivel de satisfacción de los empleados. Cuando una persona se identifica psicológicamente con su empleo se le llama involucramiento y se considera que tener nivel alto de involucramiento en el trabajo realiza y realmente les importa. Las personas piensan que cuando se entregan con justicia a sus organizaciones estos serán recompensados por ellos a esto se llama percepción del apoyo organizacional. Otras actitudes mencionadas por (Robbins & Judge, 2013, pág. 416) en su libro de Comportamiento Organizacional nos dice que el grado en que un empleado se identifica con su empresa, sus metas, y expresa su deseo de mantener su relación con ella se le llama compromiso organizacional. Menciona que también otra actitud que es la identificación del empleado, a la que llama el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Es importante conocer las actitudes del empleado que impactan en su satisfacción laboral además de los diversos indicadores de la estructura de la ambiente organizacional. Conocer el grado de satisfacción de los empleados, investigar estudios realizados anteriormente sobre el tema en la industria maquiladora, son una herramienta de utilidad para realizar una investigación adecuada a las necesidades del entorno. La tabla 1 (Medrano Lopez & Ahumada Tello, 2018, pág. 63) muestra estudios realizados con relación a factores relevantes en el trabajador y su relación con el desempeño en la industria maquiladora en México En el estudio realizado por (Ortega Verdugo & Félix Orduño , 2017, págs. 35 - 40)) en industrias maquiladoras de Santa Ana, Magdalena y Nogales, Sonora, concluye que los directivos de las maquiladoras, deben considerar dentro de sus estrategias de productividad la satisfacción laboral de sus empleados para el logro de la mejora en la competitividad de sus empresas.

Tabla 1: Estudios Empíricos Realizados Sobre Desempeño Laboral en México

Autor (Año)	Descripción de Estudio
Mendoza, 2004	<i>Estudio sobre la productividad del trabajo en la industria maquiladora en México.</i>
Duarte, 2006	<i>Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados de industria maquiladora en México.</i>
Contreras, Carrillo, García & Olea, 2006	<i>Estudio de desempeño de maquiladoras con respecto al ámbito de seguridad y salud en el trabajo</i>
Carrillo, 2013	<i>Estudio sobre la estructura organizacional, innovación y prácticas de empleo de empresas multinacionales localizadas en México.</i>

La Tabla 1 muestra algunos de los estudios realizados anteriormente en industria maquiladora en México. Fuente: D. Medrano López y E. Ahumada Tello Medrano

Estudios científicos y literatura diversa analizada para la elaboración del marco referencial y fundamentos teóricos deja ver que los trabajos de investigación enfocados a las Satisfacción laboral coinciden en que existe un fuerte grado de insatisfacción laboral mundial, la cual puede verse reflejado en un bajo nivel de productividad y competitividad de las empresas si no se hace algo al respecto Situación que motiva la necesidad de realizar este proyecto con la finalidad de identificar el grado de satisfacción de los empleados de la industria maquiladora y elaborar una propuesta enfocada a la experiencia del empleado para mejorar la vida dentro de la organización y con esto la experiencia diaria, de tal forma que se aumente el sentido de pertenencia y confianza, tomando en cuenta a las necesidades de las maquiladoras y que contribuya a la competitividad empresarial

METODOLOGÍA

La metodología fue exploratoria, cuantitativa y transversal, la muestra fue no probabilístico y de conveniencia, se aplicó la encuesta a 5 empresas de 32 maquiladoras automotrices en Mayo del 2016. En la tabla 2 se incluyen las características demográficas de los encuestados. El cuestionario está conformado por 10 secciones evaluadas en escala Likert empresa, condiciones ambientales, ergonomía, iniciativa y creatividad, compañeros de trabajo, jefes y superiores, puesto de trabajo y remuneración, reconocimiento y comunicación Se aplicaron 150 cuestionarios, los cuáles fueron contestados en su totalidad, razón por la cual todos fueron aceptados para su posterior procesamiento. Se procedió a la recolección, procesamiento y análisis de datos descriptivos. Se procesó la información recabada con aplicación del programa estadístico SPSS para el análisis.

Tabla 2: Características Demográficas de los Participantes (N=150)

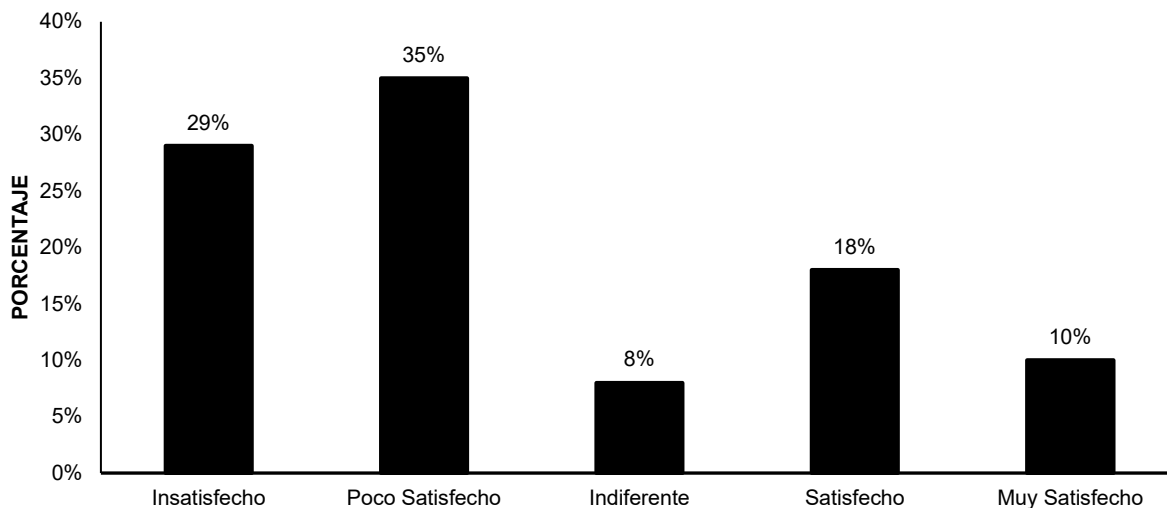
Características	No de Personas	Porcentaje
sexo del encuestado		
hombres	96	64%
mujeres	54	36%
Edad del Encuestado		
21 -- 25 AÑOS	9	6%
26 -- 30 AÑOS	26	17.33%
31 -- 35 AÑOS	95	63.33%
36 -- 40 AÑOS	15	10%
MAS DE 40 AÑOS	5	3.33%

En esta tabla se muestran las características demográficas. Los datos son en relación al sexo, edad. Se indica la frecuencia entre el número de personas y por el porcentaje. Fuente propia

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados más significativos obtenidos de 150 cuestionarios aplicados base al para lograr el objetivo planteado en la investigación.

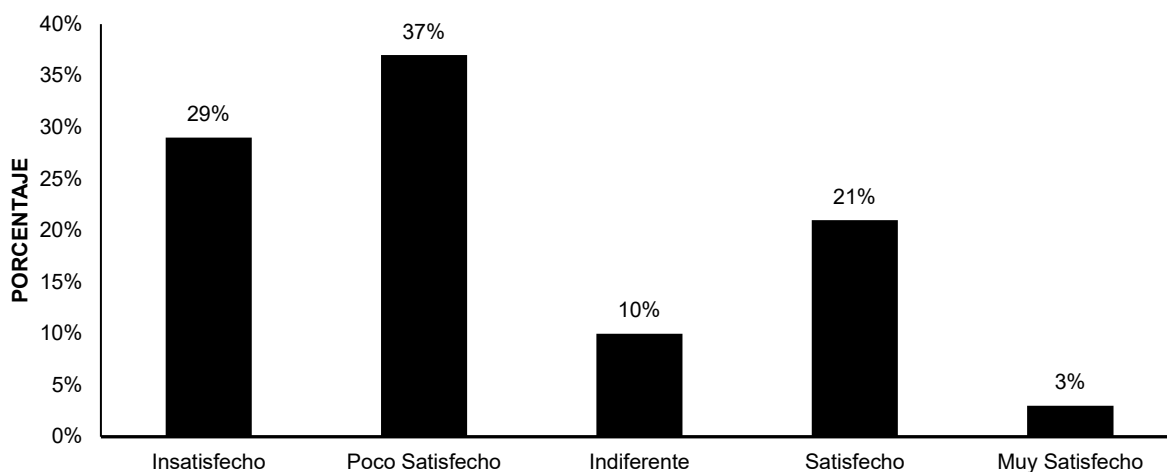
Figura 2: Reconocimiento y Consideración



En la figura 2 muestra resultados de la percepción de los empleados con el 35% de poca satisfacción y el 29% de insatisfacción, es como calificaron los participantes el reconocimiento y la consideración que reciben de sus jefes o superiores, en tanto que el 18% dijo estar satisfecho en este aspecto, mientras que solo el 10% comento estar muy satisfecho al momento de ser reconocidos, Fuente elaboración propia

Concluye que el reconocimiento y la consideración de los jefes o superiores son altamente insatisfactorio en estas empresas, no sienten que su trabajo es reconocido ni existe gran consideración de sus jefes o superiores, implican que para los empleados de esta investigación es sumamente relevante revisar el grado de insatisfacción de los empleados en estos indicadores de satisfacción.

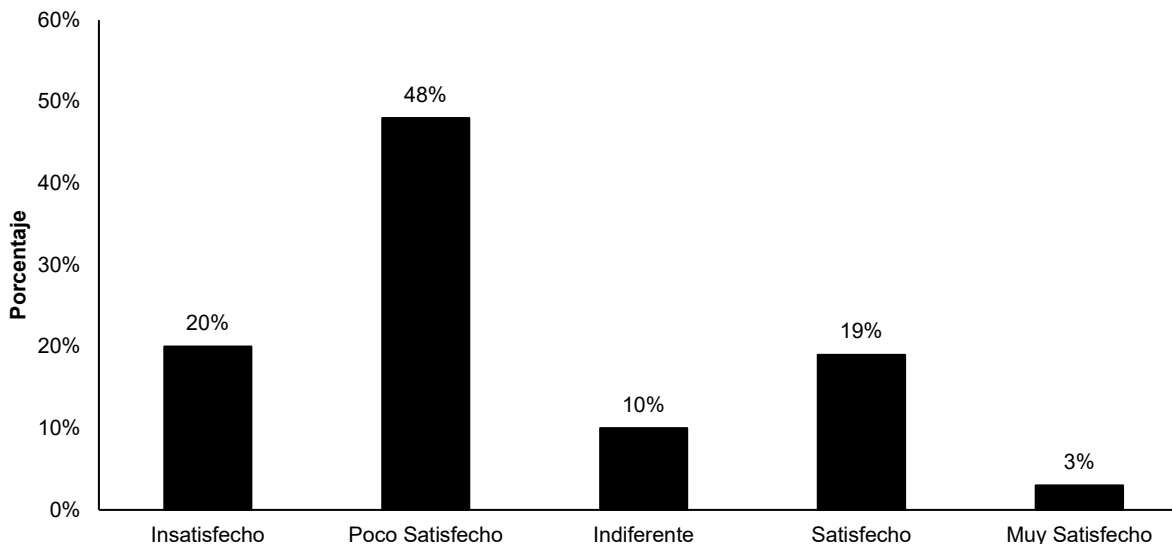
Figura 3: Puesto de Trabajo



Al momento de evaluar a los encuestados en cuanto a la seguridad de contar con su puesto de trabajo se observa un descontento en los resultados como se observa en la figura3, ya que el 29% evaluó de manera insatisfactoria y el 37% de manera poco satisfactoria este aspecto, lo que podría interpretarse como inseguridad de permanecer en su trabajo en un periodo determinado. El 21% de los participantes se siente satisfecho o seguro de seguir laborando en su empresa y solo un 3% muy satisfecho o seguro. Fuente elaboración propia

El puesto de trabajo en esta investigación nos marca un fuerte grado de insatisfacción, es decir que los empleados no se sienten seguros en su puesto de trabajo, tienen temor a perderlo, situación que definitivamente afecta la eficacia y eficiencia de los empleados.

Figura: 4: Percepciones Laborales Por Rendimiento Dentro de la Empresa



La Figura 4. La percepción que tienen los participantes en relación a los sueldos promedio en la ciudad es evaluada como poco satisfactoria por el 48% de los encuestados, en tanto que la satisfacción e insatisfacción en este criterio fueron del 19% y 20% respectivamente. Así mismo solo un 3% calificó esta percepción como muy satisfactoria, esto podría interpretarse de la siguiente manera “la mayoría de las personas o sea el 68% de los trabajadores se sienten descontentos con el sueldo que reciben”. La figura 4 muestra los resultados obtenidos.
Fuente elaboración propia

El sueldo se considera uno de los indicadores más comentados en las investigaciones de satisfacción, con gran repercusión en la productividad y competitividad de las empresas, un empleado no satisfecho con su sueldo no tiene deseo hacer mejor su trabajo. A continuación, se presentan los indicadores con más grado de insatisfacción obtenida en la investigación en las maquiladoras automotrices de Matamoros en la Tabla 3.

Tabla: 3: Orden de Dimensiones de Acuerdo a la Total Insatisfacción

Indicadores	% Promedio Total de Insatisfacción
1) Reconocimiento	66.7%
2) Remuneración	65.8%
3) Puesto de trabajo	64.4%
4) Comunicación	63.8%
5) Compañeros	63.6%
6) Empresa	60.7%
7) Jefes y superiores	59.8%
8) Condiciones ambientales	59.6%
9) Ergonomía	58 %
10) Iniciativa y Creatividad	57.1%

Tabla 3 muestra que, el 66% de encuestados está insatisfecho en cuanto al reconocimiento de su trabajo, así mismo el 65% en remuneración, el 64% se siente insatisfecho en su puesto de trabajo, el 63.8% no tiene una buena relación de trabajo con sus compañeros. Dando como resultado que el personal requiere ser reconocido, bien remunerado, y estar en un puesto de trabajo donde pueda motivarlo a su desarrollo profesional.

La tabla muestra los indicadores de insatisfacción al ser los resultados más altos, el nivel de satisfacción

en estas empresas es muy bajo, situación que coincide con las investigaciones anteriormente mencionadas la encuesta Gallup menciona que los empleados están desconectados (Gallup, 2019) con sus centros de trabajo, no se siente comprometido.

CONCLUSIONES

De acuerdo a resultados de este trabajo de investigación del nivel de satisfacción de los empleados de la industria maquiladora automotriz en la ciudad de Matamoros se concluye que, existen muchos indicadores con baja satisfacción de los empleados y pocos indicadores con alta satisfacción y con bajo porcentaje, calificaron en promedio como “satisfactorio” a las dimensiones de Ergonomía con el 16.2% y Condiciones ambientales el 20.2% y los aspectos calificados como más insatisfactorios son los rasgos evaluados en las dimensiones de; Reconocimiento con el 66.7%, Remuneración con 65.8%, Puesto de trabajo 64.4% y Comunicación 63.8%. Se realizó una comparación con la investigación realizada por (Ortega Verdugo & Félix Orduño , 2017, págs. 35 - 40)) en industrias maquiladoras de Santa Ana, Magdalena y Nogales, Sonora en 2017, se elaboró una tabla de indicadores de satisfacción laboral utilizados en las 2 investigaciones con la finalidad de analizar los indicadores y los resultados de las mismas..

Tabla 4: Indicadores de Satisfacción Laboral

Indicadores de Satisfacción	Ortega Verdugo, E. A. y Félix Orduño 2017	Guzmán, 2019
Compensaciones de la empresa	x	
Puesto de trabajo	x	x
Ambiente de trabajo	x	x
Jefes superiores	x	x
Compañeros de trabajo	x	x
Reconocimiento	x	x
Comunicación	x	x

Elaboración propia En la tabla se muestran los indicadores usados en las 2 investigaciones aunque se utilizaron instrumentos diferentes hay coincidencias en los indicadores.

En las empresas maquiladoras automotrices de Matamoros existe un nivel percibido como poco satisfactorio de los empleados, los resultados obtenidos reportan un alto nivel de insatisfacción en muchas de las áreas investigadas, las cuales influyen de manera significativa en las personas para calificar el ambiente laboral. En el estudio de Sonora la satisfacción con el trabajo que se hace con un 47%. A nivel general, manejando números más satisfactorios. Los factores coincidentes con la investigación de Matamoros son la comunicación, puesto de trabajo, y beneficios de trabajo y salario en un nivel de baja satisfacción, reconocimiento, posibilidades de ascenso, se coincide con la investigación de Sonora en los indicadores de insatisfacción, a nivel general puede decirse que la investigación de (Ortega Verdugo & Félix Orduño , 2017) tiene un nivel de satisfacción más alto, más sin embargo, coincide en los mismos indicadores con alto grado de insatisfacción.

La investigación confirma lo dicho por (Blum & Naylor, 1990) que la satisfacción en el trabajo es el resultado de las actitudes de los empleados; y menciona a los salarios, la constancia del empleo, las condiciones de las oportunidades de ascenso, el reconocimiento como necesarias para crear un ambiente que propicie el desarrollo de la empresa aumentando su competitividad, la investigación confirma que estos indicadores fueron marcados por los empleados como generadores de más insatisfacción. Por mencionar a algunos pues varios autores coinciden los elementos encontrados en el estudio utilizando diversos términos para las mismas actitudes, indicadores, dimensiones, satisfactores intrínsecos o extrínsecos, etc. Se coincide en la importancia en el recurso humano como el elemento más importante de

la organización, para el desarrollo de las competencias necesarias para construir *ventajas* competitivas de las organizaciones, en la importancia de establecer estrategias en los indicadores encontrados como insatisfactorios para el logro de las metas empresariales, se debe poner especial énfasis la satisfacción laboral de los trabajadores partiendo del resultado de las investigaciones dando el adecuado reconocimiento a su desempeño, remunerando adecuadamente y enriqueciendo el puesto de trabajo. El clima organizacional de las organizaciones debe ser considerado como parte de los elementos a tomar en cuenta para la competitividad de la organización, específicamente en la ciudad de Matamoros, Tamaulipas para aumentar los niveles de satisfacción de los empleados y crear en ellos un compromiso.

Limitaciones y Trabajo Futuro

El estudio se limitó a la región noreste de Tamaulipas y únicamente a identificar las causas de satisfacción de empresas en la ciudad de Matamoros. La segunda parte de esta investigación será la creación de una propuesta de una serie de estrategias que provoquen en el empleado un aumento a su satisfacción laboral, los resultados obtenidos serán motivo para seguir investigando y perfeccionar el método de investigación así como aumentar el tamaño y tipo de muestra del objeto de estudio, con la finalidad de crear con esta información un propuesta de Mercadotecnia interna a las empresas para contribuir al aumento de su eficacia y eficiencia en materia de recursos humanos.

REFERENCIAS

- Blum, M. L., & Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial, Sus fundamentos teóricos y sociales* (quinta ed.). Mexico: Trillas.
- Carrillo, J. (2013). Resumen ejecutivo. Firmas multinacionales en México: un estudio sobre la estructura organizacional, la innovación y las prácticas de empleo. El Colegio de la Frontera Norte (Colef). Disponible en: <http://libreria.colef.mx/detalle.aspx?id=7496> y consultado: 07/09/2016.
- Chamberlain, A., & Stansell, Amanda. (11 de Julio de 2019). Obtenido de Glassdoor Economic Research: <https://www.glassdoor.com/research/employee-satisfaction-drivers/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Clifton, J. (13 de June de 2017). Agencia Gallup. Recuperado el 2019, de Agencia Gallup: <https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx>
- Contreras, O. F., Carrillo, J., Garcia, H., & Olea, J. (2006). “Desempeño laboral de las maquiladoras. Una evaluación de la seguridad en el trabajo”. *Frontera Norte*, 18(35), 55-85. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciarttext&pid=S018773722006000100003&lng=es&tlng=es> y consultado: 09/09/2016
- Duarte Magaña, E. (28 de Abril de 2006). “Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México. Tesis Doctoral, CETYS Universidad, Mexicali.
- Hamermesh. (2001). “The changing distribution of job satisfaction”. *Journal of Human Resources*, 36(1), p. 1-30. Obtenido de <https://www.nber.org/papers/w7332>
- Medrano Lopez, D., & Ahumada Tello, E. (2018). “Percepción de valores culturales en trabajadores y su importancia en el desempeño en la industria maquiladora” *Contaduría y Administración*, 63(3), p.1-30. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1264>

Mendoza, J. E. (2004). “Productividad del trabajo en la industria maquiladora del norte de México: un análisis de convergencia”. *EconoQuantum*, 1(1), 57-82. <https://doi.org/10.18381/eq.v1i1.186>

Ortega Verdugo, E. A., & Félix Orduño, N. (Julio- Diciembre de 2017). “Satisfacción laboral en industrias maquiladoras de Santa Ana, Magdalena y Nogales, Sonora”. *INVURNUS*, 12(2), 35-40.

Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México, DF., México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2103). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Pearson.

Stonner, J. y. (1994). *Administración* (6ta Edición ed.). México, México: Mc Graw Hill.

BIOGRAFÍAS

Ileana Guzmán Prince. Mexicana. Doctora en Administración Estratégica. Maestra en Administración de Empresas. Profesora de tiempo completo adscrita a la División de Estudios de Posgrado e Investigación. Reconocimiento de PRODEP como maestro Perfil Deseable. Reconocida como académico certificado ANFECA. Miembro del cuerpo académico “Gestión y Desarrollo de Empresas ITM- CA-03”. Desarrolla investigación en líneas de: Administración, Gestión del talento humano y Comportamiento Organizacional, Gestión y Desarrollo empresarial. Coordinadora de la Maestría en Administración Industrial del Tecnológico de Matamoros (2008-2016). Dirección Institucional: Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Matamoros, Carretera Lauro Villar Km 6.5 CP 87490 H. Matamoros, Tamaulipas, México.

Elsa Delgado Cazares. Mexicana. Doctora en Administración y Alta Dirección de la Universidad Autónoma de Coahuila. Maestro Titular de tiempo completo del Instituto Tecnológico de Matamoros, adscrita a la División de Estudios Posgrado e Investigación desde 1983 a la fecha. Jefa del Departamento de Comunicación y Difusión, Jefa del Departamento de Ciencias Económico Administrativas en el período 2003-2007. Jefa del Departamento de Recursos Humanos del ITM en el 2011 y 2012. Evaluador de organismos acreditadores: CACECA- CASCLA del 2007 a la fecha. Reconocimiento de PRODEP como maestro de Perfil Deseable. Académico certificado por ANFECA. Miembro del cuerpo académico “Gestión y Desarrollo de Empresas ITM- CA-03”. Desarrolla investigación en líneas de: Administración, Gestión del talento humano y Comportamiento Organizacional, Gestión y Desarrollo empresarial. Dirección Institucional: Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Matamoros Lauro Villar Km. 6.5 carretera a la playa, CP.87490 H. Matamoros, Tamaulipas, México.

Daniel Gonzalo Galván Rodríguez. Mexicano. Maestro en Administración Industrial. Ingeniero en Electrónica. Profesor de asignatura adscrito al Departamento de Metal-Mecánica. Dirección Institucional: Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Matamoros, Carretera Lauro Villar Km 6.5 CP 87490 H. Matamoros, Tamaulipas, México.

Corina Guillermina Ocegueda Mercado. Mexicana. Doctora en Metodología de la Enseñanza. Maestría en Administración de Empresas. Profesora investigadora de tiempo completo adscrita a la División de Estudios Posgrado e Investigación. Reconocimiento de PRODEP como maestro de Perfil Deseable. Reconocida como académico certificado por ANFECA. Líder del Cuerpo Académico “Gestión y Desarrollo de Empresas ITM-CA-03”. Desarrolla investigación en las Líneas de: Administración, Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional, Gestión y Desarrollo Empresarial. Es evaluadora de CACEI. Dirección institucional: Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de

Matamoros, Carretera Lauro Villar Km. 6.5 carretera a la playa, CP.87490 H. Matamoros, Tamaulipas, México.

Miguel Ángel Medina Álvarez. Mexicano. Maestro en Administración Industrial. Licenciado en Contaduría. Profesor de asignatura adscrito al Departamento de Económico-Administrativas. Dirección Institucional: Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Matamoros, Carretera Lauro Villar Km 6.5 CP 87490 H. Matamoros, Tamaulipas, México.