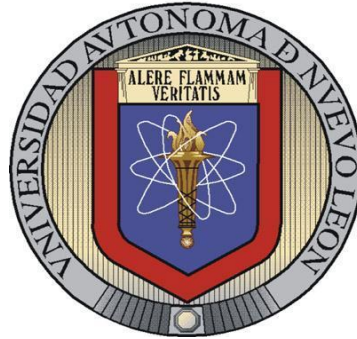


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO.**



**“FACTORES ORGANIZACIONALES QUE MEJORAN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS MAQUILADORAS EN
LOS PARQUES INDUSTRIALES DE GUAYMAS, SONORA”**

**TESIS DOCTORAL PRESENTADO POR
FRANCISCO JAVIER ACUÑA MAYORAL**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

MONTERREY, MÉXICO.

SEPTIEMBRE DEL 2024.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Francisco Javier Acuña Mayoral.

Firma:  _____

Fecha: septiembre del 2024

ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS

BYS:	Bienes y servicios.
FPP:	Frontera de posibilidades de producción.
HVAC	Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado
IC1:	Informante confidencial 1
PIB	Producto interno bruto.
TGA	Teoría general de la administración.
TLCAN	Tratado de libre comercio de América del Norte.
TO	Teoría de las organizaciones.
ODS	Objetivos de desarrollo sustentable.
OEA	Organización de Estados Americanos.
OCDE	Organización para la cooperación y el desarrollo económico.
MTK	Maquilas Tetakawi
IMMEX	Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación.
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	ii
ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	16
1.1. 141.1.1.	201.1.2.
231.1.3.	281.2.
291.2.1.311.2.2 Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente (Y) con respecto a las independientes propuestas (X1 motivación laboral, X2 clima organizacional, X3 flexibilidad laboral, X4 capacitación y X5 responsabilidad social de las empresas)	36
1.2.1.1.	351.3.
	371.4.
	371.4.1.
	371.5.
	381.6
	381.7.
	391.8
40CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL	472.1.

	472.1.2.
	512.2.
542.2.1 Variable Independiente X1: Motivación Laboral	
	56
2.2.2. 592.2.3.	632.2.4.
702.2.5.	742.3.
822.3.1.	832.3.2.
84Capítulo 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.	92
3.1. Tipo y diseño de la investigación	92
3.1.1. Tipos de investigación	92
3.1.2. Diseño de la Investigación.	93
3.2 Métodos de recolección de datos.	94
3.2.1.Elaboración de la encuesta	95
3.2.2. Operacionalización de las variables de la hipótesis para la encuesta	96
3.2.3 Método de valuación de expertos	98
3.3. Población, marco muestral y muestra	99
3.3.1 Tamaño de la muestra	100
3.3.2 Sujetos de Estudio	103
3.4 Métodos de Análisis	103
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	104
4.1 Prueba piloto	104

4.2 Resultados finales	105
4.2.1. Estadística descriptiva del perfil del encuestado y de la empresa	106
4.2.2 Análisis estadístico: Regresión lineal múltiple	110
4.3. Comprobación de las hipótesis	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
BIBLIOGRAFÍA	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Desempeño del Mercado Laboral Mexicano	16
Tabla 2 Matriz de Congruencia.	43
Tabla 3 Teorías de Responsabilidad Social.	76
Tabla 4 Relación estructural de hipótesis	85
Tabla 5 Variables de investigación e indicadores de medición	96
Tabla 6. Marco muestral de la investigación.	99
Tabla 7. Determinación de la muestra	101
Tabla 8.- Determinación del nivel de confianza	102
Tabla 9 Alpha de Cronbach de las variables independientes y dependiente por dimensiones y grupal	104
Tabla 9. Correlación de Pearson	112
Tabla 11 Resumen del modelo	113
Tabla 12. ANOVA	114
Tabla 13. Coeficientes ^a	115
Tabla 14. Resultado del contenido	115

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. Género de los encuestados	107
GRÁFICA 2. Edad de los encuestados	107
GRÁFICA 3. Escolaridad terminada.	108
GRÁFICA 4. Tamaño de la empresa	109
GRÁFICA 5. Principales áreas de trabajo en las plantas maquiladoras	109
GRÁFICA 6. Antigüedad en la empresa	110

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Variables indexadas de IMMEX (2016).	22
FIGURA 2 Comercio internacional neto de Sonora 2006-2022.	22
FIGURA 3 Causas y consecuencias del problema a investigar.	25
FIGURA 4 Mapa conceptual del problema.	28
FIGURA 5 Modelo gráfico de los antecedentes teóricos de las variables.	35
FIGURA 6 Teorías de Responsabilidad Social.	74
FIGURA 7 Modelo gráfico de las hipótesis operativas	81
FIGURA 8 Modelo matemático de la hipótesis.	82

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta aplicada	138
ANEXO 2. Instrumento para valuación por expertos.	157
ANEXO 3. Promedio de validez de contenido.	201
ANEXO 4. Tabla de variables y componentes.	206
ANEXO 5. Distribución de plantas en Parque Industrial Roca Fuerte de Guaymas, Sonora.	209
ANEXO 6. Parque Industrial Guadalupe en Guaymas, Sonora.	209

INTRODUCCIÓN

La naturaleza de los seres humanos es social y sus vidas se desarrollan a través de la interacción comunitaria, con ello se propicia la convivencia entre las mismas y refleja a su vez la necesidad de vivir en sociedad. Por lo tanto, esa naturaleza social del hombre y la necesidad de obtener la satisfacción de sus necesidades particulares y comunes, se materializan en una gran variedad de situaciones relacionales y todas tendientes a conseguir la mejor solución (Illera, 2018).

El rápido crecimiento poblacional de la humanidad demanda una mayor cantidad de bienes y servicios para satisfacer las necesidades infinitas que las diferentes poblaciones del mundo constantemente requieren, mientras que los cambios ocurren a escala mundial y provocan inesperadas formas de competencia y un mercado cada vez más impredecible. La rapidez de los cambios aunado a la baja adaptabilidad de las organizaciones y su vida efímera en el mercado, inciden en la forma de negociar y en el establecimiento de ventajas competitivas (Pérez y Coutin, 2005), por lo que es necesario que las empresas tengan plenamente claro aquellos insumos que requieren para la fabricación de los bienes y servicios, con énfasis en el ¿qué?, el ¿cómo?, el ¿cuándo? y el ¿cuánto? deben producir para su éxito en la comercialización, también deben identificar los insumos de mejor calidad, los más económicos, la mejor tecnología, el mejor mercado para la venta, las zonas de producción más conveniente, la logística de adquisiciones y comercialización, su capacidad instalada, entre otra gran cantidad de aspectos inherentes a las actividades productivas.

Por lo tanto, para poder conseguir lo anteriormente citado, es necesario que las naciones analicen sus fronteras de posibilidades de producción y establezcan los mecanismos para la explotación de sus recursos naturales,

humanos, tecnológicos, financieros entre otros tantos, para con ello pongan a la venta su producción, se apoyen con identificación y explotación de sus ventajas naturales y diferenciales, la definición de estrategias empresariales y en función de ello las grandes factorías del orbe investigan cuáles son aquellos países suficientemente competitivos en la producción de materias primas y componentes para integrar en su logística de proveeduría y comercialización de bienes y servicios.

Las plantas de la industria maquiladora de exportación en los parques industriales en Guaymas, Sonora son una opción para el desarrollo económico, diversidad productiva y laboral de la región, por ende, requieren una gran cantidad de recursos humanos profesionales para su sustento operativo, crecimiento y desarrollo comercial, más sin embargo, aún se persigue empatar las cualidades y atributos inherentes al personal con funciones administrativas dentro de las plantas maquiladoras para potencializar el desarrollo del capital humano y maximizar el éxito de las empresas.

En esta investigación, se analizó el desempeño laboral del personal administrativo en las diversas áreas funcionales en la administración de las plantas industriales de exportación, con el propósito de investigar, comprobar e informar la aprobación o rechazo de la siguiente hipótesis: “Los factores organizacionales: motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad social mejoran el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales.”

Dado que el mundo hoy se considera al alcance de la mano por efecto de la globalización, reviste gran importancia identificar e implementar los factores organizacionales que influyen en el personal administrativo de las empresas para la conservación de las fuentes de trabajo y la potencialización hacia un excelente desempeño laboral.

Para lograr el objetivo de esta investigación se desarrollaron 4 capítulos brevemente resumidos, los cuáles se indican a continuación y con el contenido de cada uno:

En el capítulo 1 se presentan los antecedentes del problema, así como las primeras investigaciones que contribuyan a dar soporte y sustento a la presente investigación, los hechos que contextualizan el problema, así como causas y consecuencias del problema a investigar.

En el capítulo 2 se presenta la metodología desarrollada, a través de las principales teorías que den sustento a la investigación. Con ello se conforma el marco teórico que guía el desarrollo del trabajo y conduce por el sendero correcto.

En el capítulo 3 se desarrolló la investigación de campo, se determinó la muestra, se hizo recolección de datos y posteriormente el análisis de resultados.

En el capítulo 4. Se presentan las pruebas piloto efectuadas, los resultados finales de la investigación, las estadísticas descriptivas de los encuestados y la empresa, el análisis estadístico aplicado y la comprobación de las hipótesis de la investigación.

Conclusiones y recomendaciones, esta sección corresponde a los resultados de la investigación, así como las recomendaciones emitidas para futuras investigaciones en el tema o relacionados.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

El presente capítulo, identifica la naturaleza de cinco factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas, como elementos de investigación. Esto se desarrolló a través de definir la naturaleza y dimensión de la investigación, analizar los antecedentes del problema, hechos actualizados del contexto, definición de objetivos y establecimiento de hipótesis, su respectivo planteamiento teórico y justificación que nos permitieron generar el sustento de la investigación. Inicialmente se desarrolló una investigación bibliográfica en la web para la generación de información relacionada con el tema, posteriormente se seleccionaron aquellos artículos cuya información aporte significativamente a la causa y finalmente se sustentó con fuentes bibliográficas.

1.1. Antecedentes del Problema a investigar

Desde los albores de la época industrial las organizaciones se enfrentan a permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece (Castro, 2016). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018) está promoviendo acciones internacionales coordinadas e innovadoras para acelerar los progresos hacia los objetivos de desarrollo sustentable (ODS) en los países en desarrollo. Por lo tanto, la cooperación para su desarrollo es crucial para esa acción, no sólo en la entrega de resultados a través de sus propias intervenciones, sino también, en el aprovechamiento de las contribuciones de otros actores. La OCDE (2018), determina que la revolución digital, la globalización y los cambios demográficos, están transformando los mercados laborales en una época en la que los responsables políticos, se enfrentan además a una escasa productividad y un bajo crecimiento de los salarios, así como a una gran desigualdad en cuanto a ingresos de su población. La nueva estrategia de empleo de la OCDE ofrece un marco global y recomendaciones políticas para ayudar a los países a afrontar estos desafíos, y va

más allá de la cantidad de trabajo existente y centrándose en la calidad del empleo y en la Inclusividad del mercado laboral, como aspectos prioritarios de las políticas públicas. Asimismo, destaca la importancia de la resiliencia y la capacidad de adaptación para lograr un buen desempeño económico y laboral en un entorno de trabajo cambiante (OCDE, 2018). La Tabla 1 nos muestra la evaluación de la OCDE (2018) con relación al desempeño laboral del mercado laboral mexicano en comparación con el promedio del organismo y los países más destacados en el mercado laboral internacional, cabe mencionar que están señalados en rojo los resultados por fuera de la media de los países miembros de este organismo internacional.

Tabla 1 Desempeño del Mercado Laboral Mexicano

	Criterio	Peor performer OCDE	Posición de México	Promedio OCDE	Mejor performer OCDE
Cantidad	Tasa de empleo (2017)	Turquía 56.3%	México 66.6%	72.1%	Islandia 87.2%
	Tasa de desempleo (2017)	Grecia 21.7%	México 3.6 %	5.9 %	Islandia 2.9%
	Subutilización general de la fuerza de trabajo (2016)	Grecia 44.8%	- No Aplica -	27.2	Islandia 12.6%
Calidad	Calidad de ingresos (2015)	México 4.6 USD	México 4.6 USD	16.6 USD	Dinamarca 29.8 USD
	Inseguridad en el mercado laboral (2016)	Grecia 27.8%	México 4%	4.9%	Japón 1.6%
	Tensión laboral (2015)	Grecia 47.9%	México 28.9%	27.6%	Noruega 13.8%
Inclusividad	Tasa de ingresos bajos (2015)	Grecia 16%	México 13.9% (2014)	10.9%	República Checa 5.8%
	Brecha salarial de género (2015)	Corea 61.0% (2013)	México 54.5%	38.1%	Finlandia 21.4%
	Brecha de empleos grupos sin ventaja (2016).	Turquía 47.1%	México 40.4%	24.7%	Islandia 9.2%
<small>Notas: Determinación de criterios. Tasa de desempleo: porcentaje de población activa (20 a 64 años), que tiene empleo (%). Subutilización general de la fuerza de trabajo: porcentaje de la población que se encuentra inactiva, desempleada o realizando involuntariamente trabajos a tiempo parcial (15 a 64) (%), excluyendo a los jóvenes de (15 a 29) que están cursando estudios y no tienen un empleo (%), calidad de ingresos: ingresos brutos por hora en dólares estadounidenses (USD) ajustado a la paridad del poder adquisitivo (PPA), y por desigualdad. inseguridad del mercado laboral, pérdida monetaria esperada asociada al riesgo de quedar desempleado como porcentaje de los ingresos previos. Tensión laboral porcentaje de trabajadores que ocupan puestos caracterizados por un alto nivel de exigencia laboral y pocos recursos para satisfacer tales exigencias. Tasa de ingresos bajos: porcentaje de personas en edad de trabajar que vive con menos del 50% de la renta disponible equivalente de los hogares. Brecha salarial de género: diferencia entre los ingresos anuales per cápita de hombres y mujeres. Brecha de empleo de grupos desaventajados: Diferencia promedio entre la tasa de desempleo de los hombres de edad intermedia y las tasas de cinco grupos desaventajados.</small>					

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la OCDE (2018).

El comercio internacional inició con el tráfico de especies, oro, plata y piedras preciosas, pero fue con la revolución industrial que se logró una escala continental e intercontinental. Con ello, se transformaron las estructuras, los sistemas y las formas de producción en cada país y en cada área económica existente en el mundo. Cambiaron todos los ámbitos desde el económico hasta el político, social y cultural de los pueblos. Con el comercio internacional nacieron los mercados internacionales y la interdependencia entre los países, tanto en sus formas de producción como en la asignación de recursos, cada país se especializa en aquellas actividades en las que tiene ventajas comparativas. Es este principio el que rige el ámbito económico en el mundo y en función del cual se crean las Teorías de Comercio Internacional, sobre cuyas bases se estructuran las Políticas de Comercio Internacional, lo establece la Organización de Estados Americanos (OEA, 1995).

La industria maquiladora se ha convertido en un detonante de desarrollo socioeconómico muy importante en la frontera norte y noroeste de la República Mexicana, al implementar parques industriales, ofrecen alternativas de empleo a una gran cantidad de familias, generación de ingresos al erario público, creación y establecimiento de comercios y servicios complementarios a la industria y sociedad que le acompaña, todo esto, en el ámbito nacional, en el ámbito internacional, a los extranjeros se les ofrecen opciones de inversión con oportunidades de crecimiento y rentabilidad financiera, mano de obra barata y estímulos fiscales muy atractivos, en respuesta a los acelerados cambios gestados por la globalización, afortunadamente hoy en día se han extendido hacia el centro de la república, se concentran aún en los estados de la franja norte por la ubicación geográfica y oportunidad de mayor comercialización con el principal mercado del mundo, los EE.UU. (Contreras y Munguía, 2007).

El término maquiladora, podemos identificarlo principalmente por sus operaciones de producción compartida de bienes y servicios finales o en proceso de producción que realizan las compañías nacionales y transnacionales en diversas

regiones del mundo, pero esto es mucho más complejo. Ahondando un poco más en el concepto maquiladora, se sabe que es una palabra cuyos orígenes se remontan al árabe, y que en sus primeros usos se le relacionaba con la actividad de la molienda de granos, toda vez que se refiere a la porción del grano que corresponde al molinero a cambio de su servicio (Douglas y Hansen, 2003).

Cabe mencionar que el significado del término maquiladora ha estado evolucionando permanentemente, hoy en día, corresponde a designar cualquier actividad particular en un proceso industrial, realizada por una parte un componente del proceso productivo diferente al fabril. Con base en lo anterior, se puede inferir sobre el término maquiladora que se refiere a una amplia industria que comprende gran variedad procesos incluyentes y de integración de bienes y servicios. Las maquiladoras modernas realizan operaciones de ensamblaje de productos que, una vez procesados, se reexportan a Estados Unidos y otros países (Douglas y Hansen, 2003). A su vez Contreras y Munguía (2007) establecen una definición general señalando que, las maquiladoras son plantas importadoras de materias primas, componentes y maquinaria, para procesarlos o ensamblarlos en México y después exportarlos, principalmente a Estados Unidos de América, pagando impuestos sólo sobre el valor agregado.

Mientras que la definición adoptada por el INEGI, indica que se considera como establecimiento maquilador a aquella unidad económica o empresa que realiza una parte del proceso de producción o la totalidad de un artículo, generalmente de ensamblado, misma que se encuentra dentro del territorio nacional y mediante un contrato de maquila se compromete con una empresa matriz, ubicada en el extranjero, a realizar un proceso industrial o de servicio destinado a transformar, elaborar o reparar mercancías de procedencia extranjera, para lo cual importa temporalmente partes, piezas y componentes, mismos que una vez terminados son exportados, cita el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados (2003).

Los orígenes de la industria maquiladora en México se remontan a los expresidentes Abelardo L. Rodríguez quien en 1933 promulgó la ley de perímetros libres en Tijuana y Ensenada, Baja California con derecho a importar bienes extranjeros sin el pago de aranceles, posteriormente Lázaro Cárdenas del Río (1934-1940) con la política de zonas libres y de integración nacional, intenta fomentar el desarrollo económico e industrial de la región fronteriza mediante la implementación de diversos programas socioeconómicos (Douglas y Hansen, 2003). Es en la década de los 80's cuando de inicia en Hermosillo Sonora la industria manufacturera, la cual experimentó un crecimiento importante debido a importantes inversiones realizadas tanto en las maquiladoras en general y particularmente en el ramo automotriz, con ello complementaron una estructura industrial económica y productiva básica agrícola, eléctrica, textil y del cemento en el estado (Díaz, 2009).

Díaz (2009) señala que el desarrollo manufacturero está concentrado en la capital sonoreense, ya que aloja a más del 50 por ciento de las empresas principales de la entidad, y genera más del 40 por ciento del PIB estatal y los productos terminados. La planta Ford de ensamblado y estampado de automóviles arranca operaciones en 1986 en la salida a la Colorada y como proyecto es quien presenta, con una mayor base endógena, en el sentido de que a diferencia de las maquiladoras hay una red de proveedores en el estado y en conjunto mantienen mayor enlace con otros fabricantes y prestadores de servicios locales.

Para el 2005, nueve años después del inicio se consideró este proyecto de operación de la planta Ford en Hermosillo como un éxito, aunque cabe mencionar que los resultados de contratación eran mediocres, señalaron que la planta laboral integraba a 1,800 trabajadores (60%), una segunda fase de expansión planificaba producir 300,000 unidades adicionales, lo cual incrementa los empleos directos a 3 800 y los proveedores emplearían a tres mil personas y generarían 32 mil empleos indirectos (Sandoval y Wong, 2005).

En el puerto de Guaymas Sonora, la industria maquiladora representa una importante fuente generadora de ingresos económicos y sobre todo fuente de empleo muy requerida por la comunidad, se encuentra esta industria integrada por plantas maquiladora de capital extranjero con representación jurídica por maquilas Tetakawi e integrada por los parques industriales (PI) en Guaymas, PI Roca Fuerte ubicado sobre la carretera internacional kilómetro 129.15 en la salida norte y el PI Guadalupe ubicado en la colonia Leonardo Rodríguez Alcaine, ambos parques industriales constituyen el corporativo *The Off Shore Group*, o ampliamente conocido como Maquilas Tetakawi (Tetakawi.mx, 2019).

Según información en el sitio oficial de Maquilas Tetakawi, S.A. de C.V. esta empresa se fundó en octubre de 1986 en Guaymas Sonora, para proveer servicios bajo el programa de albergue (shelter) a empresas extranjeras que manufacturan sus productos en México para su exportación hacia Estados Unidos y Canadá. Estos servicios de maquila industrial se proporcionan principalmente en la región de Guaymas y Empalme, el concepto de albergue o Shelter de Tetakawi es considerado como una alianza estratégica con los clientes para que se puedan cumplir y exceder expectativas de producción y calidad, a costo más atractivos que en sus regiones de origen. Estas medidas permiten cumplir con las regulaciones y normatividad operativa establecida por las autoridades mexicanas, principalmente encontramos las leyes en materias laboral, aduanal, fiscales y de responsabilidad social o medio ambientales. También se puede mencionar el buen control de los procesos de transición cultural del lenguaje, respeto a la idiosincrasia e idiomas extranjeros utilizados por los inversionistas foráneos (tetakawi.mx, 2019).

Las diversas plantas maquiladoras de exportación en los parques industriales locales cuentan con empresas nacionales y mayoritariamente internacionales, en dichas plantas requieren una amplia y variada cantidad de recursos humanos en una diversidad de disciplinas profesionales, actualmente el número de trabajadores asciende hasta 15,000 empleados en la región de Guaymas y Empalme, México específicamente requieren una importante cantidad de recursos humanos

multidisciplinario, generando con ello una oferta laboral que da empleo a profesionales egresados de las diferentes universidades de la región, la nación y en ocasiones hasta personal internacional. Esta información está de acuerdo con la página de la industria de plantas maquiladoras (Tetakawi.mx, 2019).

1.1.1. Hechos actuales que contextualizan el problema

Hoy en día las empresas alrededor del mundo compiten en mercados sumamente dinámicos y muy competitivos, con el cambio como constante primordial de eventos comerciales, por lo tanto, la globalización de la economía ha eliminado las distancias, las barreras geográficas y comerciales permitiendo el libre acceso a la compraventa de materias primas y cambiando las formas de interacción entre productores y consumidores. A su vez, los gustos, costumbres y preferencias de individuos y sociedades también han cambiado, generando con ello el resultado de tener escenarios de mercados globales complejos y heterogéneos. En este contexto, la manufactura actual se caracteriza por la producción de bienes personalizados por región; atrás han quedado sistemas de producción en serie basados en economías de escala (Piña, León y Preciado, 2018).

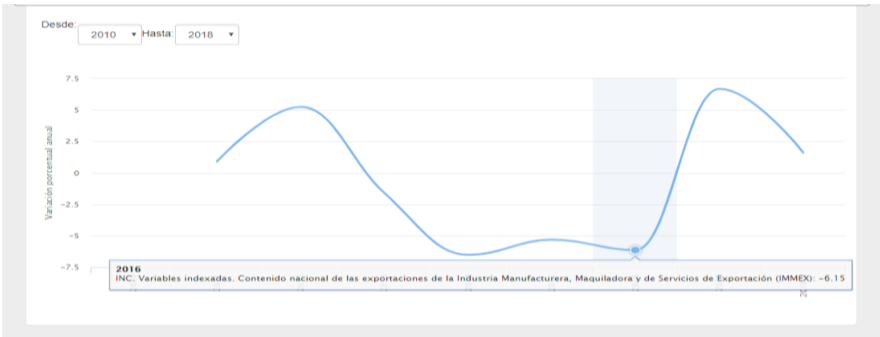
Actualmente, el éxito o fracaso de estas organizaciones multinacionales depende en gran medida en la habilidad para reaccionar a los repentinos cambios en el entorno y adaptarse rápidamente a estos, a través de una eficiente asignación de recursos, señalan Katic, Agarwal y Al-Kilidar (2017). En estos mercados mundiales y sumamente competitivos las estrategias de negocios se puntualizan en conocer y satisfacer las necesidades del cliente. Las nuevas normas de competencia generan presión sobre las organizaciones impulsando la a crecer y realizar las adecuaciones necesarias para mantener su competitividad, del mismo modo, a sostener sus niveles de rentabilidad. Las estrategias empresariales enmarcan los esfuerzos por alcanzar la excelencia operativa que le permita mejorar su rendimiento, la búsqueda de estrategias orilla a la industria a innovarlas para que les permitan reducir costos y producir bienes de máxima calidad con el mínimo de tiempo (Garza-Reyes, 2012).

Las plantas maquiladoras en los PI de Guaymas, han presentado un importante crecimiento al implementar nuevas industrias en los ramos de: aeroespacial, automotriz, electrónica, calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC), dispositivos médicos entre otras en sus parques industriales, con el modelo shelter de maquilas Tetakawi, se brinda la oportunidad para que inversionistas mundiales visualicen la región por sus elementos geográficos, económicos, de infraestructura industrial y de comercio, por lo cual, con su constante desarrollo y crecimiento se genera la oportunidad de formar académicamente el recurso humano profesional que se requiere en tan importante sector productivo de la región (Tetakawi.mx, 2020). Actualmente en las plantas industriales de MTK se tienen 75 clientes internacionales, cuentan con una fuerza laboral superior a los 25,000 empleados y una amplia gama de industrias que se integran y brindan la oportunidad de crecimiento profesional a gran escala; por lo tanto, la demanda de recursos humanos de gran calidad es inminente y en constante crecimiento (tetakawi.mx, 2019).

Esta situación de crecimiento globalizado y crecimiento de la demanda en la industria ha brindado a las plantas industriales la oportunidad de expansión en otras comunidades del estado de Sonora, así mismo, se ha presentado la oportunidad de crecer a otras entidades del interior de la república, es decir, ya se han implementado naves industriales para la maquila de componentes para exportación en los estados de Coahuila (Saltillo) y Querétaro (Querétaro capital) generando la imperiosa necesidad de más y mejor personal profesional cualificado, para desempeñarse en este ramo industrial que establece Maquilas Teta Kawi para sobre todo, conocer cuáles son las competencias necesarias para que un empleado en funciones administrativas, tenga la oportunidad de ser preparado académicamente para convertirse en un profesional de talla internacional con oportunidades de éxito nacional o internacional, y de esta manera, dimensionar el potencial del recurso humano en funciones de administración (Contreras & Munguía, 2007).

En la figura 1. Presenta las variables indexadas, índice o localizador. arrays. matrices. formaciones. arreglos. La indexación se refiere a la organización de los datos según un esquema o plan específico (Writer, 2019), además se le llama array a una serie de variables que tienen el mismo nombre pero que se diferencian por un número entero al que llamamos índice o localizador. Dicho número identifica a cada variable del array sin formar parte en sentido estricto del nombre de la variable: por ello el número puede ser sustituido por una operación, otra variable, o una operación entre números y variables (Rancel, 2022).

Figura 1. **Variables indexadas de IMMEX (2016)**

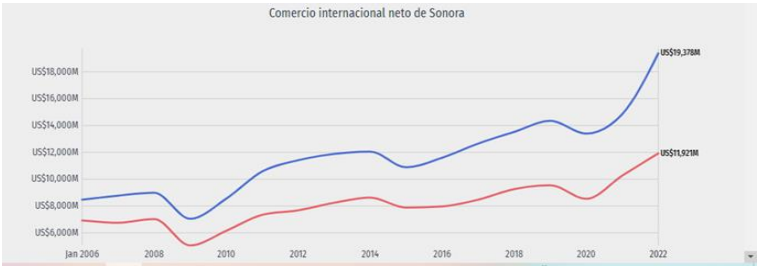


Fuente INEGI (2020)

Las variables indexadas de IMMEX muestra el contenido nacional de las exportaciones durante el 2016 y señala cómo llegó a tocar fondo para inmediatamente después iniciar un rápido crecimiento de las exportaciones de este importante sector productivo.

En la figura 2 se muestra el crecimiento del comercio internacional para el estado de Sonora sustentando con ello la importancia que reviste para la economía regional y la balanza comercial del estado en este periodo.

Figura 2. **Comercio internacional neto de Sonora 2006-2022**



Fuente: Secretaría de economía (2023)

1.1.2. Causas y Consecuencias del problema a investigar.

Peña & Villón (2018) establecen como objetivo analizar la influencia de la motivación en el talento humano y determinar los factores que tienen mayor impacto en el desempeño laboral. La investigación se desarrolló con base a una metodología hermenéutica, que inició en la revisión bibliográfica-documental permitiendo obtener las referencias teóricas, criterios básicos y relevantes acerca de la motivación laboral, de tal manera que la obtención, identificación y descripción de los datos facilitó el logro del objetivo planteado, obteniendo como resultado que un empleado motivado brindará a la empresa un mejor desempeño, concluyen que el comportamiento de un empleado en la organización, depende de los factores motivacionales que se apliquen a fin de satisfacer sus necesidades básicas como son las buenas relaciones laborales, la satisfacción laboral, clima laboral positivo y los resultados de la satisfacción laboral.

En cuanto a clima organizacional y desempeño laboral, Olivera, Leyva, & Napán (2021) indican que el clima organizacional es uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, donde se presenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también, en los factores emocionales de los trabajadores como adaptarse al cambio, a la condición del trabajo y la comunicación empresarial, por lo que afirman que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life.

Mientras que León & López (2018) declaran que el objetivo de su investigación es conocer cuáles son las tendencias en el tratamiento de los factores psicosociales más empleados para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del sector de ventas al detalle. La conclusión a la que se llegó fue promover un buen clima y cultura organizacional a través de actividades recreativas entre los jefes y operarios. Además, implementar herramientas de escucha para los colaboradores, como un cuestionario que mida en qué nivel de riesgo se encuentra cada factor psicosocial; asesorías por parte del área de RRHH, fomentar el capital psicológico positivo, implementar Test

para medir la satisfacción laboral de cada trabajador y grupos focales. Toda esta información debe ser analizada y se deben de implementar estrategias para que la organización logre ser más competitiva y el desempeño laboral de los trabajadores mejore.

Recientemente, se ha desarrollado un intenso debate sobre la regulación socio laboral del trabajo. Este debate se refiere, sobre todo, a la protección social y su fundamentación o no en sistemas contributivos y con la regulación de relaciones laborales emergentes, sobre todo en relación con el trabajo organizado a través de plataformas digitales. En el contexto de la crisis sanitaria se destacaron los siguientes aspectos relacionados con estas políticas, la crisis ha subrayado la importancia de seguros de desempleo para la protección de trabajadores formales y la necesidad de un aprovechamiento flexible de los recursos correspondientes, con el fin de usarlos no solo para enfrentar situaciones de pérdidas de empleo, sino también para establecer, en situaciones de crisis, un “puente” para mantener relaciones laborales hasta se puede retomar un proceso productivo y normalizar, la pandemia ha mostrado claramente la importancia de instrumentos no contributivos de protección social y se intensificará el debate sobre un ingreso básico universal (Weller, 2020).

El tema de la capacitación del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Mega maxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato, Ecuador, pretende encontrar las necesidades de capacitación, que permitan desarrollar alternativas viables, constituyen el propósito, así como las propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral. Para el proceso investigativo, se consideró como punto de partida, el estudio de los factores que inciden en el problema (causas y efectos), así como los antecedentes que conforman los fundamentos teóricos; el diagnóstico en la población y muestra para conocer y determinar indicadores del desempeño laboral, que permitan elaborar alternativas como el diseño de un sistema integral de capacitación en la institución, para mejorar el desempeño laboral (Navarrete, 2018).

Para Barroso (2018), el objetivo del estudio es verificar si las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) son estrategias para mejorar el desempeño laboral y aumentar las utilidades, o si constituyen un deber ético en las empresas. Como método se recurrió a la revisión documental de trabajos de diversos autores, se encontró evidencia de que la práctica de la RSE no incrementa las ventas, las cuales dependen de muchos factores, y que tampoco es una garantía de mayores utilidades. Sin embargo, ser socialmente responsable mejora la calidad de vida de los trabajadores, lo cual sí aumenta la satisfacción y el desempeño de éstos. Las conclusiones indican que ser socialmente responsable fomenta un mejor desempeño laboral, aunque no garantiza el incremento de utilidades, sin embargo, no serlo es una vía inminente para salir del mercado. La RSE es un deber ético de las empresas, por lo que no debe haber otra forma de actuar que no sea de manera socialmente responsable si se desea el desarrollo sostenible.

La figura 3 resume como la desmotivación laboral, el mal clima organizacional, la inflexibilidad laboral, la carencia de capacitación, y la irresponsabilidad social de las empresas influyen en el deficiente desempeño laboral del personal multidisciplinario en funciones administrativas en la industria maquiladora de Guaymas, México.

Figura 3. Causas y consecuencias del problema a investigar.



Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la figura 3, hay cinco factores que afectan el desempeño laboral del trabajador en las plantas maquiladoras de exportación, y, por lo tanto, se debe atender esta situación para mejorar el desempeño laboral y los resultados de las empresas de este sector del puerto de Guaymas.

Las maquiladoras surgen del proceso de cambio estructural efectuado en los años setenta en Sonora, cuando el sector primario decae como el eje alrededor del cual giraba su economía, la actividad manufacturera y los servicios empiezan a cobrar importancia (Lara et al., 2007). Las primeras plantas se establecieron en Nogales y varios factores concurren en esta reconversión productiva del estado, por ejemplo, el fin del programa de braceros y la industrialización fronteriza a inicios de la década, que destinó grandes recursos a esta localidad. Después, la ampliación de la infraestructura de comunicaciones entre Arizona y Sonora, la construcción de un parque industrial en la ciudad ayudó al despegue (Díaz, 2009). De 12 maquiladoras que abrieron hacia 1968, para fines de los años setenta ya estaban instaladas 55, indica Almaraz (1998) que, en los últimos años de la década de 1990, la mayor parte de las plantas tenían matrices en Phoenix y Tucson, Arizona, EE. UU.

Después se integra un corredor de empresas maquiladoras en el eje Nogales–Guaymas–Empalme que incluye establecimientos en Hermosillo, capital del estado, y que más tarde se extiende a las ciudades del sur (Arroyo y Bracamonte 2006), además establece Díaz (2009) que esta transición de una economía de base agropecuaria–minera hacia la industrial es más aparente que real, si se toma en cuenta que el sector agroindustrial siguió la ruta de la modernización económica al incrementar su presencia en el mercado de exportaciones. Reafirma Díaz (2009) que este cambio fue de cierta forma estimulado por el nuevo marco regulatorio de la inversión extranjera, iniciado a mediados de los años ochenta y las adecuaciones subsecuentes, que continuaron flexibilizando el control del flujo de capitales extranjeros, lo que propició en Sonora inversiones en proyectos conjuntos para la producción de alimentos procesados y la compra de empresas nacionales por parte de las transnacionales, acelerando así el comercio con regiones como Norteamérica, Europa y Asia.

En los últimos años, el desarrollo industrial en México se vio paralizado por la salida gradual de empresas maquiladoras; se identifican tres factores fundamentales como las causas, el primero fue la competitividad de la economía china, la segunda fue la pérdida de competitividad de la mexicana, en las ramas económicas atractivas para la industria maquiladora como es el caso de la electrónica, la iniciativa de reforma fiscal en el impuesto sobre la renta aplicable a sueldos y salarios, y que resultaba perjudicial sobre todo para sectores demandantes de mano de obra intensiva, como las maquiladoras y el tercero fue la desaceleración del crecimiento económico en Estados Unidos, también repercutió en forma directa en dichas empresas, las cuales dependen más de la demanda de bienes y servicios de ese país, como ocurre con la maquila en Sonora (Díaz, 2005).

Es a partir del año 2000, cuando el cierre de plantas manufactureras provocó trastornos graves en las economías del país, sobre todo en las de la zona fronteriza, no sólo por la pérdida de puestos de trabajo sino también por otros efectos directos. La situación, creada a partir de esta circunstancia, plantea una nueva reflexión sobre la apertura económica y la industrialización de México, en este sentido, las observaciones del mercado laboral en estos años, sugiere que la población flotante en estas ciudades es altamente sensible al grado de ocupación, y la cancelación de oportunidades laborales podría incrementar sus flujos de retorno hacia sus lugares de origen. Esto hace que las tasas de desempleo parezcan más estables (Díaz, 2009).

Anderson 1988 citado por Díaz (2009), observó que, en la región fronteriza norte, en etapas de expansión económica, la tasa de crecimiento de las actividades informales tiende a disminuir, y, por el contrario, al expandirse durante las fases de contracción del ciclo económico, Sonora ilustra de manera adecuada esa tendencia. Ante la situación económica internacional del año 2020, se contempla una desaceleración mundial con riesgos de afectación para la industria maquiladora del puerto de Guaymas y posibles consecuencias negativas para su economía, razón por la cual se deben atender de manera preventiva aquellos factores laborales que impliquen sus afectaciones y preparar profesionales competentes.

1.1.3. Gráfica de causas y consecuencias del Problema a investigar

En la figura 4 se muestra el mapa conceptual del problema bajo estudio en el cual se señalan como causas primordiales a la frustración en el trabajo e incapacidad de crecimiento laboral y su consecuencia de no crecimiento económico y reducción en la calidad vida de los trabajadores, además el no saber identificar y aprovechar las oportunidades del mercado laboral conllevan a la realización de trabajos no profesionales y eventuales con carencias importantes de calidad profesional, también los empleadores quedan inconformes con la falta de competencias profesionales es decir cualidades, atributos y destrezas del trabajador y ello genera malos administradores, estos resultados precarios generan una mayor demanda de personal administrativo de mayor calidad profesional en relación con el desempeño laboral del empleado multidisciplinario en funciones administrativas.

Figura 4. Mapa conceptual del problema.



Fuente: Elaboración propia

La figura 4 enmarca la importancia de identificar y analizar aquellos factores que influyen en el desempeño del trabajador en funciones administrativas de maquiladoras industriales de exportación, desarrollando funciones administrativas, por cual se identifican a la motivación laboral, el clima laboral en la organización, la flexibilidad laboral, la capacitación y la responsabilidad social con influencia en el desempeño de las labores del personal en funciones administrativas de las plantas maquiladoras de exportación en los parques industriales de Guaymas, Sonora.

1.2. Antecedentes teóricos del planteamiento del problema

La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye hoy en día una misión esencial de la educación superior contemporánea (UNESCO, 1998 citado en González, 2006). Actualmente la manufactura del mundo entero requiere la formación de recursos humanos universitarios capaces no sólo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional, sino también y fundamentalmente de lograr un desempeño profesional ético y responsable. La responsabilidad ciudadana y el compromiso social como valores asociados al desempeño profesional se encuentran vinculados a la competencia del profesionista y constituyen el centro de atención en el proceso de formación que tienen lugar en las universidades, por lo que, en la actualidad, se expresa en la necesidad de pasar de una educación universitaria tecnocrática a una universitaria (González, 2006).

González (2002) nos plantea las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre la competencia del profesional y los valores asociados a su desempeño? ¿Puede hablarse de formación de valores en el estudiante universitario al margen de la formación de su competencia profesional? Para dar respuesta a estas interrogantes, es necesario entender qué significa ser un profesional competente. El concepto de competencia en el campo gerencial aparece ante la necesidad de realizar predicciones acerca de la ejecución del sujeto en su desempeño laboral, indica McClellan (1973) y

es utilizado con fuerza a partir de los años 80 del pasado siglo siempre asociado a las características psicológicas que posibilitan un desempeño superior.

La competencia laboral simple y llanamente se puede entender como el: “Conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo” (Boyatzis, 1982). De acuerdo con González (2002) ser un profesional competente es “Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios”. De la misma manera Rodríguez y Felú, (1996) lo definieron como “Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona que le permiten la realización exitosa de una actividad”.

Según el artículo “Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización” de Vargas (2001) indica que las competencias: Son características permanentes de las personas, se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o un trabajo, están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad, tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan, pueden ser generalizadas a más de una actividad y combinan lo cognoscitivo, lo afectivo y lo conductual.

Mientras que para Mertens (2000) al referirse a la competencia laboral desde la perspectiva empresarial, distingue la existencia de 2 enfoques: el estructural y el dinámico, ambos complementarios por la conceptualización de la competencia laboral y su formación desde diferentes ángulos que pueden ser combinados en su aplicación. Por otra parte, González (2002) nos refiere que el enfoque dinámico permite contextualizar el proceso de formación de las competencias laborales, teniendo en cuenta la evolución del mercado que tiende a ser cada vez más abierto, complejo, dinámico, exigente y diferenciado. El enfoque dinámico exige, por tanto, una concepción de competencia más vinculada al funcionamiento de la persona en el contexto de su actuación profesional (perseverancia, flexibilidad, autonomía,

responsabilidad) que a la simple enumeración de cualidades o atributos (aptitudes, actitudes, conocimiento, habilidades) que la hacen apta para un eficiente desempeño.

1.2.1. Antecedentes teóricos de la variable dependiente. (Y- Desempeño laboral)

El concepto desempeño laboral, en la primera etapa se le denominó descripción de puestos, posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020). El análisis del desempeño laboral es uno de los principales factores que contempla atender la organización para la cooperación y el desarrollo económico, en su agenda de trabajo hacia el 2030 establece una nueva estrategia de empleo que incluye un cuadro del desempeño del mercado laboral, con un completo resumen de las fortalezas y debilidades de diferentes mercados nacionales que trasciende con creces los indicadores estándar de la tasa de empleo y la tasa de desempleo. Analizando la información proporcionada se aprecia como algunos países obtienen una buena puntuación en la mayor parte de los indicadores, o en todos ellos, lo cual indica que no existen ajustes difíciles que les impidan a las naciones alcanzar un mejor desempeño en todos los ámbitos (OCDE, 2018).

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional Aamodt (2010). El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por lo que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral (Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018).

Los estudios sociales de la ciencia y la tecnología, constituyen a nivel mundial, un campo de trabajo consolidado en las instituciones de educación superior que

confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad generando sistemas de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de capacidades, cualidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes, que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior, entendiendo que todo sujeto tiene definida sus emociones sociales y comprendiendo las capacidades de creatividad y flexibilidad de las situaciones que se definen en su entorno de trabajo, motivada por la experiencia laboral y el desenvolvimiento en el cargo mediante su potencial de desarrollo en una organización con la finalidad de valorar el desempeño laboral del talento humano y así poder darle la importancia a los sin números de elementos que se constituyen como parte esencial a la hora de definir los aspectos o puntos clave para el desarrollo de la evaluación de desempeño laboral (Álvarez, Alfonso e Indacochea, 2019).

Según Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) el modelo de Campbell surge de la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, por lo que es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos

Arias y Heredia (2006) establecen que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos que presentan los empleados en la empresa y que son relevantes para los objetivos de la organización, estos pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa; Desde su perspectiva Chiavenato (2007) indica que la evaluación del desempeño permite generar nuevas políticas de compensación para mejorar el desempeño, también ayuda a tomar decisiones de crecimiento y desarrollo del trabajador, así como evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar áreas de mejora en el diseño del puesto y sus funciones, además contribuye a

identificar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Por lo cual, una evaluación del desempeño trae beneficios múltiples para el trabajador evaluado, para el evaluador y por consecuencia para la empresa.

Por su parte, Lazzati (2008) propone que el desempeño comprende y va más allá de los resultados organizacionales, es decir se deben considerar también el comportamiento de sus miembros y el comportamiento de la organización. El Administrador profesional contemporáneo de la sociedad moderna bajo el enfoque de sistemas requiere desarrollar cuatro cualidades que nos señala Scarpetta (1998) estas son: resultado de la formación profesional, relaciones y funciones entre el docente y el estudiante, recursos de apoyo y propiciar niveles de eficiencia en la aplicación. Asegura también Scarpetta (1998) que en cuanto a que las organizaciones requieren profesionales de la administración donde el Administrador ejecutivo en el desempeño de su trabajo gerencial debe desarrollar tres funciones medulares, estas son: asesor, consultor y empresario. Esta aseveración nos lleva a profundizar en la concepción original del autor, por lo que podemos entender lo siguiente:

1. El Administrador como ejecutivo al desempeñar su trabajo debe implementar funciones estratégicas directivas y operativas propias de la gerencia administrativa de las empresas.

2. El Administrador como asesor y consultor deberá desarrollar funciones de diagnóstico, formulación e implementación de recomendaciones para el establecimiento de estrategias directivas y operativas que permitan el desarrollo de las organizaciones, es decir, fungir como médico de empresas para volverlas eficaces y eficientes, y finalmente,

3. El Administrador como empresario deberá convertirse en un ser social, tener iniciativa empresarial creando empresas y administrándolas para conseguir su desarrollo, es decir convertirlo en todo un emprendedor gestor de su propio desarrollo profesional.

1.2.2 Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente (Y) con respecto a las independientes propuestas (X1 motivación laboral, X2 clima organizacional, X3 flexibilidad laboral, X4 capacitación y X5 responsabilidad social de las empresas)

Chiavenato (2018) indica que el mundo en que vivimos es una empresa formal donde todas sus actividades son administradas por personas y con una gran diversidad de recursos, existen empresas lucrativas y no lucrativas, cuentan con personas tan fieles que nacen, crecen y hasta mueren dentro de ellas, menciona la existencia de las teorías de las organizaciones (TO) y la teoría general de la administración (TGA), ambas estudian a las organizaciones en general por tamaño, complejidad, dimensiones y personas manejadas estratificadamente en niveles jerárquicos con ocupaciones diferentes. Es importante tener en cuenta que esto se logra a través de la administración eficiente y efectiva de los recursos de la empresa y a la que Chiavenato (2018) señala como la dirección inteligente de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro, es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones, por lo que sin la administración las organizaciones jamás tendrán las condiciones que les permitan existir y crecer.

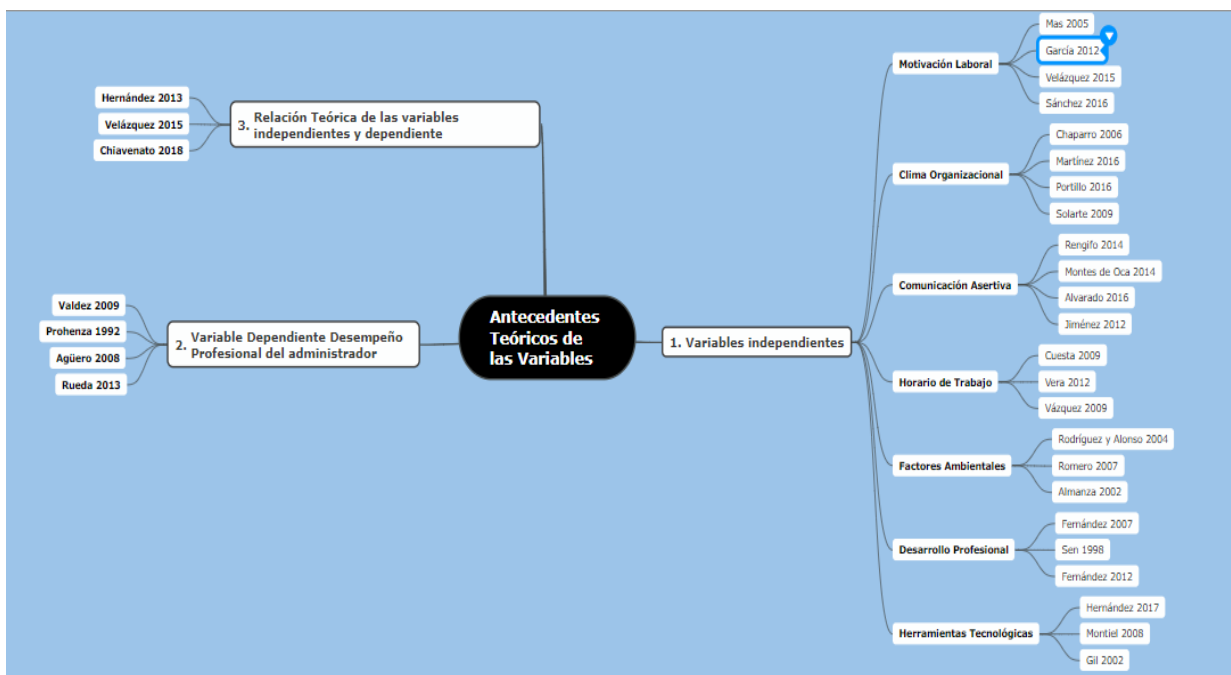
Betancourt y Caballero (2010) citado por Salsavilca (2017), señalan que este proceso de globalización en el que vivimos, nos urge apelar al manejo efectivo y eficaz de nuestros sistemas organizacionales y de la administración de nuestros recursos humanos. Además, es importante tener en cuenta que esta nueva realidad empresarial necesita de respuestas certeras, rápidas y al grano para la supervivencia, desarrollo y evolución de las empresas, esto se puede apoyar enormemente a través de la logística en las empresas, ya que es quien contribuye a responder afirmativamente a las necesidades de este nuevo entorno (Salsavilca, 2017).

Cabe mencionar que la teoría de desempeño centrada en el establecimiento de metas de Locke (1968), citado por Aguilera, Pérez y Gálvez (2019) indican que la motivación depende de la intención de esforzarse para lograr un objetivo concreto buscado por éste. Dicho objetivo marcará el tipo de esfuerzo y la implicación del sujeto, así como la satisfacción que obtenga de su trabajo en función de cuánto le acerque este a sus objetivos y pretende analizar los estímulos que recibe el trabajador en su intención de satisfacer sus necesidades a través de su desempeño laboral.

1.2.1.1. Modelo gráfico de los antecedentes teóricos de las variables.

El modelo gráfico de los antecedentes teóricos de las variables identifica y relaciona las variables independientes con la dependiente sustentada en teorías y autores que anteceden al estudio en cuestión, así se aprecia en la figura 5.

Figura 5. Modelo gráfico de los antecedentes teóricos de las variables.



Fuente: Elaboración propia.

El modelo gráfico de los antecedentes teóricos de las variables es la representación gráfica de autores respecto de las variables independientes y dependiente para la investigación que habrán de ser guías importantes durante su desarrollo.

1.2.2. La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes

En las instituciones, no sólo se generan lazos laborales sino también del tipo social y afectivo que, aunado a las jornadas laborales extensas, hacen que de manera imperiosa se requiera de un ambiente laboral propicio, seguro y confortable (García y Arévalo, 2021), mientras que López y Mendoza (2021) consideran que la motivación del personal juega un papel fundamental para la conducción de una empresa u organización. Indiferentemente del tipo, modelo o enfoque de esta, el aprovechamiento del capital humano orienta al buen funcionamiento y clima organizacional de las instituciones, más aún, cuando las organizaciones tienen un enfoque educativo o de enseñanza, el capital humano suma más importancia, por lo que nace la necesidad de mantener un personal motivado y comprometido con los objetivos y la misión de la empresa.

La flexibilidad laboral es un tema presente entre las empresas que buscan soluciones para compatibilizar la vida laboral y personal de los empleados. Encontrar un equilibrio entre los intereses de la persona y la empresa era más complicado. Sin embargo, la sociedad actual dispone de mejores herramientas para implementar una flexibilidad laboral efectiva y, sobre todo, provechosa. Actualmente, poder compaginar la vida personal, familiar y laboral ha dejado de ser una opción para convertirse en una prioridad entre las empresas. De hecho, en los últimos años, la conciliación es una opción legal con diferentes objetivos. Uno de ellos es conseguir una adecuada flexibilidad laboral para paliar la escasez de tiempo de las personas (López, 2022).

1.3. Pregunta central de investigación

¿Cuáles son los factores organizacionales que mejoran el desempeño laboral del personal administrativo de las plantas maquiladoras industriales?

1.4. Objetivo general de la investigación

Analizar los factores organizacionales que permiten mejorar el desempeño laboral del personal administrativo que labora en las plantas maquiladoras industriales localizadas en los parques industriales de Guaymas, Sonora, México.

1.4.1. Objetivos metodológicos de la investigación

1. Revisar el marco teórico (teorías e investigaciones aplicadas) de las variables para la administración exitosa del personal administrativo de la industria maquiladora en el puerto de Guaymas.

2. Elaborar un instrumento para la medición de las variables independiente X1 motivación laboral, X2 Clima organizacional, X3 flexibilidad laboral, X4 capacitación y X5 responsabilidad social de las empresas que contemple la influencia en el desempeño laboral de personal en funciones administrativas de la industria maquiladora del puerto de Guaymas, Sonora.

3. Validar el instrumento por expertos y aplicarlo al personal en funciones administrativas de las plantas maquiladoras ubicadas en los parques industriales del puerto de Guaymas.

4. Analizar los resultados estadísticos que muestran la aceptación o rechazo de las hipótesis.

5. Redactar las conclusiones generales del estudio y emitir las recomendaciones para el desarrollo de investigaciones futuras sobre temas afines o relacionados.

1.5. Hipótesis General de Investigación

Las hipótesis de causalidad afirman las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, además proponen un sentido de entendimiento de las relaciones, este sentido puede ser más o menos complejo dependiendo del número de variables incluidas y establecen relaciones de causa y efecto (Hernández, 2006).

Hipótesis General

Los factores organizacionales: motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad social mejoran el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales.

1.6. Metodología

Cárdenas (2018) declara que la investigación es un proceso destinado a resolver inquietudes a partir de la recolección y análisis de datos. Además, la investigación produce conocimiento basado en datos que nos permite tomar decisiones más razonables, averiguar qué sucede más allá de nuestros ojos y tratar de predecir qué sucederá en el futuro.

- Esta investigación por su alcance es cuantitativa, porque la información se recolecta en números o se transforma a ellos.
- Es exploratoria, porque el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado y de interés.
- Es descriptiva, porque busca especificar propiedades, características y rasgos de cualquier fenómeno que se analice, es decir, describe tendencias de un grupo o población.
- Es también correlacional por asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.
- Explicativa por pretender establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.

- El diseño de investigación es no experimental, ya que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

- La población de estudio son las maquiladoras industriales enclavadas en los parques industriales Guadalupe Manufacturing Community (Guadalupe) y Roca Fuerte Manufacturing Community (Roca Fuerte) (SE, 2023) en el puerto de Guaymas, mientras que el sujeto de estudio son el personal administrativo en cualquiera de las áreas funcionales de la empresa. Se elaboró una encuesta con escala Likert y se utilizará como método estadístico la regresión lineal múltiple, con 61 ítems de investigación y escala de Likert de 5 puntos se utiliza; así como los métodos estadísticos de análisis que se recomiendan para esta tesis.

1.7. Justificación de la Investigación

- 1) Justificación Teórica: Esta investigación presenta justificación teórica porque se utilizó el método científico y además se plasman las principales teorías y definiciones sobre el desempeño laboral del trabajador de la industria maquiladora en relación con la motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad social, así como incrementar el sustento a través del conocimiento teórico que se generó como aportación literario científico.
- 2) Justificación Metodológica: Se usó el método científico para realizar este proyecto, es de carácter correlacional porque mide la relación de las variables independientes, explicativa porque da cuenta de las razones, es transeccional porque se aplica en un solo periodo la recolección de información.
- 3) Justificación práctica: Esta investigación ayudará de manera práctica al personal administrativo y personal en general para conocer las características,

habilidades y destrezas inherentes a sus servicios laborales y de qué manera pueden utilizar estos factores laborales para incrementar su calidad de vida y desempeño profesional.

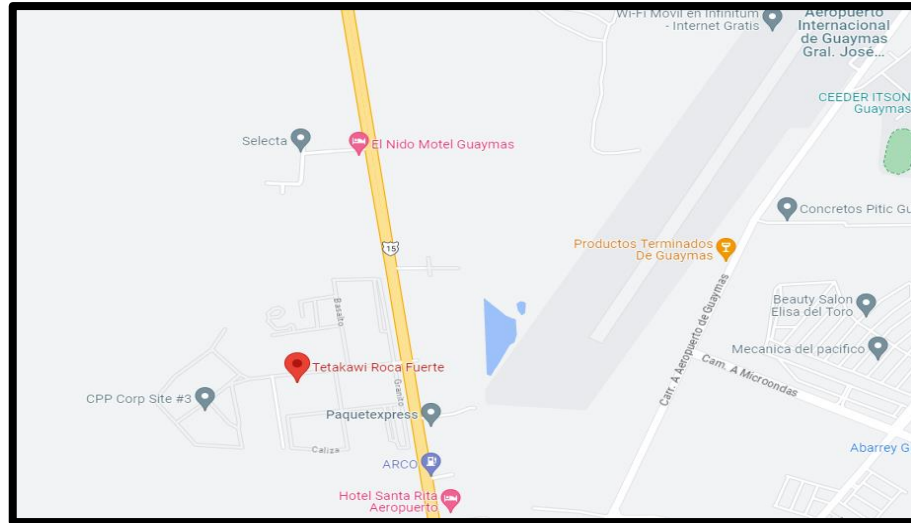
También ayudará al empresario del sector industrial maquilador para que identifique sus propias necesidades empresariales, funciones y competencias que ha requiere su actual capital humano y los factores directamente relacionados con mejorar su desempeño laboral para potencializarlo, finalmente permitirá convertirse en una alternativa social de crecimiento integral al desarrollar recursos humanos altamente competitivos que contribuyan al incremento del crecimiento económico familiar, local y regional.

1.8 Delimitaciones del estudio

Las delimitaciones se refieren a aspectos que el investigador circunscribe durante el desarrollo de su tesis. De esta manera el proyecto de investigación quedó definido claramente en su campo de acción y su alcance, por lo que se tienen que presentar las siguientes delimitaciones:

1) Espaciales: La investigación se desarrollará en el casco urbano del puerto de Guaymas, Sonora, México. De manera específica en las plantas localizadas en los parques industriales Maquiladores Roca Fuerte y Guadalupe en virtud de ser los sectores de mayor importancia por la cantidad de empleados trabajando en este sector, además de encontrarse a distancias y accesos muy adecuados para desarrollar la investigación. Ver Figura 6.

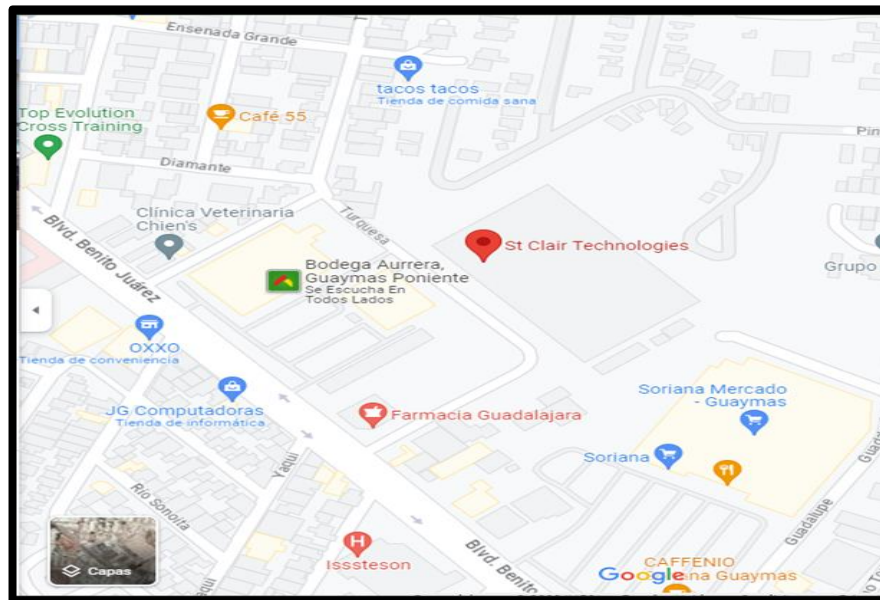
Figura 6 Mapa de ubicación del Parque Industrial Maquilador de Roca Fuerte en Guaymas, Sonora.



Fuente Google maps.

Enseguida se presenta el mapa con la ubicación correspondiente al segundo parque de maquiladoras en Guaymas, Sonora. En la figura 7 se indica la ubicación geográfica del parque industrial maquilador en el puerto de Guaymas y sus diferentes accesos al mismo.

Fig. 7 Mapa de ubicación del Parque Industrial Maquilador Guadalupe en Guaymas, Sonora.



Fuente Google maps

2) Demográficas: El objeto de estudio son las plantas maquiladoras industriales y el sujeto de estudio es específicamente el personal con funciones administrativas en cualquier área funcional de cada planta, tanto directivos, gerentes o mandos medios que son ellos los que pueden conocer de viva fuente los factores que inciden en el desempeño laboral en la empresa.

3) Temporales: La investigación es de carácter transversal ya que se desarrolló desde octubre del 2021 hasta mayo del 2022.

1.9 Matriz de Congruencia.

La tabla 2 corresponde a la matriz de congruencia en la cual se presenta la pregunta de investigación, el objetivo de la investigación, el marco teórico con los principales autores, hipótesis y variables de la investigación, ver tabla 2.

Tabla 2 Matriz de Congruencia.

Pregunta de investigación	Objetivo de la investigación	arco teórico	Hipótesis	Variables
¿Cuáles son los factores organizacionales que mejoran el desempeño laboral del personal en puesto administrativo de las maquiladoras industriales de Guaymas, Sonora?	Analizar los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de las maquiladoras industriales de Guaymas, Sonora, México.	Desempeño Laboral , Teoría de las valencias y expectativas de Vroom (1964), Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke (1968). Teoría del modelo camino meta de House (1970). Modelo teórico de Murphy (1990). Modelo teórico factorial jerárquico de Campbell (1990) y el Modelo de inteligencia (CHC) Castell-Horn-Carroll (1993). Motivación Laboral . Estudios de Hawthorne de Mayo (1932 Teoría de los factores de la motivación de	Los factores organizacionales: motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad social influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en	X1 Motivación Laboral X2 Clima Laboral, X3 Flexibilidad Laboral, X4 Capacitación X5 Responsabilidad Social,

		<p>Herzberg (1950). Teoría “X y Y” de McGregor (1960). Teoría de la motivación basada en las necesidades humanas universales de Maslow (1943), Teoría de la equidad de Adams (1963). Teoría “Z” de Ouchi (1981).</p> <p>Clima Organizacional. La teoría de la administración científica de Taylor (1911). La teoría de las relaciones humanas de Munsterberg y Mayo (1924-1927). Teoría del clima organizacional de Likert (1948). Teoría del Desarrollo Organizacional Beckhard, Likert y Lewin (1962).</p> <p>Flexibilidad Laboral, La teoría de la frontera trabajo/familia (Campbell, 2000). Teoría del valor-trabajo en la sobre modernidad de Auge (1993).</p>	<p>las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.</p>	<p>Y Desempeño Laboral</p>
--	--	--	---	------------------------------------

		<p>Capacitación, Teoría del Capital Humano de Schultz (1949). Teoría Dual del Trabajo de Pioré (1969).</p> <p>RSE, Teoría Instrumental de Friedman (1970). Teorías Integradoras Ackerman (1973). Teoría del desarrollo humano Sen (2000) y teoría ciudadanía corporativa de Wood y Lodgson (2002). Teoría de gestión de los stakeholders Carroll (1999).</p>		
--	--	--	--	--

Fuente de elaboración propia

En este capítulo, se han expuesto los antecedentes del problema de investigación con hechos verídicos que hablan sobre la situación de los empleados profesionistas en la administración de la Industria Maquiladora local en el desempeño de sus funciones. También se han definido las variables participantes (x, y), explicando su interrelación. A través del planteamiento de los objetivos de la investigación, se determinó la naturaleza del planteamiento del problema y mediante la presentación de la hipótesis general se dará respuesta a la pregunta central de la investigación. Brevemente se planteó la metodología que se aplicará durante el estudio y finalmente se sustentan las razones por las cuales es necesario realizar la investigación, finalmente se han presentado las delimitaciones del estudio.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se describe la mecánica con la cual se realizó la búsqueda de información hasta definir e iniciar un conjunto de teorías sobre la cual se fincaron las bases de la presente investigación; se definieron las bases de datos, tiempos y referencias. En la primera etapa se describió el contexto de la variable dependiente desempeño laboral (DL) la cual a través de diversas teorías dará una guía para conceptualizar diferentes vertientes hasta lograr establecer la definición del DL del empleado profesionalista en puesto administrativo. Enseguida se describirán las variables independientes, las cuales después de investigar y hacer acopio de teoría, se describirán diversos estudios empíricos afines a las variables, se definirán cada una de ellas para determinar el desempeño laboral en las plantas maquiladoras de los parques industriales de Guaymas, Sonora, México.

2.1. Marco teórico de la variable dependiente: Desempeño laboral

El desempeño laboral es un tema con mucha relevancia para las empresas; ante ello, y considerando los sacrificios y esfuerzos de los trabajadores para llegar a una meta, es necesario que las organizaciones se convenzan de la necesidad de buscar una participación activa del personal e integrarlo verdaderamente en un equipo, con una concepción distinta del papel de jefe, sino la de líder aceptado y reconocido Andrade et al (2023).

2.1.1 Teorías y definiciones del desempeño laboral

Teorías

La teoría de valencias y expectativas de Vroom (1964) inicia con la valoración de que el nivel de esfuerzo del empleado depende de dos factores esenciales, dichos elementos pueden estar mediados por la presencia de necesidades; el primero de ellos es la valencia de los resultados, es decir la consideración de que los resultados obtenidos con la tarea a realizar tienen un valor específico para el sujeto (puede ser

positivo si se considera valioso o negativo si es considerado perjudicial, o incluso neutro cuando es indiferente). El segundo factor corresponde a la expectativa de que el esfuerzo realizado va a generar dichos resultados, y está mediada por diferentes factores como la creencia en la propia autoeficacia.

Otra teoría es la centrada en el establecimiento de metas de Locke (1968), para quien el desempeño depende de la intención de esforzarse para lograr un objetivo concreto buscado por éste. Dicho objetivo marcará el tipo de esfuerzo y la implicación del sujeto, así como la satisfacción que obtenga de su trabajo en función de cuánto le acerque este a sus objetivos.

Mientras que House (1970) propuso la teoría del modelo camino meta, trató de explicar la influencia del comportamiento del líder en el desempeño y la satisfacción de los seguidores. A diferencia de otras teorías de contingencia, ésta no incluye ningún rasgo del líder ni variables asociadas a su comportamiento. Lo anterior supone entonces que el líder utiliza el estilo de liderazgo más adecuado, de los cuatro estilos definidos en la teoría, independientemente de los rasgos y conductas preferidas.

El Modelo de Murphy (1990) establece que no existían definiciones precisas de términos como desempeño, productividad y eficiencia por lo que inicia la diferenciación entre ellos y para quien la productividad sería la razón entre las variables resultantes (de salida u outputs) y el coste de las variables invertidas (variables de entrada o inputs). También hizo Murphy una observación importante al señalar que muchos empleados usan su tiempo en actividades diferentes a ejecutar tareas relativas al puesto.

Modelo Factorial jerárquico de John P. Campbell (1990) este modelo de ocho factores de los cuales el primero, el segundo, el tercero y el séptimo corresponden a las conductas necesarias para realizar las tareas técnicas del puesto de trabajo y los factores cuatro, cinco, seis y ocho corresponden a conductas que dan apoyo al ambiente social, psicológico y organizacional.

El modelo de inteligencia Cattell-Horn-Carroll (CHC) (1993) ofrece un marco actual y aceptado para la clasificación de las capacidades cognitivas en el contexto de la evaluación de las personas, incluida la selección de personal.

Comúnmente, la medición de la inteligencia general forma parte de esos esfuerzos de evaluación. No obstante, no es el único aspecto que nos interesa conocer sobre los potenciales empleados. También hemos de apreciar en qué grado están presentes determinadas aptitudes cognitivas; precisamente aquellas consideradas importantes para alcanzar el óptimo desempeño de las funciones del puesto de trabajo.

Cabe señalar las teorías antes presentadas están directamente vinculadas al desempeño laboral ya que la teoría de las valencias y expectativas determinan los valores necesarios para el desempeño y que no se puede esperar de estos, así continúan el establecimiento de metas de Locke, House, Murphy, Campbell hasta el modelo CHC.

Definiciones

Murphy (1990) definió el desempeño como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.”

Por su parte Campbell (1990) definió el desempeño como cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales. Campbell (1993) indica que el desempeño es, lo que debe hacer, y bien un contratado en la organización, es decir solo las acciones que pueden escalarse, medirse, se consideran desempeño.

Mientras que una importante definición del desempeño laboral es la expuesta por Stoner (1994), al afirmar que es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas

establecidas con anterioridad por las organizaciones. El desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización esto lo plantea Chiavenato (2000), es decir, su postura conforma que son todas las acciones de los individuos dentro y para la empresa.

Otra perspectiva del desempeño laboral indica que depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera un trabajador utilice y compruebe al desarrollar su trabajo establecen Davis y Newtrons (2000).

De acuerdo con García (2001) hay coincidencia en aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, posteriormente Chiavenato (2002) actualiza el concepto al sumar la eficacia en el trabajo del personal que labora al interior de las organizaciones, donde dicha eficacia es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción en su trabajo; desde otra perspectiva Druker (2002), plantea que se deben desarrollar nuevas definiciones de desempeño laboral, formulando innovadoras mediciones, e incluyendo en términos no financieros.

Un desempeño constante del trabajador y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa (Wade, 2014), Mientras que Morgan (2015) establece su postura con respecto al concepto del desempeño laboral como una herramienta que mide la percepción que tienen tanto los proveedores como los clientes internos" de un colaborador.

La herramienta de evaluación propone información sobre su desempeño y sus competencias individuales, con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que aumenten su colaboración al logro de los objetivos de la organización, las empresas deben propiciar las condiciones para que esto sea posible y así verse beneficiadas (Asch, 2015). Mientras que según Torres (2017) el desempeño laboral está determinado por la organización y las condiciones bajo las que se estructura el trabajo,

por eso la forma como se evalúa al colaborador no puede estar desconectada ni de las condiciones de su trabajo, ni de la estructura organizacional, lo que indica de qué forma es posible entender los diferentes procesos de desempeño laboral.

En concordancia con Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) el desempeño laboral se refiere al rendimiento que presenta cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, es decir, el desenvolvimiento con el que actúa durante el desarrollo de sus actividades encomendadas es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño de los trabajadores para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades.

En esta investigación, se toma en cuenta la siguiente definición sobre el desempeño laboral que se refiere al rendimiento suficiente, o que genera y logra cada trabajador al momento de realizar las funciones encomendadas, durante su desarrollo y alcance de metas propuestas, con su bagaje de conocimientos, destrezas y aptitudes susceptible de evaluarse y conocer áreas de oportunidades para mejora, por estas razones es que las grandes empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan las actividades sus colaboradores (Chiavenato, 2000; Davis y Newtrons 2000; Morgan, 2015; Bohórquez, 2020).

2.1.2. Estudios de investigaciones aplicadas de la variable Dependiente (Y): Desempeño Laboral

En el estudio realizado por Wang, Kim, Jiang & Tang (2022), Employee proactive goal regulation and job performance: The role modeling and interacting effects of leader proactive goal regulation, realizado en China indican encontramos que los tres estados motivacionales de los empleados (autoeficacia en la amplitud del rol, propiedad psicológica y afecto positivo activado) se asociaron positivamente con el desempeño laboral a través de la proactividad del empleado. Este estudio destaca la importancia no solo de los empleados, sino también, de la regulación proactiva de

objetivos del líder para conectar los estados motivacionales proactivos de los empleados con el desempeño laboral.

Torner (2021) en la investigación de liderazgo adaptativo y desempeño. Establece una estrategia bajo un contexto de covid19 en una organización del sector eléctrico colombiano indica ser cuantitativa con un $n= 113$ personas, utiliza la encuesta tipo web como instrumento de recolección a través de la escala Likert utilizada, las técnicas para procesar los datos serán estadística descriptiva e inferencial paramétrica, La validez del instrumento de recolección se realizó a través de una consulta a grupo de expertos y la fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach lograda fue de 0,841, siendo una buena fiabilidad, se establecen relaciones significativas de 0,814; 0,688; 0.719 y 0,642 entre la variable independiente y la variable dependiente desempeño confirmándose además un incremento en la percepción de desempeño laboral del 96% de las personas encuestadas.

Con relación a la investigación desarrollada por Chatterjee, Dey, y Chaturvedi (2021) sobre el efecto de la tutoría en el desempeño laboral entre los millennials indios, se establece un estudio cuantitativo donde los sujetos de estudio forman una gran proporción del mercado laboral en la India. Por ello, a las organizaciones les interesa saber cómo motivarlos y maximizar su desempeño. En consecuencia, este estudio examinó la relación entre la tutoría y el desempeño laboral entre los millennials indios. Se recogieron datos de 122 aprendices milenarios de la India mediante un cuestionario de 23 ítems sobre tutoría y desempeño laboral. Los mentores también evaluaron el desempeño laboral de los aprendices. Los análisis de correlación, regresión y SEM confirmaron que la tutoría influyó en el desempeño laboral total y el desempeño contextual y de tareas en los millennials indios. Estos hallazgos ayudarán a las organizaciones indias a diseñar e implementar programas de mentores más específicos para los millennials.

Bohórquez (2020) desarrolló una investigación sobre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado (GAD)

municipal del Cantón Salinas, Ecuador, es un estudio mixto realizando entrevistas entre el año 2018 al 2019 a 31 personas conformadas por el alcalde, directivos y jefes departamentales y se aplicó encuesta a 157. Los resultados determinaron que un 25% de los trabajadores mencionan estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación al poder cubrir sus necesidades fisiológicas a través del trabajo desempeñado, un 35% sienten la necesidad de poder guiar a otras personas y un 35% quisieran tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas, para finalmente determinar existe un adecuado grado de motivación, el cual influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del Cantón Salinas.

Achoma y Maruja (2020) en la investigación se pretende determinar el grado de relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Ladrillera Tauro S.A.C. Distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2019. El cuestionario de Clima Organizacional consta de 21 ítems y 5 indicadores. Cuestionario elaborado de Desempeño Laboral 14 ítems y 2 indicadores. Ambos han sido validados por juicio de expertos. El estudio es transeccional, transversal, de campo y analítico, de diseño no experimental. Los resultados muestran que las variables de estudio, Clima Organizacional y Desempeño Laboral, están relacionadas entre sí, donde el chi cuadrado (X^2), su significación asintótica es 0,002; el valor calculado de tau_b kendall es de 0,516 y el nivel de significancia es 0,0014; por lo cual se determinó, según los baremos establecidos para el nivel de correlación, que existe una correlación positiva moderada.

Fernández (2015) en su tesis doctoral, comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Huaraz, Perú, elaboró una investigación de tipo explicativo-descriptivo, no experimental y transeccional, se utilizó como instrumento el cuestionario, destinado a recolectar datos sobre la comunicación interna y el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra de 135 trabajadores administrativos se tiene como valor de significancia observada, según la prueba de chi cuadrado de la investigación, que el $x^2 = 22.742$, $gl = 2$ y $p = 0.000$; por lo que, vemos que el chi cuadrado de la investigación es mayor

a 5.99. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, ya que existe evidencia suficiente para decir que hay una relación, lo cual nos permite afirmar que la comunicación interna incide favorablemente en el desempeño laboral.

2.2. Marco Teórico y Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes

En esta sección se establecieron teorías vinculadas con cada una de las variables independientes y presentan algunas investigaciones que dan soporte a la investigación.

Variable Independiente X1: Motivación Laboral

La evolución de la humanidad es permanente, y por ello genera cambios en las necesidades de sus miembros que a su vez orillan a sus comunidades a buscar alternativas de solución diferentes e innovadoras, por ende, las empresas que forman parte de esas comunidades tratan de satisfacer al máximo posible cada una de ellas, sobre todo porque implica una venta y su respectiva ganancia.

a) Teorías y definiciones de motivación laboral

Teorías

Analizar e investigar hasta desarrollar teorías motivacionales ha generado abundantes resultados, Elton Mayo (1932) desarrollo los estudios de Hawthorne, que cambiaron la forma de pensar de la gerencia sobre la motivación, la productividad laboral y la satisfacción de los empleados Mayo afirmó que tanto los grupos experimentales como los de control de la planta habían desarrollado un sentido de orgullo grupal porque habían sido seleccionados para participar en los estudios. El

orgullo que vino de esta atención especial motivó a los trabajadores a incrementar su productividad. Los supervisores que permitieron que los empleados tuvieran algún control sobre su situación parecían aumentar aún más la motivación de los trabajadores. Estos hallazgos dieron lugar a lo que ahora se conoce como el efecto Hawthorne, que sugiere que los empleados se desempeñarán mejor cuando se sientan señalados por una atención especial o sientan que la gerencia está preocupada por el bienestar de los empleados.

A finales de la década de 1950, Frederick Herzberg investigó y propuso la teoría de los factores de la motivación-higiene donde los factores motivadores (también llamados satisfactores laborales) son principalmente elementos laborales intrínsecos que conducen a la satisfacción. Los factores de higiene (también llamados insatisfactores del trabajo) son elementos extrínsecos del ambiente de trabajo.

Mientras que Douglas McGregor (1960) en el estudio de la motivación con su formulación de dos conjuntos contrastantes de supuestos sobre la naturaleza humana: Teoría X y Teoría Y. La Teoría "X" se basa en una visión pesimista de la naturaleza humana y asume lo siguiente: 1. A la persona promedio no le gusta el trabajo y lo evitará si es posible. 2. Debido a que a la gente no le gusta trabajar, debe ser controlada, dirigida o amenazada con castigo para que hagan un esfuerzo y 3. La persona promedio prefiere ser dirigida, evita la responsabilidad, es relativamente poco ambiciosa y quiere seguridad por encima de todo.

En contraste, un estilo de gestión de la Teoría "Y" se basa en una visión más optimista de la naturaleza humana y asume lo siguiente: 1. El trabajo es tan natural como el juego o el descanso. La gente quiere y puede ser autodirigida y auto controlada e intentará lograr metas organizacionales en las que creen. 2. Los trabajadores pueden ser motivados usando incentivos positivos y se esforzarán por lograr las metas organizacionales si creen que serán recompensados por hacerlo y 3. En condiciones adecuadas, la persona promedio no sólo acepta la responsabilidad,

sino que la busca. La mayoría de los trabajadores tienen un grado relativamente alto de imaginación y creatividad y están dispuestos a ayudar a resolver problemas.

Maslow (1960) propuso una teoría de la motivación basada en las necesidades humanas universales. Maslow creía que cada individuo tiene una jerarquía de necesidades, consistente en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

La teoría de la equidad Adams (1963) es un marco de referencia que parte de la idea de que la motivación laboral se inicia en cómo el empleado valore su satisfacción de la tarea desempeñada y la compensación que recibe a cambio de esa tarea cumplida, a su vez dicha compensación será comparada con la recibida por los demás trabajadores señala Ricaurte (2020).

William Ouchi (1981) propone la teoría "Z" que enfatiza el empleo a largo plazo, el lento desarrollo de la carrera, la especialización moderada, la toma de decisiones grupales, la responsabilidad individual, el control relativamente informal sobre el empleado y la preocupación. La Teoría "Z" tiene muchos elementos japoneses. Pero refleja los valores culturales de Estados Unidos.

Definiciones

En cuanto al concepto de motivación laboral, Robbins (1999) la contempla como la voluntad de hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, siempre y cuando se logre satisfacer alguna necesidad personal o deseo, mientras que Chiavenato (2017) indica que motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico." Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo.

Herrera, Ramírez y Roa (2004) consideran el concepto de motivación, como el proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta del

trabajador encaminada hacia el logro de una meta organizacional, influenciados por las percepciones que los trabajadores tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar.

Para Trechera (2005), procede del latín *motus*, y se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad. La motivación laboral como concepto sujeto de investigación en materia de recursos humanos es elemental y se requiere para su estudio, según indican Cataño y Pérez (2008).

Iniciar con la concepción científica de investigadores teóricos del tema motivación es importante, ya que con ello se puede aclarar una idea sobre las distintas formas de comportamiento que las personas representan en la organización, cuando buscan satisfacer necesidades propias o de la organización. Otra vertiente del concepto la presenta Rubio (2016), al declarar que la motivación es un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, direccionada al logro de un objetivo claro ya establecido.

La motivación laboral según Marín, Ruiz & Henao,(2016); es definida como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales; Por su parte Wehrich, et al. (2017), indican que los motivos humanos son un conjunto de necesidades, conscientes e inconscientes, primarias fisiológicas como la sed, alimentos, sueño y seguridad, y secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación, los logros y la autoafirmación.

Se entiende como motivación laboral a la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar y/o mantener una determinada tarea, ocupando de forma voluntaria y deseada nuestros recursos físicos o mentales para realizarla establece Castellero (2019), por lo tanto, la motivación se convierte en un factor relevante en el desempeño de los trabajadores de las empresas Evia (2019), a su vez la real academia española RAE (2020) define motivación como la acción y efecto de motivar, este último concepto

a su vez es considerado como Influir en el ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo y además en cómo estimular a alguien o despertar su interés.

El constructo del autor define a la motivación laboral como el impulso personal que conjunta factores intrínsecos y extrínsecos, positivos o coercitivos que influyen en la voluntad del trabajador a presentar un determinado comportamiento y realizar una actividad laboral específica orientada hacia el logro de beneficios organizacionales para finalmente satisfacer sus necesidades personales (Robbins 1999, Chiavenato 2000, Ramírez, Roa y Herrera 2004, Rubio 2016, Weihrich, et al. 2017, Castellero 2019).

Investigaciones aplicadas

Burgos (2018), señala que la investigación de motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia, es de tipo correlacional, no experimental y transeccional, se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumentos de recolección y se realizó una prueba de correlación de Pearson cuyo valor detectó una correlación positiva media, al nivel de 0.01, entre las variables estudiadas, se concluye que los resultados, producto de la aplicación del coeficiente de Pearson para establecer la correlación entre ambas variables, indicaron una correlación positiva media, (medianamente positiva) lo cual indica que hay una relación moderada entre rendimiento de los equipos de trabajos Motivación Sig.0,498 y esto significa que a mayor motivación en las empresas de servicio en estudio, mayor será el nivel de rendimiento de los equipos de trabajo.

Linares (2017) realiza la tesis donde el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y cuantitativa. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. La muestra fueron 48 trabajadores del centro de salud la Huairona en Perú. Para realizar la medición se destinó la aplicación de dos instrumentos, donde el primero fue para motivación laboral, y el segundo para el desempeño laboral, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación

Rho=0,806 entre las variables: motivación y el desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa.

2.2.2. Variable Independiente X2 Clima Organizacional

A Elton Mayo (1924) se le puede considerar precursor del concepto de clima organizacional ya que se cuestiona acerca de qué elementos podrían contribuir a mejorar el bienestar productivo de las organizaciones, y es en la década de 1924 a 1933 cuando efectuaron estudios en la Western Electric Co., investigando el comportamiento de los trabajadores ante una serie de situaciones más o menos singulares, esta es una razón con suficiente fundamento para que las empresas conozcan y analicen permanentemente su situación particular Lewin (1951), indicó la relevancia del clima al señalar que el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona Jiménez (2016)

Para Palma (2004) el Clima Organizacional es una variable multidimensional que contempla las siguientes dimensiones: Autorrealización, Comunicación, Condiciones laborales, Involucramiento laboral y Supervisión. Citado por Paredes (2021).

a) Teorías y definiciones de X2 clima organizacional.

Teorías

La teoría de la administración científica de Taylor (1911) pretende aumentar la productividad de las empresas en Estados Unidos y fundamentó su teoría en cuatro principios: división del trabajo, selección del personal, capacitación o especialización

y cooperación estrecha y amistosa entre obreros y jefes en la que concibe la organización como una estructura, analiza los puestos de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad laboral. En la misma se hace énfasis en las estructuras. Sus principales enfoques están dados por la organización formal y los principios generales de la administración y se mencionan a continuación: División del trabajo, Autoridad y responsabilidad, Disciplina, Unidad de mando, Unidad de dirección, Subordinación de los intereses individuales a los generales, Remuneración del personal, Centralización, Cadena escalar, Orden, Equidad, Estabilidad del personal, Iniciativa y Espíritu de equipo establece González (2015).

En la teoría de las relaciones humanas de Munsterberg y Mayo (1924-1927) se hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo de acuerdo con Armenteros (2019)

La teoría del clima organizacional, de Likert (1948) aborda el tema desde la percepción de los trabajadores y directivos. Dicha teoría plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

La Teoría del Desarrollo Organizacional Bebkhard, Likert y Lewin (1962) puso énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones y propusieron un conjunto complejo de ideas sobre la relación “persona-organización-ambiente”.

En definitiva, estas teorías presentan una complementariedad sustancial y práctica que permitirá conocer más con respecto al clima organizacional en la industria maquiladora del puerto, por lo que su uso y aplicación se considera de suma importancia para la investigación.

Definiciones

Al respecto Forehand y Gilmer (1964) plantean el clima organizacional, como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman; para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en relación directa que cumple el vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores; En ese mismo periodo Campbell (1976), señala que el clima organizacional es variable dependiente e independiente de la estructura organizativa y de todos aquellos diferentes procesos generados en la organización que, a la postre, terminan redefiniendo y dibujando los comportamientos de los trabajadores.

En un intento por estandarizar la diversidad de enfoques Brunet (1987) señala que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros y que debido a su especial naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima, Reichers y Schneider (1990) aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Ya para el siglo XXI, el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo Patterson et al. (2005). A su vez, Méndez (2006) define el concepto de clima organizacional como: el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. También asevera Méndez (2006); que el clima organizacional adquiere primacía en la gestión de las personas y como objeto de estudio en organizaciones que buscan identificarlo, utilizando técnicas de medición, análisis e interpretación de metodologías particulares que realizan consultores de desarrollo organizacional de la empresa.

Para García (2009) se establece que el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Conocer el clima organizacional es elemental en la estrategia de cualquier organización, ya que brinda la oportunidad de retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, además, permitir proponer cambios planeados en actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura de la empresa Armenteros & García, (2015), La motivación puede ser externa cuando se producen desde fuera de la persona o interna cuando el individuo se motiva así mismo constantemente Koch & Bustamante, (2016).

Por lo tanto, clima organizacional es el entorno empresarial distintivo interno o externo en el que las personas conjugan valores, actitudes, creencias, políticas, prácticas y procedimientos como resultado del comportamiento de la interacción social al interior de las organizaciones (Dessler 1976, Forehand y Gilmer 1964, Patterson et al. 2005, Méndez 2006, Koch & Bustamante, 2016).

b) Investigaciones aplicadas

Alejo (2020) investiga la relación entre el clima organizacional en el desempeño laboral en el gobierno regional de Puno en Perú durante el 2017, el estudio es cuantitativo de tipo correlacional no experimental, se aplicó una encuesta a n=64 trabajadores con cuestionario de 15 ítems para cada variable y escala likert; la validez y la confiabilidad del instrumento según el coeficiente Alfa de Cronbach con resultados de 0.864 para clima organizacional y de 0.873 para desempeño laboral, la correlación de spearman fue de 0.743, demostrando que existe una relación directa; positiva moderada y significatividad alta ya que es menor a 0.01, por lo que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, ya que la p-valor <0.05. Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el

clima organizacional y desempeño laboral, finalmente se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Urbano (2020) realizó la investigación denominada clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de Agua Huaraz, Perú, se utilizó el censo como recopilador de datos desde la percepción laboral de las variables; mediante 2 cuestionarios y 1 escala de medición de actitudes. Se realizó el análisis estadístico inferencial bivalente con prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrado, mediante tablas de contingencia, para evaluar la correlación e independencia a un nivel de significancia del 5% ($p < 0,05$). Se obtuvo que en la dimensión nivel de percepción global del ambiente laboral un 54% de trabajadores calificaron el clima organizacional como favorable. Además, la dimensión nivel de percepción del ambiente laboral con relación a la infraestructura y tecnología, refleja que 8% califica el ambiente como muy favorable. El desempeño laboral, 38% lo califica como excelente. Se concluyó que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la a la-z.

El clima laboral, organizacional o empresarial son de las denominaciones más comunes y en múltiples ocasiones es menospreciado, pero resulta ser fundamental en el bienestar de los empleados. Aspectos tan simples como el color de las paredes, la temperatura de la habitación, el grado de iluminación, las comunicaciones, entre otros, pueden marcar la diferencia entre un lugar de trabajo agradable y placentero y uno en el que se está incómodo, deseando que se acabe la jornada laboral cuanto antes para salir de la empresa Alejo (2020).

2.2.3. Variable Independiente X3 Flexibilidad laboral

Los directivos empresariales se preocupan por lograr que su empresa sea más flexible, los tics, la globalización y las nuevas empresas competitivas han creado niveles de cambio e incertidumbre ambiental para cualquier organización, ante este

panorama ¿Quién no va a querer beneficiarse de la flexibilidad? (Rimbaud y Triado, 2006).

a) Teorías y definiciones de la variable X3 Flexibilidad laboral

Teorías

La teoría de la flexibilidad cognitiva o flexibilidad mental se puede definir como la capacidad que tiene nuestro cerebro para adaptar nuestra conducta y pensamiento a situaciones novedosas, cambiantes o inesperadas. En otras palabras, la flexibilidad cognitiva es la capacidad de darnos cuenta de que lo que estamos haciendo no funciona correctamente, o ha dejado de funcionar o lo hace insuficientemente ante cualquier tipo de cambios, por lo tanto, debemos ajustar nuestra conducta, pensamiento, opiniones y acciones para adaptarnos al entorno y a las nuevas situaciones. Spiro, Feltovich, Jacobson y Coulson (1991).

La teoría de la frontera trabajo/familia (Campbell, 2000) con el propósito de mirar esta relación desde una perspectiva de balance más que de conflicto, tiene el propósito de explicar “cómo los individuos administran y negocian las esferas del trabajo y la familia y los límites entre ellas con el propósito de obtener un balance” Para esta teoría, trabajo y familia se constituyen dos ámbitos diferentes de la vida de las personas pero que se afectan mutuamente, por lo que la persona debe buscar lograr un equilibrio entre estas dos esferas, o las organizaciones deben proveer mecanismos y estrategias que faciliten al trabajador lograr el balance entre el trabajo y la familia Campbell (2000).

Auge (1993) en la teoría del valor-trabajo en la sobre modernidad, señala que desde el inicio del siglo XXI, la sociedad ha venido envolviéndose en la sobremodernidad sin percatarse, generando con ello una forma de producción capitalista transnacional que aún países de ideología política y económica marxista la ponen en práctica, es una forma de llamar a la saturación de la inmediatez, es decir no solo se limita a lo rápido de las comunicaciones por celular y sus aplicaciones en la red como Messenger, WhatsApp, Facebook, Twitter, entre otras; sino también a lo instantáneo de variables económicas y sociales como el empleo, lo cual se evidencia

en el aumento de contratos ocasionales y de fácil remoción, lo que nos lleva a nuevas formas de tiempo muerto dentro de las empresas, sean estas públicas o privadas (Pérez, 2019).

Herrera (2019) en su investigación el impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador, señala que las organizaciones han ido utilizando, cada vez más, el teletrabajo como uno de los métodos de flexibilización laboral más eficaces para mejorar el balance de vida laboral y privada. No es hasta la irrupción de la Covid-19, cuando las organizaciones han incorporado el teletrabajo como una opción permanente en sus políticas de RH. Ante el extraordinario incremento del uso del teletrabajo, se hace necesario conocer qué impacto ha tenido en el entorno laboral y familiar y qué efectos ha tenido sobre el teletrabajador. El ampliar conocimiento en este sentido es el objetivo de esta investigación.

Para ello, se ha llevado a cabo una revisión sistemática de la literatura a una muestra de 78 publicaciones de Web of Science que, de forma específica, han tratado los conflictos derivados del teletrabajo. Los resultados sugieren que el teletrabajo se consolida como una de las opciones más utilizadas para la flexibilización laboral. Por otra parte, el teletrabajo genera tensión psicológica en la relación trabajo-familia. El apoyo organizacional y familiar y la autonomía laboral moderan esta tensión. Las interferencias del entorno familiar en el desempeño del trabajo provienen, principalmente, de las demandas familiares, el tamaño del hogar, el espacio dedicado para trabajar y el número de personas y su presencia en la vivienda. En cuanto a los efectos del teletrabajo en el trabajador son principalmente dos: los provocados por el agotamiento y la ansiedad por el choque de los roles laborales y familiares; el aislamiento psicológico.

El trabajo remoto como fenómeno de la cuarta revolución industrial, Schwab (2016) abarca nuevas y diferentes formas de organización de los procesos a partir de una mayor adaptabilidad a las necesidades de los consumidores y una eficiencia de los recursos. Los adelantos que trae esta fase comprenden la inteligencia artificial, las

nuevas energías renovables, los vehículos autónomos, la robótica, las impresoras 3D, el internet de las cosas, la nanotecnología, y grandes avances en la medicina entre los que se incluyen la genética. A nivel de la organización del trabajo incluye la coordinación cooperativa o los entornos virtuales de producción, que se puede permitir a partir de la conectividad que ofrece internet sin necesidad de una presencia física (Cardozo y Bulcourf, 2020).

Definiciones

Desde sus inicios en 1970 hay amplio consenso acerca del término flexibilidad laboral, sigue hasta hoy considerándose extenso; etimológicamente la palabra flexibilidad, surge del latín *flexibilis*, incorporándose a la lengua inglesa en el siglo XV, y hace referencia a la capacidad de algunos árboles y ramas para dar de sí y doblarse, tras ser presionados por la fuerza del viento, para posteriormente volver a su forma original sin sufrir daño significativo (Sennet, 2003).

Dahrendorf (1986) puntualiza sobre la flexibilidad como la capacidad de los trabajadores, en la vida económica y, en particular en el mercado de trabajo, de renunciar a sus hábitos y adaptarse a las nuevas circunstancias. Monereo (1996) define la flexibilidad como un concepto que envía al conjunto de respuestas que demandan a la fuerza de trabajo ante los cambios producidos en el ambiente económico y en los mercados de productos.

Según De la Garza (2000) el concepto de flexibilidad consiste en la eliminación de todo tipo de obstáculos, para que los mecanismos del mercado se encarguen de modo espontáneo de asignar el factor trabajo en cuanto a precio y empleo, así como flexibilizar el mercado de trabajo, es flexibilizar la oferta y demanda de trabajadores, facilitando la contratación y despido e individualizando las formas de pago, de acuerdo con la productividad marginal; mientras que para Palacio y Álvarez (2004) la flexibilidad en el mercado de trabajo se puede definir como la capacidad de realizar, con escasas o casi nulas restricciones normativas, cambios en la cantidad, la estructura, las funciones y/o costos del factor trabajo utilizado en el proceso productivo.

También Miguélez (2004) indica que, en lo laboral, la disponibilidad requerida en horas de trabajo, salarios, contratos, se le llama flexibilidad, así mismo, este concepto es la posibilidad que tienen las personas de generar cambios que les permiten adaptarse en su ambiente de trabajo (Kaiser & DeVries, 2010).

La flexibilidad laboral está estrechamente vinculada a la precariedad entendiendo a la primera como "condición del trabajo que, en sus aspectos económico, jurídico y social, es susceptible de cambios y variaciones según las necesidades o circunstancias", establecen Ganga, Burotto y Navarrete (2013). Otra definición la proporcionada por Beristain (2013) plantea que la flexibilidad se caracteriza por el uso de contratos atípicos que regulan las relaciones laborales sin encuadrar en el esquema tradicional, es decir, no son por tiempo indefinido, ni la subordinación del trabajador a un solo patrón, no especifican tareas definidas, esto finaliza el prototipo normativo sobre el que se soportaba el orden jurídico laboral, como respuesta al surgimiento de nuevas actividades económicas y al elevado número de trabajadores autónomos y para subordinados.

Diversos estudios, entre los que sobresalen Aaker y Mascarenhas (1984), Ibarra-Cisneros y González-Torres (2010) y Hatum (2004) citados por Madero y Barboza (2015), definen la flexibilidad empresarial u organizacional como la capacidad de respuesta rápida, eficiente y variada para adaptarse y/o anticiparse a los distintos tipos de cambio que continuamente están afectando a las organizaciones. Estos cambios encuentran sus orígenes como respuesta a la evaluación de las circunstancias, tanto internas como externas, que enfrenta la empresa.

Cabe mencionar como lo indica Ceccagnoli, (2016) La innovación y la flexibilidad se han convertido y reconocido como elementos clave para la competitividad de las empresas. Otra definición indica que la flexibilidad laboral es la capacidad que tienen las condiciones de los trabajadores para adaptarse a los shocks

macroeconómicos que sufre un país. Como es evidente, esta capacidad de adaptación comporta inseguridad al trabajador (Prieto, 2018).

Madero y Barboza (2015) en su investigación Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial, resaltan el interés de esta investigación en estudiar los determinantes del rendimiento empresarial a la luz de los procesos de flexibilidad laboral, cultural, organizacional y en relación con los procesos de INN y alineación estratégica (AE).

Para comprender mejor los términos de exposición de la presente investigación es relevante notar que el grado de flexibilidad que caracteriza la competitividad en las empresas se puede desarrollar, generar y manifestar en una gran variedad de procesos. Particularmente, se debe notar que este estudio toma especial interés —y se enfoca de manera casi exclusiva— en la flexibilidad en la empresa, entendida prioritariamente desde la perspectiva de las prácticas de administración de personal.

Para efecto de esta variable X3, se define la flexibilidad laboral como la capacidad de adaptación y respuesta que presentan empresas, empleados y colaboradores ante los mecanismos tradicionales de contratación y establecimiento de reglas, políticas o acuerdos en la relación laboral del mercado de trabajo (Dahrendorf, 1986; Sennet, 2003; Palacio y Álvarez, 2004; Beristain, 2013 y Prieto, 2018)

Investigaciones aplicadas

El artículo de investigación de Quaglia y Gutiérrez (2020) tiene como objetivo diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en empresas del Perú. Se aplica una metodología teórica deductiva, cualitativa y no experimental, respecto a las principales fuentes documentales para el estudio. Entre sus resultados se encontró una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, no solo por la flexibilidad laboral, sino por la maximización de los niveles de rendimiento en el personal para cumplir con las metas y objetivos de la empresa. En conclusión, el

teletrabajo es una opción laboral que genera un cambio cultural favorable, mejorando los beneficios económicos y la calidad de vida de sus trabajadores.

Arce y Gomis (2021) en la investigación denominada “Las cátedras Conacyt en los márgenes de la subcontratación y la flexibilidad laboral” tiene el objetivo de examinar la experiencia laboral de los catedráticos de CONACYT en lo que lleva funcionando el programa. Las Cátedras Conacyt son plazas académicas para jóvenes investigadores bajo un programa novedoso del gobierno mexicano que establece un sistema atípico y flexible de relaciones laborales triangulares para el sector académico en el país.

Las condiciones laborales atípicas y flexibles se asocian en buena parte de la literatura con una posible precariedad laboral. En general, este debate está mayormente centrado en los ámbitos de la industria y los servicios con personal donde prevalecen las bajas calificaciones. Pero este no es el caso de los catedráticos, por eso, vale la pena comprobar si aquí también opera tal asociación. Se realizaron diecisiete entrevistas a jóvenes catedráticos, a partir de las cuales se concluye que, las condiciones laborales de los empleos de Cátedras, como régimen laboral atípico, se percibe positivamente por los involucrados, aunque existen aspectos problemáticos que no deben ser ignorados.

En un estudio de Guzmán y Rodríguez (2019) se investigó como la flexibilidad laboral influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de seguros Pacífico- Sura Piura año 2018, el problema fue: ¿De qué manera la flexibilidad laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores?, su hipótesis: La flexibilidad laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores. La población se conformó por 240 empleados al empezar el 2018 con una muestra de 150 personas. El diseño de la investigación utilizada fue descriptiva transeccional, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la entrevista y la base de datos. La conclusión fue: Como el valor de $X^2_c=12.78$ es mayor que X_v , $\alpha^2=6.635$ entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), indicando

que hay suficiente evidencia para demostrar que la flexibilidad laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Como lo establece la OCDE en la nueva estrategia para el empleo reconoce que las políticas de mejora de la flexibilidad en los mercados de productos y laborales son importantes, pero insuficientes. En ella se prioriza la necesidad de políticas y diálogo social constructivo que protejan a los trabajadores, fomenten la inclusión y permitan que los trabajadores y las empresas aprovechen al máximo los desafíos y oportunidades actuales (Gurría, 2016).

2.2.4. Variable Independiente X 4 Capacitación.

Hoy en día, la competencia empresarial es sumamente ardua y los recursos escasos, lo que motiva su optimización, razón por la cual en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa (Arias Galicia y Heredia, 2001).

Toda organización, ya sea grande o pequeña. Industrial o de servicios necesita de una serie de recursos a fin de hacerla funcionar adecuadamente, existen cuatro grandes tipos de recursos disponibles: materiales, técnicos, financieros y humanos. Por eso en la actualidad, las empresas no deben descuidar el activo más importante que les diferencia del resto: las personas que trabajan en ella (Ribes, 2018).

a) Teorías y definiciones de la variable independiente X 4 Capacitación.

Teorías

Schultz (1949) en su teoría del capital humano definió que los factores de producción decisivos para el mejoramiento del bienestar de los pobres no son el espacio, la energía y la disponibilidad de tierra cultivable sino el mejoramiento de la calidad de la población, los adelantos en el conocimiento y el mejoramiento de habilidades; a su vez determinó el capital humano como aquel que incluye componentes cualitativos, tales como la habilidad, los conocimientos y atributos similares que afectan la capacidad individual para realizar el trabajo productivo, también planteó que los gastos introducidos para mejorar estas capacidades aumentan el valor de la productividad del trabajo y producirán un rendimiento positivo.

Otra teoría es la del mercado dual de trabajo, estos planteamientos comenzaron a elaborar una concepción dual del mercado de trabajo, según la cual su funcionamiento se podría explicar mejor partiendo de la idea de que éste está dividido en dos grandes segmentos: el mercado primario (que engloba los puestos buenos del mercado, es decir, aquellos con salarios elevados, estabilidad, oportunidades de avance, entre otros) y el mercado secundario (en el que quedarían confinados los puestos de trabajo con salarios bajos, inestabilidad, escasas oportunidades de ascenso, y demás (Pioré,1969).

Cabe mencionar que la teoría del capital humano presenta mayor relevancia para efectos de la investigación, ya que estudios recientes relacionan este enfoque con el crecimiento económico en economías abiertas, además de que la educación dentro de la apertura económica tiene un papel importante para el crecimiento de la productividad laboral, la cual impacta positivamente en el desarrollo integral de los países.

Definiciones

Según Ouchi (1982) la cultura de una organización se enriquece a través de la administración participativa que a la vez puede conducir al desarrollo de las habilidades y destrezas del personal en el puesto de trabajo. De acuerdo con Blake (1997) la capacitación es un recurso dinamizador de las organizaciones.

Para Dessler, (1998) otra definición es que consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Y también Dessler (1998) la considera como el proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

Blake (2000) actualiza su concepto de capacitación al establecer que cuando una función o tarea requerida por la empresa no se realiza o no consigue con la calidad necesaria por carecer, los trabajadores de los conocimientos, habilidades o actitudes requeridas para su ejecución en nivel y calidad requeridos.

Asimismo, Chiavenato (2007) señala que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Plantean Werther & Davis (2008) que la capacitación (el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal) auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades, y aunque en ocasiones la diferencia entre capacitación y desarrollo profesional es tenue, el desarrollo consiste en educar a los ejecutivos de acuerdo con la visión y los objetivos de la organización e incluye programas con una formación integral.

La cámara de diputados del honorable congreso de la unión de México (2021) y en la ley federal del trabajo (LFT, 2021) artículo 153-a establecen que los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores, el artículo 153-b de la misma LFT complementa al predecesor indicando que la capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación. Cabe

mencionar que el tema es sumamente amplio en su exposición por este órgano legislativo.

Por lo tanto, se define capacitación como el programa educacional de formación del trabajador para el desarrollo de conocimientos aptitudes y destrezas que permitan el desempeño de las actividades asignadas con la calidad esperada y en función de su puesto en la organización (Dessler, 1998; Blake, 2000; Werther & Davis 2008; LFT, 2021).

b) Investigaciones aplicadas

Barrera y Prieto (2017) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue determinar de qué manera la capacitación de los trabajadores influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el banco de crédito del Perú (BCP), Huacho, 2017. n=22 trabajadores, a través de la encuesta y el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: reacción, aprendizaje, transferencia y resultado de la capacitación, motivación, ambiente y capacidad para el desempeño. La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,842). Se utilizó la correlación de Pearson. Se determina que el 90.9% de los trabajadores nunca se sienten satisfechos con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda el BCP, conclusión: La capacitación de los trabajadores influye significativamente en su desempeño laboral en el BCP, huacho, con un índice de significación de 0,001.

Piélago (2018) desarrolla una tesis cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, Perú, 2018, a través del cuestionario y la encuesta. La n fue de 60 médicos, se aplicó un cuestionario de 24 reactivos en la variable 1 denominada capacitación y 18 en la variable 2 denominada desempeño laboral, en escala de likert y correlación de coeficiente de spearman de 0,747, con valor p de $0,000 < 0.05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate.

Jiménez (2019) realizó un estudio no experimental descriptivo – correlacional, con $n=58$ servidores de Ugel Morropón, Perú; Se utilizaron dos instrumentos (cuestionario) para recoger la información, con 23 reactivos para la variable plan de desarrollo de personas (PDP) y con 27 reactivos para la variable Desempeño Laboral. cumpliendo con los objetivos planteados y contrastando las hipótesis de investigación; se concluyó con un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa, positiva y moderada entre el PDP y el Desempeño Laboral, de los trabajadores de Ugel Morropón, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,568 y significancia (bilateral) igual a 0,000.

De acuerdo con la investigación de Changuán (2020) titulada “La capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria”, se establece que el artículo pretende dar a conocer la importancia que tiene la capacitación del talento humano en la productividad de una empresa, a través de la investigación bibliográfica con el fin de describir la incidencia de la capacitación del talento humano con la productividad de una empresa, y así poder comprender y describir la importancia que tiene este departamento en el desempeño y éxito de una empresa. Por lo que enfatiza, también, en las habilidades que un empleado debe tener para lograr un desempeño exitoso y eficiente en cualquier puesto de trabajo que se le solicite, logrando que la empresa optimice recursos y genere mayor productividad.

2.2.5. Variable Independiente X5 Responsabilidad social

a) Teorías y definiciones

Correa (2007) el fenómeno de implantar programas de responsabilidad social sigue siendo una alternativa de sostenibilidad empresarial y no solo se percibe como la ejecución de acciones aisladas sino como el conjunto de medidas que integran a todos los involucrados, contribuyendo con su desarrollo humano y bienestar dentro de la compañía. Cabe señalar la homologación de conceptos según Quispe (2020) quien

señala que, en el mundo de los negocios, la responsabilidad social empresarial (RSE) implementada en todo el mundo en algunos casos como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es escuchada con mayor frecuencia dada la importancia y adopción que esta tiene para las organizaciones, los consumidores y en si para toda la sociedad.

Teorías

Friedman (1970) fundamenta en su teoría instrumental, el desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial es imprescindible, siempre y cuando dicha actividad proporcione ganancias a los socios que integran una determinada empresa, es decir, la empresa es vista específicamente como un medio para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos, esta teoría argumenta que la maximización del valor para el accionista como máximo criterio para la evaluación de las actividades sociales corporativas; el marketing con causa, cuyo objetivo principal es incrementar las ventas y utilidades de las empresas o la relación con los clientes creando una imagen de marca mediante la adquisición o la asociación con la dimensión ética o la dimensión de responsabilidad social, haciendo uso de las estrategias para lograr ventajas competitivas sobre otras compañías (Cancino y Morales, 2008).

Carroll (1979) en su trabajo “A three-dimensional conceptual model of corporate performance establece que la teoría integradora remite a un conjunto de aspectos u obligaciones de carácter económico, legal, ético y filantrópico que deben seguir las empresas al momento de su constitución legal, a fin de obtener una licencia de operaciones que les garanticen la aprobación para el inicio de operaciones, bien sea por los organismos legales correspondientes o por la misma colectividad de manera pragmática que le permita cumplir satisfactoriamente con sus objetivos y dar respuesta a las demandas sociales para adquirir legitimidad social, una mayor aceptación y prestigio social. Este grupo de teorías comprende: la gestión de asuntos sociales; el principio de responsabilidad pública; la gestión de los grupos implicados (stakeholders); y, la acción social corporativa.

Amartya Sen (1988) sentó las bases de la teoría del desarrollo humano y propuso una concepción distinta para medir y abordar el desarrollo. El enfoque superó la visión economicista centrada en el tener (dinero y mercancías), por una visión holística centrada en el ser y hacer del ser humano (bienestar y capacidades) en el cual la participación de las instituciones juega un papel determinante en el desarrollo (Sen y Nussbaum 1993).

Wood y Lodgson (2002), en su trabajo *Business citizenship: from individuals to organizations, society for business ethics* plantean un cambio en la mirada de la responsabilidad social hacia una de ciudadano corporativo. El término ciudadano corporativo puede resultar ser más aceptable y permite capturar de mejor forma el núcleo del contenido moral y social de la RSE, esta teoría está apoyada en las ventajas y compromisos que obtienen las empresas, al ir adquiriendo poder social, en vista de la influencia que tendrá dicha entidad en el entorno en la cual se desenvuelva.

Chomali y Majluf (2007) En su libro “ética y responsabilidad social en la empresa” establecen una mirada de la RSE relacionada con aspectos de valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad., Esta teoría es la más reciente, se destaca por establecer como principios fundamentales la ética y moral en el actuar de las empresas, siendo así las protagonistas de un determinado espacio al desarrollar sus actividades tomando en consideración los diversos grupos de interés. Garriga y Melé (2004) distinguen los siguientes: La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), los derechos universales, el desarrollo sostenible con enfoque hacia el bien común.

La tabla 3 es una representación visual de las cuatro corrientes teóricas que presentan Rivera y Malaver (2011) permitiendo crear un panorama integral de las relaciones entre teorías de RSE. Ver tabla 3

Tabla 3 Teorías de Responsabilidad Social.

Teorías de Responsabilidad Social			
.- Instrumentales		.- Políticas	
Autores	Aproximaciones	Autores	Aproximaciones
Friedman y Jensen	Maximizar el valor de los accionistas	Davis	Contrato social integrador
Porter y Kramer Hartz y Litz Prahalad y Hammond Hart y Christensen	Estrategias para lograr ventajas competitivas	Donalson y Dunfee	Constitucionalismo corporativo
Varadarajan y Montanary	Mercadeo de causa y efecto	Wood y Logson Adrioff y McIntosh Matten y Crane	Ciudadanía corporativa
.- Integradoras		.- Éticas	
Autores	Aproximaciones	Autores	Aproximaciones
Sethi y Ackerman	Gestión de asuntos sociales	Freeman, Evans, Donalson y Preston, Philips	Teorías normativas de los Stakeholders
Preston y Post	Responsabilidad pública	UN Global Impact	Desarrollo sostenible para el desarrollo humano
Michell, Agle y Wood, Swanson	Gestión de los Stakeholders	Gladwin y Kennlly	Enfoque del bien común
Carroll, Wartick, Cochran, Wood, Swanson	Gestión de los stakeholders	Alford y Naughton, Melé, Kaku	Los derechos universales

Definiciones

Buscar el significado de la Responsabilidad Social de las empresas (RSE) es cuestionarse ¿por qué?, ¿de qué y ante quién es responsable la empresa?, comentan Camarena, Hernández y Gómez (2010). Cabe señalar que es una actividad tan antigua como la humanidad, pero fue hasta 1953 con Bowen que se le dio nombre al concepto.

Bowen (1953) define el concepto de RSE como el conjunto de obligaciones de los empresarios de impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad, cabe señalar que Bowen fue el pionero del análisis de la relación entre empresa y sociedad, por lo tanto, se le considera padre de la RSE. Mientras que para Druker (1984) la verdadera responsabilidad social consiste en convertir el problema social en una oportunidad de negocio y beneficio económico, capacidad productiva, competencia humana, salarios justos y riqueza.

De acuerdo con McWilliams, Siegel y Wright (2006) definen la RSE como aquellas situaciones en las cuales la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bienestar social, más allá de los intereses particulares de la empresa y por sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley. Mientras que para Correa (2007) actualiza la RSE desde la concepción de la empresa, otorgándole una dimensión amplia e integradora, que va más allá de solo la cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medio ambiental. Posteriormente Mellado (2009) indica que la responsabilidad social corporativa es la vinculación entre los objetivos del negocio y las responsabilidades generadas en consecuencia de las actividades propias del negocio que buscan alcanzar dichos objetivos, varían en la forma de abordar su definición.

Para Cajiga (2009), la RSE es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo

externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común; Mientras que García (2014) señala el concepto como responsabilidad social empresarial o corporativa (RSC) es la contribución voluntaria a la mejora social, económica y ambiental de las empresas, con el objetivo de mejorar su valoración competitiva y su valor añadido.

Según Arbaiza (2015) incorporar la RSE en un país es un reto muy alto que se debe enfocar en las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, esto principalmente porque más del 98% de estas empresas son Mypes acompañado del 68% de empresas que están en la informalidad. Según François Vallaey (2016), la responsabilidad social empresarial (RSE) y la responsabilidad social universitaria (RSU) tienen en común que abordan la responsabilidad social de sus respectivas organizaciones, sean empresas o universidades, por los impactos que generan sobre la sociedad y el medioambiente.

Mientras que para Remachis Villacis, Guayta (2018), la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSC) es la contribución voluntaria a la mejora social, económica y ambiental de las empresas, con el objetivo de mejorar su valoración competitiva y su valor añadido. La RSE es un compromiso, un deber y derecho tanto ético como jurídico que una empresa asume frente a la comunidad, impactando directamente la vida de los ciudadanos, impulsando la educación, el desarrollo económico y otras causas sociales (IMF Business School, 2019).

Por lo tanto el autor define la RSE como el conjunto de obligaciones de responsabilidades integrales (políticas, legales, económicas, sociales y medioambientales) que los empresarios en particular o en colectivo (empresas) y voluntariamente deben impulsar hasta cumplir normas, políticas y acciones corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos de rentabilidad empresarial y valores de la sociedad,

(Bowen, 1953; Druker 1984, Correa 2007, Mellado 2009, Arbaiza 2015, Remachis Villacís, Guayta 2018 e IMF Business School 2019).

Se concluye en concordancia con lo establecido por Remachis, Villacís y Guayta (2018) que el impulsor de gestionar la responsabilidad social en las empresas no es puramente económico-financiero, se nutre proactiva y voluntariamente de acciones que van más allá de los aspectos solidarios, procurando una mejora de la reputación empresarial y es una generación de ventajas competitivas con una visión de negocio a largo plazo.

b) Investigaciones aplicadas

Hernández y Castro (2022) tienen por objeto determinar el impacto de la Responsabilidad Social (RS) como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa del sector alimentos. Centrándose en la necesidad de generar vínculos entre empresa-trabajador a fin de minimizar la conflictividad presente dado el conjunto de políticas de estado orientadas al debilitamiento del actual sistema capitalista. El enfoque es post positivista, de corte cualitativo-cuantitativo y de campo. Se concluye que las estrategias de RS aplicadas generan un elevado nivel de identificación, sentido de pertenencia y membresía, impactando positivamente el nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa.

Ojeda, López y Álvarez (2019) en su trabajo de investigación ¿Influye la responsabilidad social en el desempeño organizacional? Se proponen como objetivo analizar el impacto que tiene la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el desempeño de las empresas, específicamente en la calidad e imagen de productos y servicios, la satisfacción de clientes, la cuota de mercado, la productividad, la rentabilidad y eficiencia, y la satisfacción del personal. Se utilizó una muestra de 671 empresas del estado de Guanajuato, México para analizar los efectos específicos que tiene cada uno de los componentes de la RSE en las variables de desempeño financiero y no financiero. Los resultados muestran que las acciones encaminadas a respetar y cuidar el medio ambiente, y el comportamiento ético con los clientes son variables fundamentales que influyen positivamente en el desempeño general de la

empresa. Se describen las implicaciones al sector empresarial y las futuras investigaciones.

Hidalgo, López y Álvarez (2019) Indican que su trabajo de investigación ¿Influye la responsabilidad social en el desempeño organizacional? tiene como objetivo analizar el impacto que tiene la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el desempeño de las empresas, específicamente en la calidad e imagen de productos y servicios, la satisfacción de clientes, la cuota de mercado, la productividad, la rentabilidad y eficiencia, y la satisfacción del personal. Se utilizó una muestra de 671 empresas del estado de Guanajuato, México para analizar los efectos específicos que tiene cada uno de los componentes de la RSE en las variables de desempeño financiero y no financiero. Los resultados muestran que las acciones encaminadas a respetar y cuidar el medio ambiente, y el comportamiento ético con los clientes son variables fundamentales que influyen positivamente en el desempeño general de la empresa. Se describen las implicaciones al sector empresarial y las futuras investigaciones.

Por su parte Barroso (2018) realizó un estudio con setenta empresarios de Mérida, Yucatán, resultó que las empresas orientan sus esfuerzos de RSE hacia el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la empresa (30.9%), seguidos por las acciones que contribuyen al desarrollo de la comunidad (17.84%) y la relación ética con los stakeholders (17.24%), pero llama la atención el que la preservación y cuidado del medio ambiente quedarán al final (10.61%), la mayoría de los participantes (63.6%) reconoció que mejora el desempeño del trabajador cuando la empresa es socialmente responsable.

Cancino y Morales (2008) señalan que desde tu trabajo inciden en el rumbo del mundo, para que la RSE sea socializada y practicada, en forma integrada y seria, por las sociedades, desde el consumidor advertido hasta la gran empresa, pasando por los niveles de gobierno y las asociaciones de defensa de causas sociales justas, Es decir, actualmente se debe hacer uso del nuevo enfoque de la RSE, el cual dice que

las empresas desarrollen durante sus operaciones de negocio relaciones responsables con sus grupos de interés.

Barroso Tanoira (2017) en su investigación empresarial indica que el objetivo del estudio es verificar si las acciones RSE son estrategias para mejorar el desempeño laboral y aumentar las utilidades, o si constituyen un deber ético en las empresas. Como método se recurrió a la revisión documental de trabajos de diversos autores, los cuales incluyen conceptos de RSE y experiencias en empresas. Se encontró evidencia de que la práctica de la RSE no incrementa las ventas, las cuales dependen de muchos factores, y que tampoco es una garantía de mayores utilidades. Sin embargo, ser socialmente responsable mejora la calidad de vida de los trabajadores, lo cual sí aumenta la satisfacción y el desempeño de éstos.

Las conclusiones indican que ser socialmente responsable fomenta un mejor desempeño laboral, aunque no garantiza el incremento de utilidades, Sin embargo, no serlo es una vía inminente para salir del mercado y la RSE es un deber ético de las empresas, por lo que no debe haber otra forma de actuar que no sea de manera socialmente responsable si se desea el desarrollo sostenible.

2.3. Hipótesis operativas.

Las hipótesis operativas establecen cómo se medirán (instrumentos y escalas de medida) los conceptos o variables a estudiar. Se trata de cuantificar, para poder comparar y comprobar la relación enunciada, de modo objetivo.

H1= La motivación laboral es un factor organizacional que mejora de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.

H2= El clima organizacional es un factor organizacional que mejora de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.

H3= La flexibilidad laboral es un factor organizacional que mejora de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.

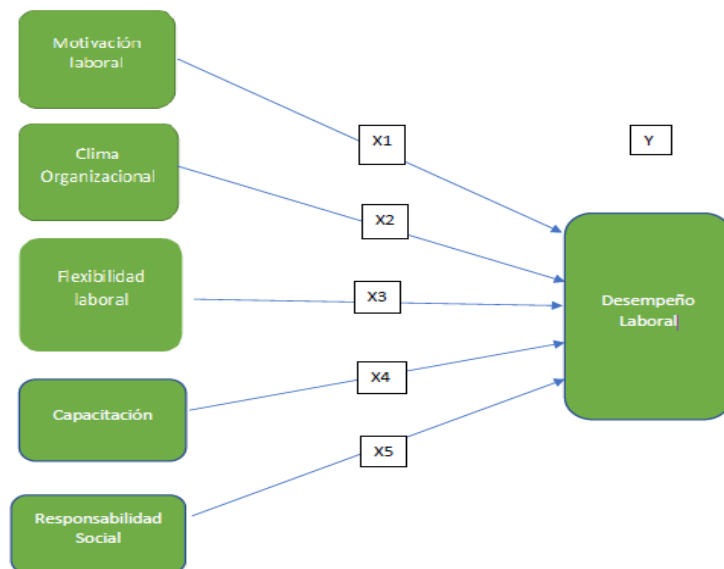
H4= La capacitación es un factor organizacional que mejora de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.

H5= La responsabilidad social es un factor organizacional que mejora de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.

2.3.5. Modelo gráfico de las Hipótesis Operativas

Este modelo permite apreciar gráficamente la integración de las variables independientes (X1, X2, X3, X4 y X5) de la investigación y su relación de dependencia de manera integral con la variable dependiente (Y), en la figura 6 se muestra dicha representación.

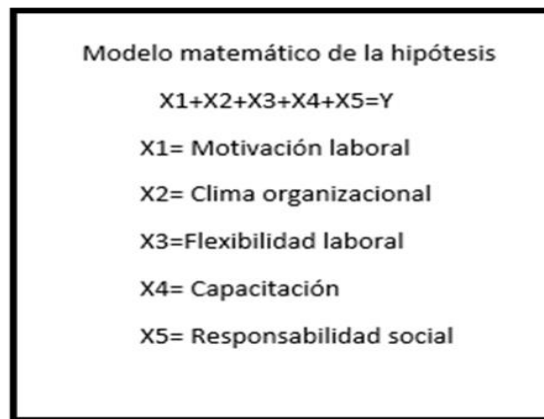
Figura 6. Modelo gráfico de las hipótesis operativas



Fuente de elaboración propia.

El modelo matemático presentado en la figura 7 permite identificar las variables independientes (X) sujetas a estudio y el efecto de ellas sobre la variable dependiente (Y), es decir nos señala la dirección e integración de las variables independientes para con la dependiente.

Figura 7. Modelo matemático de la hipótesis.



Modelo matemático de la hipótesis

$$X1+X2+X3+X4+X5=Y$$

X1= Motivación laboral
X2= Clima organizacional
X3=Flexibilidad laboral
X4= Capacitación
X5= Responsabilidad social

Fuente de elaboración propia.

2.3.6. Modelo de relaciones teóricas

A continuación, se presenta la tabla 4, en esta se concentra y establece la relación estructural de la hipótesis con el marco teórico y su variable independiente (Y) con las independientes (X1, X2, X3, X4 y X5).

Tabla 4 Relación estructural de hipótesis

Referencia	X1	X2	X3	X4	X5	Y
(Cámara de Diputados 2021)			X	X	X	X
Ley Federal del Trabajo 2021			X	X		X
(OIT 2021)	X		X			X
(Munik, J. 2021)						X
(Torner 2021)						X
(Alejo 2020)		X				X
(Bohórquez 2020)						X
(Bohórquez, E, Pérez, M. Caiche, W. y Benavides, A. 2020)	X			X		X
(Castillo, J. 2020)		X			X	X
(Contreras, F., Abid, G. y Saman, N. 2020)		X	X			X
(Madero, S., Ortiz, O., Ramírez, J. y Olivas, M. 2020)		X	X			X
(Marcel Meyer, M. y Hühn, M.2020)			X			X
(Quaglia y Gutiérrez 2020)				X		X
(Quispe 2020)					X	X
(RAE 2020)	X	X	X		X	X
(Urbano 2020)		X				X
(Castellano 2019)	X					X
(Evia 2019)	X					X
(Vallaey, F. y Álvarez, J. 2019)		X				X
(Park, J., Kim, S., Lim, M. y Woo, Y. 2019)		X				X
(Rodríguez, L. Vázquez, P. 2019)			X		X	X
(Dulvis Dariel Mejía, D. y Acosta, B.2019)		X				X
(Aguirre, R. 2019)					X	X
. IMF Business School, (2019).					X	X
(Jiménez 2019)				X		X
(Piña, León y Preciado 2018)					X	X

(Barroso, F. 2018)					X	X
(Burgos 2018)						X
(OCDE, 2018)		X		X		X
(Piélago 2018)				X		X
(Remachis Villacís, Guayta (2018)					X	X
(Ribes 2018)			X			X
(Barrera y Prieto 2017)				X		X
(Linares 2017)	X					X
(Marín 2017)						X
(Tomas 2017/)						X
(Wilrich 2017	X					X
(Arabaiza 2016)					X	X
(Gurría 2016)			X			X
(Koch y Bustamante 2016)		X				X
(Rubio 2016)	X					X
(Vallaey, 2016).					X	X
(Armenteros y García 2015)		X				X
(Asch 2015)						X
(Fernández 2015)						X
(Morgan 2015)						X
(García 2014,2009 y 2001)			X		X	X
(Wade 2014)						X
(Beristain 2013)			X			X
(Camarena, Hernández y Gómez 2010)					X	X
(Werther y Davis 2008)				X		X
(Cataño y Pérez 2008)	X					X
Cancino & Morales 2008).					X	X
(Chiavenato 2012, 2007 y 2000)	X	X				X

(Rivera y Malaver 2011)					X	X
(Kaiser & DeVries, 2010).			X			X
(Cajiga 2009)					X	X
(Friedman 2007, 1970)					X	X
(Correa 2007)					X	X
(Méndez 2006)		X				X
(McWilliams, Siegel, y Wright 2006).					X	X
(Patterson et al. 2005).		X				X
(Trechera 2005)	X					X
(Herrera, Ramírez y Roa 2004)	X					X
(Palacio y Álvarez 2004)			X			X
(Sennet 2003)			X			X
(Drucker 1984,2002)					X	X
Logsdon y Wood, 2002)					X	X
(García y Heredia 2001)			X			X
(Blake 2000 y 1997)				X		X
(De la Garza 2000)			X			X
(Davis y Newtrons 2000)						X
(Robbins 1999)						X
(Dessler 1998 y 1976)		X				X
(Stoner 1994)						X
(Campbell 1993, 1976)						X
(Spiro, Feltovich, Jacobson y Coulson 1991)			X			X
Reichers y Schneider (1990)		X				X
(Brunet 1987)		X				X
(Dahrendorf 1986)			X			X
(Ouchi 1981)				X		X
(Carrol 1979)					X	X
(Pioré 1969)				X		X

(Locke 1968)						X
(Forehand y Gilmer 1964)						X
(Vroom 1964)						X
(Adams 1963)						X
(Bowen 1953)					X	X
(Lewin 1951)		X				X
(Schultz 1949)				X		X
(Maslow 1943)	X					X
(Mayo 1924)	X					X

Fuente de elaboración propia

Los autores citados y referenciados en este marco teórico revisten una medular importancia con sus aportaciones a la investigación a través de generar ideas, aportar definiciones, dar sustento y orientación en la elaboración de constructos que guían de manera sustentable al investigador durante el desarrollo del presente capítulo de su estudio.

Como conclusión del capítulo, se describió la mecánica con la cual se realizaron las búsquedas de información hasta definir e iniciar un conjunto de bibliografías sobre la cual se fincan las bases de la presente investigación; se definieron las bases de datos, tiempos y referencias. En la primera sección se describió el contexto de la variable dependiente, desempeño laboral (DL), el cual a través de diversas teorías marco una guía para conceptualizar diferentes vertientes hasta lograr establecer la definición propia del autor en cuanto al DL del empleado profesionista en puesto administrativo.

Enseguida se describieron las variables independientes (x_1, \dots, x_5), las cuales después de investigar cada una en lo particular y en relación con la variable dependiente para hacer un constructo de cada una de ellas, de información teórica directamente relacionada, se describieron diversos estudios empíricos afines a las variables independientes para determinar el desempeño laboral del empleado profesionista en puesto administrativo en la industria maquiladora de Guaymas, Sonora, México.

Capítulo 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

El siguiente capítulo propone describir el manejo y metodología a utilizar en esta investigación, asimismo, el tipo y diseño, los métodos para la recolección de información, el procedimiento para el diseño del instrumento de recolección (encuesta), el manejo de las variables dependiente e independientes (X1, X2, X3,X4,X5 y Y), el procedimiento para diseño y selección de la muestra, así como el sujeto a estudiar, por último, los análisis y métodos estadísticos.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Mediante la metodología utilizada, se observó el planteamiento del problema de investigación y se ubicaron los aspectos relacionados con el proceso de investigación cuantitativa. Sobre la Investigación Exploratoria Abreu (2013) indica que “la investigación exploratoria estudia a las variables o factores que podrían estar relacionados con el fenómeno en estudio, y termina cuando existe una clara idea de las variables relevantes y cuando ya se tiene información suficiente sobre el tema” (p.191). Zikmund (2009 citado en Mousalli 2015)

Ante la confusa y numerosa identidad y clasificación cultural de los Tipos de investigación, que con elevada frecuencia se encuentran redactadas en las Tesis de Pre y Post Grado universitarias, como una proyección de las Metodologías y Manuales de investigación; se plantea una simplificación resumida en tres tipos: Descriptivas, Analíticas y Experimentales (Caira 2015).

3.1.1. Tipos de investigación

La investigación constituye el eje central en la construcción y expansión del conocimiento en cualquier disciplina. En este contexto, la selección del enfoque de investigación juega un papel crucial, determinando la perspectiva desde la cual se

aborda el objeto de estudio y, por ende, la naturaleza de los resultados obtenidos (Vizcaino, 2023).

Una vez realizado el planteamiento del problema del estudio delimitado y concreto, se ha revisado la literatura y propuesto la relación entre las variables dependiente e independiente, en la presente investigación, se determina utilizar el método cuantitativo, para lo cual, se estima conveniente una combinación de tipos de investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo Ramírez y Callegas (2020) .

- Esta investigación por su alcance es cuantitativa, ya que la información son números (o bien la información recolectada es transformada en escalas numéricas) estamos ante una investigación con datos cuantitativos (Cárdenas, 2018). La fortaleza del enfoque cuantitativo radica en su capacidad para generar resultados que pueden ser generalizados y comparados entre diferentes grupos o variables. Vizcaíno, 2023).

Ramírez y Callegas (2020) establecen que los tipos de investigación pueden dividirse en dos tipos principales, de campo o de laboratorio. Que a su vez pueden clasificarse en cuatro tipos principales:

- Estudios de investigación exploratoria, también conocidos como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudios muy poco investigados. También se emplean para identificar una problemática.

- Estudios de investigación descriptivos, en este tipo de estudio se describen los hechos como son observados.

- Estudios de investigación correlacionales: Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables.

- Estudios de investigación explicativos: Este tipo de estudios busca el porqué de los hechos, estableciendo las relaciones de causa y efecto de los fenómenos que se estudian.

3.1.2. Diseño de la Investigación.

De conformidad con el planteamiento del problema, se ha definido los alcances iniciales de la investigación y se ha formulado la hipótesis, lo anterior da la pauta para establecer el diseño de la investigación. El concepto de diseño se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación, con la firme intención de encontrar la relación entre los factores organizacionales: motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad mejoran el desempeño laboral del personal administrativo (Hernández, et. al, 2019).

Por lo tanto, este enfoque cuantitativo genera el diseño de la presente investigación como no experimental y transversal. Es decir, no experimental porque el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes planteadas y solamente se analizará el fenómeno estudiado in situ. Además, es transaccional o transversal porque los datos se recolectarán en un único momento, con la finalidad de determinar el comportamiento de las variables contempladas (Hernández, et. al, 2019).

Cabe mencionar que, para efecto de desarrollar esta investigación, se utilizaron técnicas complementarias de investigación, entre las cuales tenemos la documental, bibliográfica y de campo, que se aplicaron durante las diferentes etapas de esta investigación. La técnica de investigación documental en que las fuentes de información utilizadas en la investigación se denominan genéricamente Unidades Conservatorias de Información, y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, Estados del Arte, Estados del Conocimiento, Tesis, Bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, etc. cuya función es la de almacenar o contener información Crotte (2011), la cual permitió realizar la investigación a través de la consulta de publicaciones, Journal e investigaciones publicadas en diferentes fuentes virtuales en línea, bases bibliográficas de ITSON y UANL, entre otras.

Lo anterior ha permitido recopilar la información relevante del desempeño y administración del recurso humano y así como de cada una de las variables planteadas. Mediante la técnica bibliográfica consiste en dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas (Barraza, 2018). Para el estudio se consultaron, enunciaron y citaron las teorías y artículos de los autores que fundamentan la presente investigación a través de la base digital de datos de ITSON y UANL. Por último, el trabajo de campo es ir a donde están los hechos, donde está la población, donde está la realidad, donde están las personas y sus vivencias, la comunidad educativa, los pueblos y comunidades indígenas o campesinas, los obreros, los burócratas, los movimientos sociales, donde están esos proyectos o megaproyectos de desarrollo y sus realidades para conocerlos, para observar, anotar y registrar esa realidad con la cual nosotros establecemos contacto directo. Pero de manera muy importante, para relacionarnos directamente con los actores sociales, escucharlos, dialogar con ellos, entrevistarlos, aprender de ellos y de las percepciones que tienen de sus problemas, conflictos, procesos y dinámicas en todos los aspectos de sus vidas personales, familiares y sociales (Sandoval, 2022). Para efectos del trabajo de campo del presente estudio se elaboró una encuesta que fue aplicada vía en línea a la población de estudio, que es el personal administrativo de las plantas maquiladoras de Guaymas, Sonora.

3.2 Métodos de recolección de datos.

De acuerdo con Hernández. et. al. (2019), para la recolección de datos se requirió elaborar un plan detallado de procedimientos que permitieron reunir información con un propósito especial, así como planear la técnica de investigación conveniente. Por lo que a continuación, se detalló la etapa de elaboración de la encuesta, la evaluación de validez del contenido, para generar el instrumento de

recolección de datos definitivo. Se elaboró una encuesta con escala Likert y se utiliza como método estadístico la regresión lineal múltiple, con 61 ítems de investigación y escala de Likert de 5 respuestas para obtener los datos para su recolección y posterior análisis (Creswell, 2014) así como los métodos estadísticos de análisis de estadística inferencial y descriptiva, análisis de confiabilidad.

3.2.1. Elaboración de la encuesta

En esta sección de la investigación, se describe el desarrollo del instrumento de medición que permite reunir las características de validez, confiabilidad y objetividad, y que es congruente con el contenido del marco teórico y las relaciones entre las variables establecidas.

Es conveniente señalar lo siguiente: entre los estudios consultados, no se encontró un instrumento que en lo en particular comprendiera todas las variables propuestas, sin embargo, sí se encontraron diversos ítems desarrolladas por diversos autores y organizaciones relacionadas al estudio de las características investigadas, entre las instituciones fuentes para la integración de la propuesta de encuesta fueron Nestlé, UAM y UANL que se señalan en la Operacionalización de las variables. Por lo tanto, esta encuesta ha sido diseñada específicamente para la presente investigación y se integra por 61 preguntas (ítems). Con anticipación se definieron cada una de las variables, contemplando los conceptos de diversos autores, así también, se analizaron encuestas de investigaciones similares ya validadas, que midieran las variables y se relacionarán con el constructo de cada concepto, enseguida se analizó la redacción para tropicalizar con la población participante en la investigación.

La estructura de la encuesta propuesta está integrada por tres secciones detalladas a continuación:

1. La primera sección "Perfil del Encuestado": está compuesta por información demográfica del encuestado con 10 ítems.

2. La segunda sección sobre las variables independientes: consta de cinco apartados o constructos uno por cada variable con una integración de 7 a 11 ítems promedio por variable.
3. La tercera sección mide la variable dependiente con 15 ítems.

En cuanto a la escala utilizada en la segunda y tercera sección, es la escala de Likert de 5 respuestas. Según Hernández (2019) la escala de Likert representa a un conjunto de ítems presentados afirmativamente para medir la respuesta del encuestado en cinco categorías independientes.

Para la elaboración del instrumento señalado se decidió utilizar una escala de opciones, como se muestra a continuación:

1. No pertinente
2. Poco Pertinente
3. Neutro
4. Pertinente
5. Muy pertinente

En el instrumento, se presenta cada ítem y se solicita al encuestado que indique su decisión eligiendo una respuesta al ítem de cada una de las cinco categorías propuestas de la escala. A cada categoría se le asigna un valor numérico.

La importancia de realizar la validación de las preguntas incluidas en la encuesta, puede estar vinculada al hecho de que las mismas provienen de estudios realizados previamente, o que se hayan formulado con el apoyo de personas conocedoras del tema. Por lo tanto, para efecto de presentar una valoración formal de la encuesta, se efectuó una exhaustiva revisión del instrumento hasta su aprobación por la dirección de la tesis, posteriormente, se acudió a métodos de evaluación de expertos con la finalidad de buscar la validación del mismo.

El método de evaluación de expertos consistió en la revisión del instrumento con docentes expertos en recursos humanos, esto para su análisis, emisión de recomendaciones y correspondiente validación.

3.2.2. Operacionalización de las variables de la hipótesis para la encuesta

La intención de operacionalización de las variables consiste en identificar las unidades de medición para cada una en particular, de tal manera, que la propuesta sea consistente respecto a los elementos de medición.

En la tabla 5 se presentan las variables dependientes e independientes con el constructo del concepto sustentado en autores diversos y la unidad de medida seleccionada en escala Likert de 5 puntos.

Tabla 5 Variables de investigación e indicadores de medición

Operacionalización de las variables de la hipótesis de investigación.		
Variable	Definición	Escala de medida
: Desempeño laboral del empleado administrativo en la industria maquiladora.	Es el rendimiento suficiente o no que genera y logra cada trabajador al momento de realizar las funciones encomendadas, durante su desarrollo y alcance de metas propuestas, con su bagaje de conocimientos, destrezas y aptitudes susceptible de evaluarse y conocer áreas de oportunidades para mejora, por estas razones es que las grandes empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan las actividades sus colaboradores. Locke (1968), House (1970), Campbell (1993), Stoner (1994), Chiavenato (2000, 2002), Brunner, (2000). García (2001), Davis y Newtrons (2000), Mas (2005), Fernández (2015) Bohórquez (2020), Torner (2021)	scala Likert 1-5 . No pertinente 2. Poco Pertinente 3. Neutro 4. Pertinente 5. Muy pertinente
1: Motivación Laboral.	El ambiente del entorno empresarial distintivo interno o externo en el que las personas conjugan valores, actitudes, creencias, políticas, prácticas y procedimientos como resultado del comportamiento de la interacción social al interior de las organizaciones. Maslow (1943), Vroom (1964), Adams (1965), Robbins (1999), Mas (2005), Chiavenato, (2000), Davis y Newtrons (2000), Morgan, (2015) Castillero (2019), Bohórquez, (2020).	scala Likert 1-5 . No pertinente 2. Poco Pertinente 3. Neutro 4. Pertinente 5. Muy pertinente
2: Clima organizacional	La capacidad adaptación y respuestas que presentan empresas, empleados y colaboradores ante los mecanismos tradicionales de contratación y establecimiento de reglas, políticas o acuerdos en la relación laboral del mercado de trabajo. Mayo (1924), Lewin (1951), McGregor (1960), Dessler (1976), Ouchi (1981), Brunet (1987), Méndez (2006), Armenteros y García (2015), Alejo (2020), Urbano (2020)	scala Likert 1-5 . No pertinente 2. Poco Pertinente 3. Neutro 4. Pertinente 5. Muy pertinente
3: Flexibilidad laboral,	La capacidad adaptación y respuestas que presentan empresas, empleados y colaboradores ante los mecanismos tradicionales de contratación y establecimiento de reglas, políticas o acuerdos en la relación laboral Spiro, Feltovich, Jacobson y Coulson (1991), Barney (1991), Monereo (1996), De la Garza (2000), Kaiser &	scala Likert 1-5 . No pertinente

	DeVries, (2010)., Beristain (2013), Ceccagnoli, (2016), Gurría (2016), Prieto (2018), Quaglia y Gutiérrez (2020), del mercado de trabajo.	<p>2. Poco Pertinente</p> <p>3. Neutro</p> <p>4. Pertinente</p> <p>5. Muy pertinente</p>
4: Capacitación.	El programa educacional de formación del trabajador para el desarrollo de conocimientos, aptitudes y destrezas que permitan el desempeño de las actividades asignadas con la calidad esperada y en función de su puesto en la organización. Schultz (1949), Pioré (1969), Ouchi (1982), Blake (1997, 2000), Dessler, (1998), Chiavenato (2007), García (2011), Gurría (2016), Barrera y Prieto (2017), Ribes (2018), Piélagos (2018) Jiménez (2019), CDHCUM (2021)	<p>scala Likert 1-5</p> <p>. No pertinente</p> <p>2. Poco Pertinente</p> <p>3. Neutro</p> <p>4. Pertinente</p> <p>5. Muy pertinente</p>
5 Responsabilidad Social Empresarial.	El conjunto de obligaciones de responsabilidades integrales (políticas, legales, económicas, sociales y medioambientales) que los empresarios en particular o en colectivo (empresas) y voluntariamente deben impulsar hasta cumplir normas, políticas y acciones corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos de rentabilidad empresarial y valores de la sociedad. Bowen (1953), Friedman (1970), Carroll (1979), Wood y Lodgson (2002), McWilliams, Siegel y Wright (2006), Chomali y Majluf (2007), Correa (2007), Cancino y Morales (2008), Mellado (2009), Cajiga (2009), Camarena, Hernández y Gómez (2010), Rivera y Malaver (2011), García (2014), Arabaiza (2015) Remachis, Villacís, Guayta (2018), Barroso (2018) , IMF Business School (2019), Quispe (2020) , Kim (2020)	<p>scala Likert 1-5</p> <p>. No pertinente</p> <p>2. Poco Pertinente</p> <p>3. Neutro</p> <p>4. Pertinente</p> <p>5. Muy pertinente</p>

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Método de evaluación de expertos

Para la construcción del instrumento de recolección de datos, se consultaron diversas fuentes entre las cuales tenemos empresas, publicaciones, trabajos y tesis doctorales y con ello establecer los ítems necesarios, posteriormente, se inició con la selección por bloque de variables dependiente (Y) e independientes (X) y enseguida, con asesoría de la dirección de tesis se revisaron y tropicalizaron cada una de las preguntas para determinar su correcta redacción y planteamiento.

Para darle validez al contenido, se seleccionó a los expertos y se envió el instrumento por correo electrónico, solicitando el apoyo para su análisis, comentarios y recomendaciones. De acuerdo con Cárdenas (2018) toda encuesta nueva que sea diseñada debe ser validada por expertos. El proceso consta de dos fases: externa e interna. La validación externa es la revisión por parte de expertos en el tema correspondiente a la encuesta y en metodología de la investigación para comprobar si las preguntas están midiendo los indicadores, si están correctamente formuladas y si el cuestionario presenta algún error o posibles mejoras, por lo que respecta al instrumento en cuestión.

Los expertos que se seleccionaron para revisar la encuesta fueron 7, de los cuales dos son docentes de recursos humanos de ITSON, tres Profesores investigadores de Universidad de Sonora, dos PTC investigador de CONACYT y UABC respectivamente. Se envió la encuesta tipo Likert a todos los expertos con una guía de valoración por ítem/pregunta para que le den una calificación del 1 al 5, en donde el 1 es no pertinente; 2, poco pertinente; 3, Neutro, 4 Pertinente y 5 muy pertinente para medir cada una de las variables, lo que permite eliminar ítems irrelevantes. Además, también se solicitó a los expertos que validaron la redacción de los ítems en relación con la variable que se pretende medir.

Solamente cuatro expertos contestaron y evaluaron la encuesta del 1 al 5. En los resultados no agregaron ítems, pero emitieron recomendaciones de redacción y orientaron hacia la mejor apreciación por parte del sujeto de estudio y anexar el logotipo institucional de la UANL y FACPYA. Se atendieron las recomendaciones y se les contactó de nuevo para solicitar nuevamente su aprobación. Una vez validado el instrumento externamente por expertos del sector maquilador y académico, se inicia con la prueba piloto a una parte de la muestra representativa (Ver anexo 2).

3.3. Población, marco muestral y muestra

Arias, Villasís y Novales (2016) en su investigación establecen que la población de estudio es un conjunto de casos, definidos, limitados y accesibles, que formarán el referente para la elección de la muestra, y los cuales cumplen con una serie de criterios predeterminados. También enfatizan estos autores sobre la importancia de especificar la población de estudio ya que, al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo.

La población de estudio de esta investigación, son 44 empresas maquiladoras industriales enclavadas en los parques industriales Roca Fuerte y Guadalupe en el puerto de Guaymas, mientras que el sujeto de estudio corresponde al personal administrativo en cualquiera de las áreas funcionales de la empresa. Cabe señalar que todo el personal administrativo que trabajan en las industrias maquiladoras de los 2 parques industriales es manejado por una sola empresa shelter industrial llamada Maquilas Tetakawi.

Para poder encuestar en cada empresa maquiladora se siguieron los siguientes pasos:

Primero: se solicitó una audiencia con directivos de esta empresa Maquilas Tetakawi, en la cual se efectuó una exposición detallada de motivos y razones para el

desarrollo de la investigación. Una vez acordado puntualmente el uso científico y académico de este ejercicio se facilitaron los accesos a varias empresas maquiladoras.

Segundo: se contactaron a varios directivos de recursos humanos de las empresas maquiladoras, para que brindaran las facilidades de aplicación del instrumento al personal administrativo en cualquiera de las áreas funcionales de la empresa. En el entendido de que las políticas de seguridad de Mtk establecen una secrecía y resguardo de información sensible, además solicitaron guardar anonimato total de las fuentes para poder colaborar con el desarrollo de la investigación, por lo que en su momento se mencionaron como informante confidencial (IC1). Tercero: Los directores de Recursos Humanos entregaron una base de datos con información del email de su personal administrativo, y se les envió la encuesta.

Cabe mencionar, que el total de la población corresponde a los empleados contratados por la empresa Maquilas Tetakawi (2023), estos ascienden a 6,000 empleados en los dos parques industriales manejados en Guaymas. En la tabla 6 se presenta información proporcionada para la muestra, en donde se indica el total de las grandes empresas y para efectos de la presente investigación, se ha seleccionado del universo poblacional de estas plantas, al personal solamente en funciones administrativas que son 1,500 empleados como sujeto de investigación.

Tabla 6. Marco muestral de la investigación.

Plantas maquiladoras	Población total de empleados Gy	Personal administrativo total, Gy
44	6,000	1,500

Fuente: Elaboración Propia con información proporcionada por el informante confidencial 1 (2021)

3.3.1 Tamaño de la muestra

De acuerdo con Arias, Villasís y Novales (2016) en cualquier estudio de investigación se incluyen muestras o subgrupos de poblaciones y, en pocas ocasiones, el universo completo. También nos señalan estos autores que las razones para estudiar muestras en lugar de las poblaciones son diversas y entre ellas encontramos:

- a) Ahorrar tiempo, estudiar un número menor de individuos necesariamente se realiza en menor tiempo;
- b) Ahorrar recursos; permiten su optimización,
- c) Estudiar a la totalidad de los miembros con una característica determinada, en muchas ocasiones puede ser una tarea inaccesible o imposible de realizar;
- d) Aumentar la calidad del estudio, al disponer de más recursos, las observaciones y mediciones efectuadas a un número reducido de individuos pueden ser más exactas;
- e) Seleccionar una muestra permitirá reducir la heterogeneidad de una población, y
- f) Estudiar al total de la población no es necesario en un sentido estricto y ético, cuando con una proporción de sujetos se pueden conseguir los objetivos del estudio.

En cualquier investigación que realicemos, debemos tomar una muestra de sujetos que serán quienes participen de la misma. En general se habla mucho en estos casos acerca de que la muestra que se tome debe ser representativa (Argibay, 2009).

Para el cálculo del tamaño de muestra en esta investigación se utiliza la fórmula para poblaciones finitas al contar con el dato preciso de la población sujeta de estudio.

Ecuación 1. Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{\alpha^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + \alpha^2 \times p \times q}$$

A continuación, se sustituyen los valores en cada uno de los elementos de la fórmula y en su desglose nos brinda el resultado plasmado en la tabla 7 la cual determina el valor final de n.

N.- Es el universo o población= 1500 personas

σ . - Intervalo de confianza= 1.96 (según tabla de área normal)

p.- Probabilidad de éxito= 0.50

q.- Probabilidad en contra= 0.50

e.- Error de estimación= 0.10

n.- Tamaño de muestra.

La tabla 7 nos indica la muestra estimada para el estudio de investigación, según Fisher y Navarro (2020) se determina una muestra de 90 encuestas.

Tabla 7. Determinación de la muestra

Conversión		
N	1500 empleados	Elementos del universo Guaymense
P	50%	0.50
Z o σ	95%	1.96
E	10%	0.10
N	90	Instrumentos de recolección (Encuestas)

Fuente Elaboración propia a partir de Fisher y Navarro (2000)

La tabla 8 nos señala las variaciones en el coeficiente de confianza para una muestra, y para este estudio se considera del 95% confiabilidad, el cual corresponde a 1.96 y es el estándar recomendado por Fisher y Navarro (2000).

Tabla 8.- Determinación del nivel de confianza

δ	
68%	1
95%	1.96
99%	2.58

Fuente Elaboración propia a partir de Fisher y Navarro (2000)

3.3.2 Sujetos de Estudio

El instrumento se aplicó al personal multidisciplinario con funciones administrativas, contratado por la empresa Maquilas Tetakawi que trabajan en las empresas maquiladoras de los 2 parques industriales Roca Fuerte y Guadalupe de Guaymas, Sonora, México.

Estos elementos han sido seleccionados porque tienen relación directa con propietarios, directivos y mandos medios e integran el personal idóneo para proporcionar excelente información para la encuesta de la investigación.

3.4 Métodos de Análisis

El método de análisis a utilizarse en la presente investigación es el de regresión lineal múltiple, con el programa estadístico SPSS 21, al ser este último instrumento tecnológico para generar:

- Correlación entre las diferentes variables,
- Análisis de estadística inferencial y descriptiva,
- Análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach).
- Homocedasticidad y
- Multicolinealidad.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan en este capítulo los resultados de la prueba piloto para evaluación de consistencia o fiabilidad, asimismo, los resultados parciales con la aplicación de diferentes análisis evaluativos del instrumento de medición. Por lo que se muestran los resultados de la estadística descriptiva y correlacional, así como los resultados del análisis factorial, previo a los resultados de regresión múltiple y la aprobación de las hipótesis.

4.1 Prueba piloto

Para la prueba piloto se aplicó el cuestionario a una parte pequeña de la muestra para medir la confiabilidad del instrumento. La validación interna es una prueba de la encuesta con un pequeño grupo de personas y se realizó en dos etapas, durante la primera etapa se aplicó a 30 personas seleccionados al azar, hicieron observaciones con respecto a mejorar la claridad en algunas interrogantes al sentirlas en lenguaje muy técnico y elevado, se encontraron áreas de oportunidad de mejora y por esa razón se procedió a revisar y corregir el instrumento; en la segunda etapa se midió el Alpha de Cronbach para las seis dimensiones de la investigación (X1, X2, X3, X4, X5 y Y) y se corroboró con el Alpha de Cronbach general de la encuesta, en esta validación se utilizó el método de análisis estadístico SPSS 21 y fue entonces que se validó el instrumento final.

La tabla 9 muestra las Alpha de Cronbach alcanzadas por las variables del total de la muestra de encuestas aplicadas con la prueba piloto.

Tabla 9 Alpha de Cronbach de las variables independientes y dependiente por dimensiones y grupal

Variable	No. Preguntas originales	Resultados	No. Preguntas finales	Resultados
X1	10	0.924	6	0.794
X2	8	0.933	8	0.802
X3	7	0.872	7	0.724
X4	7	0.923	6	0.881
X5	11	0.936	9	0.811
Y	11	0.929	9	0.737
Total de preguntas	54		45	

Fuente de elaboración propia.

Cabe mencionar que se eliminaron 9 ítems del instrumento original y se encuentran dentro de los rangos óptimos de puntuación oscilando entre 0.70 y 0.9, todas las variables cumplen con el requisito de confiabilidad. Los niveles de Alpha de Cronbach aceptados generalmente son: 0.9 excelente, 1.8 buena, 0.7 aceptable 0.6 cuestionable, 0.5 pobre y < a 0.5 se considera no aceptable (George y Mallery, 2013).

4.2 Resultados finales

Para el estudio se determinó hacer uso del modelo de análisis de regresión lineal múltiple mediante la utilización del SPSS como programa estadístico. Se trata de una técnica aplicada en una amplia variedad de situaciones para predecir fenómenos diversos, poniendo en juego más de dos variables que se exploran y

cuantificando la relación entre la variable dependiente y las variables independientes (Villa, Torrado y Reguant, 2019).

En esta sección del documento se presentan los resultados finales de la investigación en dos secciones, en primera instancia, los estadísticos descriptivos del perfil del encuestado, así como de las plantas maquiladoras de los parques industriales Roca Fuerte y Guadalupe, en segunda instancia, se presentan los análisis estadísticos obtenidos, para finalmente comprobar o rechazar las hipótesis propuestas.

4.2.1. Estadística descriptiva del perfil del encuestado y de la empresa

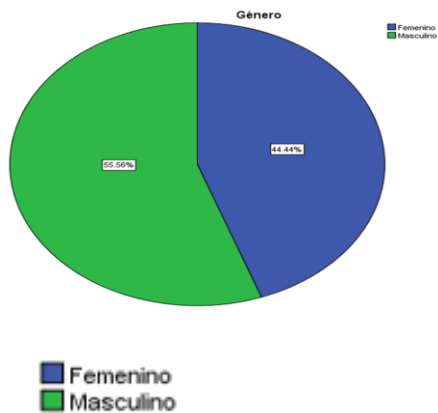
El sujeto de estudio lo constituye el personal multidisciplinario con funciones administrativas contratado por la empresa Maquilas Tetakawi, para que trabajen en las plantas maquiladoras de los 2 parques industriales Roca Fuerte y Guadalupe de Guaymas, Sonora, México.

a) Perfil del encuestado.

A continuación, se presentan, analizan e interpretan los datos recabados de la aplicación de encuestas y su representación, a través de gráficas con resultados sociodemográficos resultantes de las encuestas aplicadas al personal.

En cuanto al género en la gráfica 1, se identifica que, del total de la población de trabajadores, la mayoría (50) corresponde al género masculino con 55.56% y el resto (40) corresponde al género femenino con 44.44%, con ello se entiende que predominan más las respuestas masculinas.

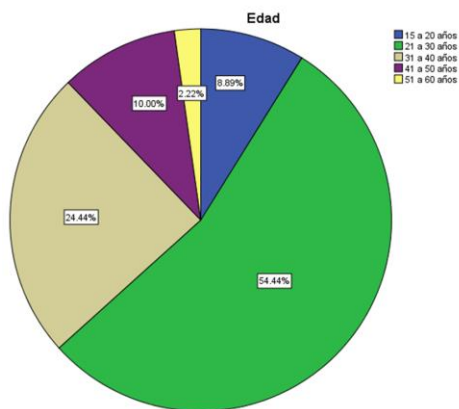
Gráfica 1. Género de los encuestados



Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

La gráfica 2 señala que una gran mayoría de los participantes encuestados (49), se encuentra entre los 21 a 30 años, y representan el 54.44% ello indica que la mayoría son población juvenil y vigorosa, si a ello se adicionan el rango de personal en edad de 31 a 40 años de 24.44% al porcentaje anterior, además sumamos los elementos entre 15 a 20 años 8.89%, se totaliza el 87.77%, es decir 79 personas que confirman la población empleada es juvenil, el restante 12.22% representan a la población adulta.

Gráfica 2. Edad de los encuestados

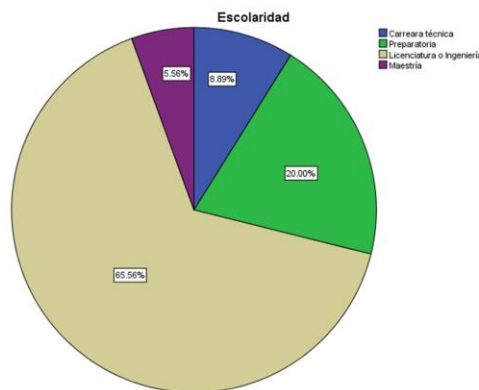


Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

Con respecto a la escolaridad terminada (Gráfica 3) indica que el 91.2% se ubica por encima de la media nacional de estudios con 9.7 años señala Inegi (2020), se integra con un 65.6% con estudios de nivel Profesional, seguido del 20% integrado por bachilleres en formación profesional, el 5.6% cuentan con maestría y finalmente muy escasa participación de carreras técnicas.

La gráfica 3 corresponde al nivel de escolaridad de la muestra, en ella el 65.66% declara ser profesionista (59 con título universitario), seguido de estudiantes preparatorianos con 20% (18 bachilleres en formación), le siguen con carrera técnica el 8.89% (8 elementos) y finalmente con el 5.56% personal con posgrado universitario (5 con Maestrías), evidenciándose estar por encima de la media nacional de educación nacional de 9 años de escolaridad.

Gráfica 3. Escolaridad terminada.



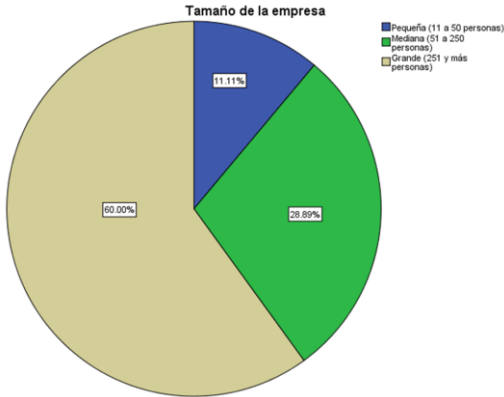
Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

b). - En cuanto a los aspectos empresariales se presenta la siguiente información:

La gráfica 4 determina el tamaño de la empresa por el número de empleados. Según el tamaño de la empresa, el 60% del personal reconoce trabajar en una empresa grande con más de 250 trabajadores (54 elementos), seguida de una

mediana empresa con el 28.89% (26 elementos) y el restante 11.11% lo realiza en una pequeña empresa (10 elementos).

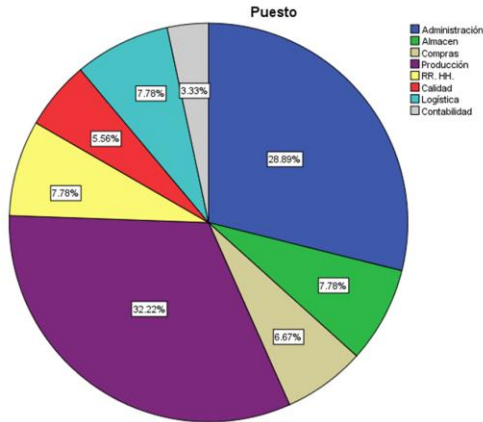
Gráfica 4. Tamaño de la empresa



Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

Las principales áreas de la empresa en las cuales se desempeñan los encuestados son producción con un 32.22% (29 elementos) que sumados al 28.89% del personal administrativo (26 elementos) dan un 61.11%, le sigue con un 23.4% del área de recursos humanos (21), posteriormente las áreas de almacén y logística con 7.8% (7 elementos cada una).

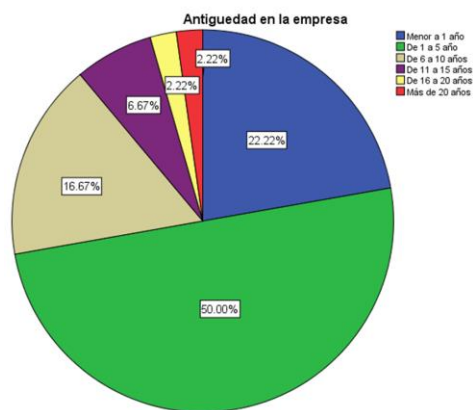
Gráfica 5. Principales áreas de trabajo en las plantas maquiladoras



Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

La gráfica 6, señala que la mayoría de los encuestados con un total del 88.9% (80 elementos) representan una población juvenil que oscila por su antigüedad en la empresa desde nuevo ingreso a máximo 10 años, donde el 50% tienen una antigüedad de 1 a 5 años (45), menor al año son el 22.2% (20), hay un 16.7% que indicó tener entre 6 y 10 años de antigüedad (15). Por lo que se infiere que las plantas requieren personal juvenil para sus actividades laborales, el restante 11.11% (10 personas) corresponde a personas de adultas a adultas mayores. Con ello se ratifica que el personal de las plantas maquiladoras son elementos jóvenes y fuertes en el desempeño de sus funciones.

Gráfica 6. Antigüedad en la empresa



Fuente de elaboración propia con el programa estadístico SPSS 21.

4.2.2 Análisis estadístico: Regresión lineal múltiple

La regresión lineal supone que la relación entre dos variables tiene una forma lineal (o linealizables mediante alguna transformación de las variables). La regresión lineal tiene una versión “simple” que empareja dos variables, pero esta suele ser insuficiente para entender fenómenos mínimamente complejos en la que influyen más de dos variables, esta versión es la “múltiple” Granados (2016)

La regresión lineal múltiple trata de ajustar modelos lineales o linealizables entre una variable dependiente y más de una variable independientes. En este tipo de

modelos es importante testar la heterocedasticidad, la multicolinealidad y la especificación. La regresión es una técnica estadística que consiste en calcular dicha similitud en forma de función matemática. Esta función nos ofrece mucha más información sobre dicha relación. En el modelo de regresión lineal múltiple suponemos que más de una variable tiene influencia o está correlacionada con el valor de una tercera variable y trata de ajustar modelos lineales o linealizables entre una variable dependiente y más de una variables independientes, también esperamos que los sucesos tengan una forma funcional como $y_j = b_0 + b_1x_{1j} + b_2x_{2j} + \dots + b_kx_{kj} + u_j$ donde Y es la variable endógena, X son las variables exógenas, u los residuos y b los coeficientes estimados del efecto marginal entre cada x e y. En este tipo de modelos es importante probar la heterocedasticidad, la multicolinealidad y la especificación (Montero, 2016).

El concepto de correlación implica contar con un par de observaciones (X y Y), es decir, el valor que toma Y para determinado valor de X; la correlación permite examinar la tendencia de dos variables a ir juntas indican (Roy et al, 2019), El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente. Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no procede a aplicarse la correlación de Pearson. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución y fácil interpretación. Digamos, en primera instancia, que sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Esto es, si se tienen dos variables X e Y, y definimos el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos variables como r entonces: $0 \leq r_{xy} \leq 1$ (Vázquez, 2017).

Hemos especificado los términos "valores absolutos" ya que en realidad si se contempla el signo el coeficiente de correlación de Pearson oscila entre -1 y $+1$. No obstante ha de indicarse que la magnitud de la relación viene especificada por el valor numérico del coeficiente, reflejando el signo la dirección de tal valor. En este sentido,

tan fuerte es una relación de +1 como de -1. En el primer caso la relación es perfecta positiva y en el segundo perfecta negativa (Vázquez, 2017).

La tabla 9 brinda la correlación para cada una de las variables independientes y dependiente, así como su cumplimiento desde +1 a -1

En esta tabla ubicamos la Correlación de Pearson dentro de los parámetros establecidos cada una de las variables independiente y dependiente como a continuación se detalla:

X1 motivación con .668, X2 clima laboral con .558, X3 flexibilidad laboral con .627, X4 capacitación con .604, X5 responsabilidad social con .666 y cada una de ellas con significancia bilateral de .000. Ver tabla 9.

Tabla 9. Correlación de Pearson

		Motivación laboral	Clima Laboral	Flexibilidad Laboral	Capacitación	Responsabilidad Social	Desempeño Laboral		
Motivación laboral	Correlación de Pearson		1	.830**	.703**	.614**	.727**	.664**	
	Sig. (bilateral)			.000	.000	.000	.000	.000	
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		0	-.008	-.008	-.005	-.010	-.007
		Típ. Error		0	.050	.071	.075	.079	.069
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	1	.708	.530	.450	.535	.512
Superior			1	.900	.816	.739	.848	.784	
Clima Laboral	Correlación de Pearson		.830**	1	.672**	.601**	.717**	.588**	
	Sig. (bilateral)		.000		.000	.000	.000	.000	
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		-.008	0	-.009	-.006	-.011	-.009
		Típ. Error		.050	0	.081	.074	.080	.087
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	.708	1	.476	.435	.536	.392
Superior			.900	1	.793	.725	.834	.724	
Flexibilidad Laboral	Correlación de Pearson		.703**	.672**	1	.729**	.611**	.627**	
	Sig. (bilateral)		.000	.000		.000	.000	.000	
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		-.008	-.009	0	-.001	-.009	-.006
		Típ. Error		.071	.081	0	.063	.098	.075
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	.530	.476	1	.591	.383	.454
Superior			.816	.793	1	.832	.767	.745	
Capacitación	Correlación de Pearson		.614**	.601**	.729**	1	.653**	.604**	
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000		.000	.000	
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		-.005	-.006	-.001	0	-.006	-.003
		Típ. Error		.075	.074	.063	0	.066	.061
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	.450	.435	.591	1	.504	.466
Superior			.739	.725	.832	1	.762	.712	
Responsabilidad Social	Correlación de Pearson		.727**	.717**	.611**	.653**	1	.666**	
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000		.000	
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		-.010	-.011	-.009	-.006	0	-.007
		Típ. Error		.079	.080	.098	.066	0	.068
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	.535	.536	.383	.504	1	.510
Superior			.848	.834	.767	.762	1	.777	
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson		.664**	.588**	.627**	.604**	.666**	1	
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000		
	N		90	90	90	90	90	90	
	Bootstrap ^c	Sesgo		-.007	-.009	-.006	-.003	-.007	0
		Típ. Error		.069	.087	.075	.061	.068	0
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	.512	.392	.454	.466	.510	1
Superior			.784	.724	.745	.712	.777	1	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c. A no ser que se indique lo contrario, los resultados autocorrelacionados se basan en 1000 muestras de muestreo Bootstrap

Fuente de elaboración propia a partir del SPSS 21

El R2 ajustado es una medida corregida de bondad de ajuste (precisión de modelo) para los modelos lineales. Identifica el porcentaje de varianza en el campo de destino que se explica por la entrada o las entradas. R2 tiende a estimar de forma optimista el ajuste de la regresión lineal. Siempre aumenta a medida que el número de efectos se incluye en el modelo. R2 ajustado intenta corregir esta sobrestimación. R2 ajustado puede disminuir si un efecto específico no mejora el modelo. R cuadrado ajustado se calcula dividiendo el error cuadrático medio residual por el error cuadrático total (que es la varianza de muestreo del campo objetivo). A continuación, al resultado se le resta 1. R2 ajustado es siempre menor que o igual a R2. Un valor de 1 indica un modelo que predice perfectamente los valores en el campo de destino. Un valor que es menor o igual que 0 indica un modelo que no tiene ningún valor predictivo. En el mundo real, R2 ajustado se encuentra entre estos valores IBM (2023).

En la tabla 11 de resumen del modelo, se presentan las variables predictivas del desempeño laboral y con ello se procede a la realización de la regresión lineal múltiple, con el objetivo de conocer respecto de las variables independientes motivación laboral y responsabilidad social, su aumento al desempeño laboral del empleado multidisciplinario en funciones administrativas de las plantas maquiladoras de Guaymas, Sonora.

Tabla 11 Resumen del modelo

Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					
					Cambio en R2	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	.716a	.512	.501	.48604	.512	45.681	2	87	.000	2.167
a. Predictores: (Constante), Responsabilidad Social, Motivación laboral										
b. Variable dependiente: Desempeño Laboral										

Fuente de elaboración propia a partir del SPSS 21

R2 ajustada es mayor a cero y, en concordancia, las variables involucradas están linealmente relacionadas, al obtener un puntaje de 0.501 en R2 ajustado, lo que indica que el 50.1% tienen predicción con el desempeño laboral.

El ANOVA es un conjunto de técnicas estadísticas de gran utilidad y ductilidad. Es útil cuando hay más de dos grupos que necesitan ser comparados, cuando hay mediciones repetidas en más de dos ocasiones, cuando los sujetos pueden variar en una o más características que afectan el resultado y se necesita ajustar su efecto o cuando se desea analizar simultáneamente el efecto de dos o más tratamientos diferentes (Dagnino, 2014).

La tabla 12 ANOVA de un factor muestra el cumplimiento de 2 supuestos fundamentales; normalidad y homocedasticidad al presentar una significancia de .000

Tabla 12. ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Significancia
Regresión	21.583	2	10.792	45.681	.000b
Residuo	20.553	8 7	.236		
Total	42.136	8 9			
a. Variable dependiente: Desempeño Laboral					
b. Predictores: (Constante), Responsabilidad Social, Motivación laboral					

Fuente de elaboración propia a partir del SPSS 21

El valor del coeficiente refleja la cantidad de cambio en la clasificación de preferencia pronosticada. Utilizando coeficientes estandarizados, las interpretaciones se basan en las desviaciones estándar de las variables. Cada coeficiente indica el número de desviaciones estándar que la respuesta pronosticada cambia para un

cambio de desviación estándar en un predictor, todos los demás predictores permanecen constantes IBM (2023). Ver tabla 13.

Tabla 13. Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Estadística de colinealidad
	B	Desv. error	Beta			Tolerancia
1 (Constante)	1.060	.252		4.207	.000	
Motivación Laboral	.354	.101	.383	3.506	.001	.471
Responsabilidad Social	.343	.097	.388	3.553	.001	.471
a. Variable dependiente: Desempeño Laboral						

Fuente de elaboración propia a partir del SPSS 21

Por lo tanto, un cambio de desviación estándar en motivación laboral produce un aumento de 0.383 desviaciones estándar y un cambio de desviación estándar de responsabilidad social producirán un aumento de 0.388 desviaciones estándar.

4.3. Comprobación de las hipótesis

Tabla 14. Resultado del contenido

Hipótesis	Valor de Beta	Significancia	Resultados
H1 La motivación laboral es un factor organizacional que mejoran de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.	.294	.046	<i>Aprobada</i>
H2 El clima organizacional es un factor organizacional que mejoran de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.	-.088	.531	Rechazada
H3 La flexibilidad laboral es un factor organizacional que mejoran de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.	.193	.118	Rechazada
H4 La capacitación es un factor organizacional que mejoran de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.	.134	.250	Rechazada
H5 La responsabilidad social es un factor organizacional que mejoran de manera significativa el desempeño laboral del personal administrativo en las maquiladoras industriales del puerto de Guaymas.	.309	.011	<i>Aprobada</i>

Fuente de elaboración propia.

La variable predictiva que tuvo mayor importancia fue la responsabilidad social, que resultó con un valor beta de .309, siguiéndole Motivación laboral con un valor beta de .294. Finalmente, estas variables cumplieron con niveles de significancia menores a .001, lo que quiere decir que contribuyen de manera significativa a la predicción del desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente apartado conclusiones y recomendaciones se abordan los logros, hallazgos e interpretaciones encontradas en la presente investigación dando cumplimiento al objetivo, discusión de los resultados, implicaciones prácticas, limitaciones de la investigación y finalizando con las recomendaciones.

- Cumplimiento de objetivos.

En esta investigación se logró cumplir cada uno de los objetivos generales y metodológicos, se contestó la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores organizacionales que mejoran el desempeño laboral del personal administrativo de las plantas maquiladoras industriales? Mediante la comprobación de hipótesis y su validación propuesta

Y se analizaron los cinco factores organizacionales (motivación laboral, clima organizacional, flexibilidad laboral, capacitación y responsabilidad social) que tienen un impacto significativo en el desempeño del personal administrativo en las maquiladoras. La validación de estos factores es esencial para mejorar la productividad y la satisfacción laboral de esta industria.

A su vez se confirma haber cumplido los objetivos metodológicos en su totalidad cada uno de ellos al: 1) Revisar el marco teórico (teorías e investigaciones aplicadas) de las variables para la administración exitosa del personal administrativo de la industria maquiladora en el puerto de Guaymas. 2) Elaborar un instrumento para la medición de las variables independiente X1 motivación laboral, X2 Clima organizacional, X3 flexibilidad laboral, X4 capacitación y X5 responsabilidad social de las empresas que contemple la influencia en el desempeño laboral de personal en funciones administrativas de la industria maquiladora del puerto, 3) Validar el instrumento por expertos y aplicarlo al personal en funciones administrativas de las plantas maquiladoras ubicadas en los parques industriales del puerto de Guaymas. 4) Analizar los resultados estadísticos que muestran la aceptación o rechazo de las hipótesis y 5)

Redactar las conclusiones generales del estudio y recomendaciones para investigaciones futuras.

- Síntesis, discusión de resultados e implicaciones teóricas.

Los resultados obtenidos resaltan la importancia de la motivación laboral y la responsabilidad social como elementos cruciales para mejorar el rendimiento en este sector. A través de un exhaustivo marco teórico y un análisis cuantitativo riguroso, se ha demostrado que la satisfacción de las necesidades laborales y un ambiente organizacional favorable no solo optimizan el desempeño individual, sino que también impactan positivamente en la competitividad de las empresas. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones implementen políticas efectivas que fomenten estos factores, no solo para el crecimiento económico de la industria maquiladora, sino también para el bienestar del capital humano que la conforma.

La investigación realizada enfatiza también que la interacción comunitaria es fundamental para el ser humano, destacando que la necesidad de convivencia y satisfacción de necesidades comunes y particulares es intrínseca a la naturaleza social. Este aspecto es crucial para entender el contexto en el que operan las organizaciones y las comunidades, contexto que cada vez es más incierto y volátil.

La globalización y los cambios demográficos están transformando los mercados laborales. Las organizaciones deben ser resilientes y adaptarse a estos cambios para mantener su competitividad y asegurar la calidad que requieren los mercados globales. El constante y acelerado crecimiento poblacional global impone una creciente demanda de bienes y servicios, lo que a su vez genera un mercado más competitivo y menos predecible, lo cual representa un reto cotidiano para las organizaciones, lo cual las obliga a adaptarse rápidamente a estos cambios para sobrevivir.

Esta investigación no solo abre la puerta a futuras exploraciones en este campo, sino que también llama a las empresas a adoptar una visión proactiva y responsable en su

gestión del talento, asegurando así un desarrollo sostenible y equitativo en la región. Se sugiere que las futuras investigaciones continúen explorando la relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral, así como la importancia de la adaptación a un entorno laboral cambiante.

Por lo tanto, una vez efectuada la investigación se llega a la conclusión de que las variables independientes aceptadas son X1 Motivación Laboral y X5 Responsabilidad Social se comprueban a través de los resultados de estudios realizados por Linares (2017) donde la variable de motivación laboral es significativa en 0.046 en su tesis de investigación descriptiva, correlacional y cuantitativa. El diseño es no experimental y de corte transversal. La muestra fueron 48 trabajadores del centro de salud la Huairona en Perú. En la medición se destinó la aplicación de dos instrumentos, donde el primero fue para motivación laboral, y el segundo para el desempeño laboral, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación y el desempeño laboral.

En cuanto a la variable responsabilidad social también se comprueba ya que Barroso Tanoira (2017) en su investigación Responsabilidad social empresarial: ¿estrategia para mejorar el desempeño laboral y aumentar utilidades, o deber ético de las empresas? indica que el objetivo del estudio es verificar si las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) son estrategias para mejorar el desempeño laboral y aumentar las utilidades, o si constituyen un deber ético en las empresas. Las conclusiones indican que ser socialmente responsable fomenta un mejor desempeño laboral, aunque no garantiza el incremento de utilidades, Sin embargo, no serlo es una vía inminente para salir del mercado y la RSE es un deber ético de las empresas, por lo que no debe haber otra forma de actuar que no sea de manera socialmente responsable si se desea el desarrollo sostenible.

El rechazo de la variable independiente clima organizacional presenta resultados similares al estudio obtenido por Ponce (2021) en su artículo de investigación, al señalar que las entidades comerciales están conformadas por

personas que interactúan en entornos complejos y dinámicos, lo que genera diferentes conductas o actitudes que influyen en el clima organizacional. Por lo tanto, las personas que trabajan en un entorno negativo afecta las relaciones interpersonales y por ende su desempeño profesional, este trabajo de investigación tiene como propósito analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí, Ecuador.

Otra variable rechazada fue la independiente de Flexibilidad Laboral, como señala Llano (2014) La jornada laboral de 8 horas constituye una de las conquistas más reivindicadas en la historia del trabajo. Sin embargo, las demandas de la globalización han inducido a las empresas y a los gobiernos a establecer una diversificación tanto en las formas de contratación, como en los horarios de trabajo. Unas y otros defienden las políticas de flexibilidad laboral como una panacea para resolver los problemas de desempleo y competitividad. Numerosos estudios han señalado que la flexibilidad laboral entendida solo como una medida de reducción de costos, no resuelve ninguno de los dos problemas, pero sí afecta la calidad de vida de los trabajadores. Por ello, resulta indispensable replantearse la necesidad de flexibilizar las jornadas de trabajo, de tal modo que los trabajadores puedan conciliar mejor su vida laboral con su vida personal, garantizando un mejor salario emocional que, indudablemente, mejorará su motivación, concentración y rendimiento y, por ende, facilitará la productividad y la rentabilidad.

Además, se rechaza la variable capacitación al relacionarse resultados similares con Queipo y Useshe (2002) en la investigación denominada El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria indican que la capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad, según Nash (1989:229), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo, o promover la imitación de modelos. El autor considera que limitarse a generar las destrezas necesarias para solucionar problemas técnicos, no es quizás una medida eficaz, porque el efecto de esta capacitación no es duradero y no se debe

pretender utilizarla para remediar todos los problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistemas de remuneración mal concebidos” (Nash, 1989: 90). Generalmente, la gente se queja del entrenamiento recibido.

El aprendizaje a nivel profesional se produce durante el peregrinar de éstos por la organización, preguntando cómo se hacen las cosas, cometiendo errores y corrigiendo. Es común que no exista un plan sistemático de entrenamiento para cada puesto de trabajo. Los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto; las quejas vienen porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirla. En el caso de los obreros, generalmente, son enseñados por los supervisores, quienes lo hacen a su manera, pero sin una metodología sistematizada por la institución; éste sólo llega hasta asegurarse de que más o menos conocen su trabajo y lo no aprendido será realizado por su supervisor.

Cabe mencionar que el rechazo de las variables independientes clima organizacional, flexibilidad laboral y capacitación obtuvieron resultados insuficientes ya que durante la situación de pandemia por Covid 19, la industria maquiladora fue considerada por el Gobierno Mexicano como prioridad de producción nacional y por ende continuó el personal laborando con fuertes restricciones en las relaciones interpersonales de convivencia, esparcimiento y comunicación al interior de las instituciones laborales, además de cuidados extremos de salud y seguridad, así también al mostrar desinterés por capacitarse en horario extraordinario, con estas acciones se provocó que el personal en general manifiesta inconformidad y desapego al trabajo por poner en riesgo su salud, no poder disfrutar de los beneficios del home-office y no interesarse en la capacitación de las empresas.

- Implicaciones prácticas.

Los beneficios y utilidades resultantes de esta investigación se clasifican en 3 componentes:

1) para la sociedad es de vital importancia ya que se percibe una fuerte responsabilidad de los encuestados hacia el cuidado del medio ambiente a través de desarrollar sus actividades sustentablemente laborales, permitiendo crear conciencia ciudadana y el desarrollo de políticas públicas que permitan sostenibilidad,

2) para las empresas es muy importante que se den cuenta que sus trabajadores están conscientes del impacto en el desarrollo de sus actividades productivas y están cuidando que estén se lleven de acuerdo a las normas oficiales de producción, cuidado del medio ambiente y derechos humanos de su comunidad de trabajadores y

3) para el personal es de gran utilidad y beneficio el saber que tienen conciencia ética y son responsables socialmente, a su vez desarrollan acciones tendientes a sustentar sus labores y exigen sus derechos humanos, laborales, familiares y medio ambientales para el cuidado integral de la humanidad y la sostenibilidad de sus fuentes de trabajo.

- Limitaciones de la investigación.

El brote de la enfermedad Coronavirus (Covid 19) reconocida oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) influyó en la formación al no permitir desde el inicio la presencialidad de sus actividades por lo que el trabajo de campo de la investigación se desarrolló virtualmente.

La confrontación bélica de Rusia contra Ucrania (2022) generó restricciones de acceso a las plantas maquiladoras de los parques industriales en la localidad en virtud de estar produciendo partes y componentes para la industria aeroespacial y militar estadounidense y producir con el máximo de seguridad requerido por el departamento de estado.

La modalidad shelter ofertada por la industria maquiladora en los parques industriales de Guaymas, Sonora al estar constituida principalmente por capital estadounidense, canadiense y europeo restringen las facilidades de acceso y colaboración por seguridad de sus empresas.

Finalmente, la escasez de recursos ofertados para el desarrollo de la investigación fue otra agravante cuya afectación obstaculiza su adecuado proceso.

- Recomendaciones.

La evaluación del desempeño laboral en México en comparación con otros países de la OCDE resalta la necesidad de políticas públicas que aborden la calidad del empleo y la inclusión en el mercado laboral. La investigación enfatiza la importancia de mejorar la calidad de vida laboral en el contexto mexicano para alinearse y cumplir con los estándares convenidos en los convenios internacionales suscritos por el estado.

En otro ámbito, las empresas deben invertir en el desarrollo profesional de su personal para mejorar la adaptabilidad y el desempeño laboral en un mercado cada vez más cambiante. La investigación sugiere que un clima organizacional positivo y programas de capacitación adecuados son fundamentales para maximizar el potencial del capital humano, alineando las habilidades del personal con las necesidades de las empresas.

En lo que se refiere al papel del gobierno, es necesario implementar políticas públicas que promuevan un ambiente laboral saludable, donde la motivación y la responsabilidad social sean prioritarias, asimismo se deben generar iniciativas que promuevan la calidad del empleo y la equidad en el mercado laboral, atendiendo las especificaciones legales del contexto mexicano y global.

En cuanto a la industria maquiladora se sugiere que las empresas desarrollen estrategias basadas en los hallazgos de esta investigación para mejorar la eficacia organizacional. Es importante entonces fomentar estudios futuros que profundicen en la relación entre factores organizacionales y desempeño laboral, así como en el análisis de estrategias exitosas en el contexto global que puedan ser replicables en esta región.

Además, se recomienda desarrollar investigaciones subsecuentes a nivel regional en las plantas maquiladoras de los parques industriales, para identificar cuáles factores organizacionales en particular influyen sobre el desempeño laboral de los trabajadores y conocer el grado de afectación positiva o negativa, estas investigaciones se sugiere realizarlas a través organismos y cuerpos colegiados de investigación, además se sugiere ampliar el instrumento de recolección de información con interrogantes que permitan robustecer el resultado y adicionar variables mediadoras que complementen la generación de conocimiento científico para la emisión de información pertinente a esta industria nacional.

Por último, se sugiere a las empresas satélites de la industria maquiladora a investigar y promover nuevas estrategias basadas en los hallazgos de esta investigación para mejorar la eficacia organizacional y gestionar mayor vinculación entre las partes interesadas para compartir conocimientos y recursos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. México: Cengage Learning
- Achoma Tito, Maruja R. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro SAC-2019.
- Ackerman, R.W (1973):” How companies respond to social demands”. Harvard Business Review.
- Adams, J. S. (1963). "Toward an understanding of inequity". *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, (5), 422-436.
- Aguilera, D. G., Pérez, M. D. G., & Gálvez, A. R. (2019). La motivación laboral: una revisión de la literatura Labor motivation: a literature review. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 4(11), 14.
- Almanza, V. G., & Martínez, P. C. C. (2002). Salud ambiental, con un enfoque de desarrollo sustentable. *Revista salud pública y nutrición*, 3(3).
- Almaraz, Araceli. 1998. Tendencias de industrialización maquiladora: implicaciones de la especialización socio-técnica en Nogales, Sonora, Región y sociedad IX (16): 107-131.
- Alonso, J., Carrillo, J., & Contreras, Ó. (2002). Aprendizaje tecnológico en las maquiladoras del norte de México. *Frontera norte*, 14(27), 43-82.
- Álvarez Indacochea, Blanca; Alfonso Porras pita, Deysi; Indacochea Ganchozo, Blanca. (2018). El desempeño laboral, un problema social de la ciencia. *Dialnet. Didasc@lia: Didáctica y Educación*, Vol. 9, N.º. 2 (abril-junio), 2018, págs. 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Andrade, W. A. Z., Martínez, J. A. P., Noguera, L. A. S., & Aguilar, G. I. S. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), 1-12.
- Arbaiza, L. (2015). Beneficios de la responsabilidad social empresarial. lima: conexión esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/comportamiento-socialmente-responsable/2015/04/beneficios-responsabilidad-social-empresarial/>

- Arce Miyaki, O., & Gomis Hernández, R. (2019). Las cátedras Conacyt en los márgenes de la subcontratación y la flexibilidad laboral. *Noesis. Revista de ciencias sociales*, 28(55-1), 1-22.
- Argibay, Juan Carlos (2009). Muestra en investigación cuantitativa, subjetividad y procesos cognitivos, 13(1),13-29. [fecha de consulta 19 de noviembre de 2021]. ISSN: 1666-244X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630252001>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia México*, 63(2), 201
- Arroyo A., Jesús y J. Bracamonte N. 2006. El desarrollo regional en el estado fronterizo de Sonora. *Estudios Fronterizos* 7 (14): 55–80. -206.
- Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.
- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, (4-14).
- Auge, M. (1993). Los “no lugares” espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad. Barcelona: Gedisa.
- Bakieva, M., González Such, J., y Jornet, J. (2012). SPSS: ANOVA de un factor. InnovaMIDE, Grupo de Innovación Educativa. Universidad de Valencia. España.
- Barraza, C. (2018). Manual para la Presentación de Referencias Bibliográficas de Documentos Impresos y Electrónicos. Obtenido de http://www.utemvirtual.cl/manual_referencias.pdf
- Barroso Tanoira, F. (2018). Responsabilidad social empresarial: ¿estrategia para mejorar el desempeño laboral y aumentar utilidades, o deber ético de las empresas? *Revista universitaria ruta*, 19(1), 73-89. Recuperado a partir de <https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/view/997>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., Aquilar Panduro, J. D. (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>

- Benavides Paz, O. H. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño. *Tendencias*, 18(1), 41-54.
- Bisquerra, A. R., & Nuria, P. E. (2007). Competencias emocionales. *Educación XX1: revista de la facultad de educación*.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista universidad y sociedad*, 12(3), 385-390.
- Boyatzis, R. (1982) "The competent manager", New York. Wiley and Sons.
- Cairampoma, M. R. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada e incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet. Revista electrónica de veterinaria*, 16(1), 1-14.
- Cajiga, J. (2009). El Concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cámara de diputados. h. congreso de la unión, leyes federales de México. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. Consultado el 28 de mayo del 2021.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology: Vol. 1.* (pp. 687-732). 2ª edición. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial.
- Carroll, AB (1979) A three-dimensional conceptual model of corporate performance Academy of Management. *The academy of management review* (pre-1986); oct 1979; 4, 000004; abi/inform global pg. 17
- Cárdenas, Julián 2018: "Investigación cuantitativa", trAndeS Material Docente, No. 8, Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. DOI: 10.17169/refubium-216

- Cárdenas-Pérez, A. (2019). La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad. *Revista Publicando*, 6 (21), pp. 1-7
- Cardozo, N. D., & Bulcourf, P. A. (2020). El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas. *Cuadernos del INAP (CUINAP)*, (32).
- Carroll, A (1979) "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Perf
- Castro, P. M. (2016). El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas. Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí. Potosí, México
- Cataño, C. M., & Pérez, Á. M. (2008). Relación entre motivación y satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del municipio de Riohacha (Colombia) y el municipio de Maracaibo (Venezuela). in *fórum humanes* (Vol. 1, No. 1).
- Ceccagnoli, M. y Rothaermel, F. T. (2016). Appropriability strategies to capture value from innovation. In *technological innovation: Generating economic results* (pp. 3-31). Emerald group publishing limited
- Creswell, J. W. (2014). *Research desing. Quantitative and mixed methods approaches* (4th rd.) Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Contreras, Óscar F., & Munguía, Luis Felipe. (2007). Evolución de las maquiladoras en México: Política industrial y aprendizaje tecnológico. *Región y sociedad*, 19(spe), 71-87. Recuperado en 25 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252007000400005&lng=es&tlng=es.
- Contreras, Óscar F., & Munguía, Luis Felipe. (2007). Evolución de las maquiladoras en México: Política industrial y aprendizaje tecnológico. *Región y sociedad*, 19(spe), 71-87. Recuperado en 25 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252007000400005&lng=es&tlng=es.
- Creswell, J. W. (2014). *Research desing. Quantitative and mixed methods approaches* (4th rd.) Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

- Crotte, I. R. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297.
- Cruz Cabezas, M. A. (2003). Metodología para mejorar el nivel de formación de las habilidades profesionales que se requieren para un desempeño profesional competente en la especialidad.
- Changuán, MPO (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>.
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas. *Innovar*, 16(28), 7-32.
- Chatterjee, S., Dey, A. y Chaturvedi, H. (2021) ' Efecto de la tutoría en el desempeño laboral entre los millennials indios: un estudio cuantitativo ', *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 19 (1), pp.90 -104. DOI: 10.24384/nq43-ar60 (Consulta: 22 de noviembre de 2022).
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I (2017). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. Consultado de: <https://archive.org/details/chiavenato-i.-2017/page/41/mode/2up?view=theater>
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración. México, d. f: McGraw Hill Interamericana.
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377– 389.
- De Agüero Aguirre, M. (2008). El reto de la formación profesional de los administradores. *Contaduría y administración*, (225), 121-143.
- de Oca, J. H. M. (2014). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y representaciones*, 2(2), 121-196.

Díaz G., Eliseo. 2005. El mercado de trabajo en la frontera norte frente al cierre de empresas maquiladoras. *Frontera Norte* 17 (34): 139–165.

Díaz González, E. (2009). Mercado de trabajo e industria maquiladora en Sonora y la frontera norte. *Región y sociedad*, 21(44), 43-70.

Douglas, L., & Hansen, T. (2003). Los orígenes de la industria maquiladora en México. *Comercio exterior*, 53(11), 1045-1056.

Evia, M. J. (2019). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. expok. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>

Fischer, Laura y Navarro, Alma. (2000). "Introducción a la investigación de mercados". 3a.ed., México: McGraw Hill.

Friedman, C. (1970). "The social responsibility of business is to increase its profits". *Times magazine*, September 13th, New York.

Friedman, M. (2007). The social responsibility of business is to increase its profits. In *Corporate ethics and corporate governance* (pp. 173-178). Springer, Berlin, Heidelberg.

García, E. K. M., & Arvelo, M. G. V. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.

Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 1-2 (53), 51-71.

Gallardo, E. G., Sellarés, M. E., & Ivern, X. M. T. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?: aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. In *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM* (p. 50). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

George, D., & Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.

- Gómez Zamora, E. X. (2011). La comunicación asertiva entre el promotor social y las familias en los proyectos de desarrollo infantil en las comunidades de la provincia de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- González Maura, Viviana (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol. XXII No.1. 2002, pp. 45-53). [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rieoei.org/historico/delosectores/ Maura.PDF](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rieoei.org/historico/delosectores/Maura.PDF)
- González, A. C. L. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo editorial patria.
- Granados, R. M. (2016). *Modelos de regresión lineal múltiple*. Granada, España: Departamento de Economía Aplicada, Universidad de Granada.
- Griffin, R.W. (2011). *Administración*. México. Cengage Learning.
- Guzmán Agurto, A.P., Rodríguez Seminario M.P. (2019), La flexibilidad laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de seguros pacifico Sura Piura. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú recuperado el 10 de septiembre del 2022 de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5374?mode=full>
- Hernández, G., & Castro, D. (2022). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. *Revista Negotium*, (30), 123-141.
- Hernández, L. R., & Solomon, J. E. A. (2004). Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 8(2), 0.
- Hernández Palma, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*. Vol.9. pp 38.51
- Hernández Pólito, A. (2013). Motivación, Satisfacción y desempeño Laboral en organizaciones públicas y privadas. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.23.pdf>.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill

- Herrera, J. (2021). El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo* Volumen 9, número especial sobre nuevas formas de protección social, 2021
- House RJ. A path goal theory of leadership effectiveness. *Science Quarterly*. 1971.
- Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2007). El proyecto de Investigación. Quinta edición. Caracas. Ediciones Quirón-Sypal. Consultado de: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/04/algunos-criterios-metodologicos-de-la.html#:~:text=%2D%20Investigaci%C3%B3n%20confirmatoria,partir%20de%20la%20experiencia%20directa.>
- IBM (2023). Coeficientes. SPSS Statistics <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=analysis-coefficients>
- IBM (2023). R2. Cognos Analytics <https://www.ibm.com/docs/es/cognos-analytics/11.1.0?topic=terms-r2>
- Iglesias-Armenteros A, Torres-Esperón J, Mora-Pérez Y. Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur* [revista en Internet]. 2019 [citado 2023 Sep 20]; 17(4):[aprox. 7 p.]. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Illera Santos, M. D. J. (2018). Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia.
- IMF Business School. (2019). IMF Business School. Obtenido de responsabilidad social empresarial, ¿qué es y por qué es importante?: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/responsabilidad-social-empresarial/>
- INEGI. (2019a). *Censos económicos 2019*. Recuperado el 4 de octubre de 2020, de <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/>
- Jiménez-Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.

- Katic, M., Agarwal, R. y Al-Kilidar, H. (2017). The Interplay between flexibility and innovation within high-variety, low-volume manufacturing. In production and operations management society (POMS) 2017 International conference.
- Lara, F. y H. García. 2000. Proveedores informales a la industria maquiladora, región y sociedad XII (20): 43–74.
- León, V. I., & López, L. E. (2018). Los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail: una revisión de la literatura científica entre los años 2010-2019 (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/27114>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. doi:10.1016/0030-5073(69)90013-0.
- López Díaz, Sandra (2022). La flexibilidad laboral, una solución al problema de la escasez de tiempo de las personas. Sage, España. Consultado el 20 de noviembre del 2022 de <https://www.sage.com/es-es/blog/la-flexibilidad-laboral-una-solucion-al-problema-de-la-escasez-de-tiempo-de-las-personas/>
- López, M. E. C., & Mendoza, L. P. V. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 88-107.
- Logsdon, J. M., & Wood, D. J. (2002). Business citizenship: from domestic to global level of analysis. *Business ethics quarterly*, 155-187.
- Maquilas Tetakawi (2019) La comunidad manufacturera mas grande de México. Consultado de: <https://tetakawi.mx/> 2019
- Maquilas Tetakawi (2024). Roca Fuerte Manufacturing Community and Industrial Park. Consultado de: <https://tetakawi.com/solutions/manufacturing-communities/roca-fuerte/> 2024
- Martínez Ibarque, O. G. G. (2016). Clima organizacional en una maquiladora de exportación (Doctoral dissertation, universidad autónoma de nuevo león).
- McGregor, D. M., 1960, «The Human Side of Enterprise», en *Management Review*, American Management Association.

- McWilliams, A., Siegel, D. y Wright, D. (2006). "Introduction by guest editor's corporate social responsibility: international", *Journal of Business Strategies*; Spring 2006; 23, 1.
- Méndez, V., & del Mar, M. (2005). La flexibilidad de la jornada de trabajo: teorías sobre el trabajo a turnos y el mismatch de horarios. Universidad politécnica de Cartagena, Colombia.
- Miguélez, F. (2004). La flexibilidad laboral. *TRABAJO. Revista Iberoamericana De Relaciones Laborales*, 13. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v13i0.151>
- Montero Granados. R (2016): Modelos de regresión lineal múltiple. Documentos de Trabajo en Economía Aplicada. Universidad de Granada. España
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Montiel, N. D. V. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. *CICAG*, 5(1), 77-86.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Navarrete Villota, M. J. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral (Masters tesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).
- OCDE (2018). El cambiante mundo laboral requiere una nueva estrategia de empleo, dice la OCDE. <http://www.oecd.org/employment/good-jobs-for-all-in-a-changing-world-of-work-9789264308817-en.htm>.
- OEA (1995). Globalización y su impacto en el comercio mundial y regional. <https://www.oas.org/dsd/publications/unit/oea33s/ch32.htm>
- Ojeda-Hidalgo, J. F., López-Salazar, A., & Álvarez-Orozco, D. G. (2019). ¿Influye la responsabilidad social en el desempeño organizacional? *Estudios de Administración*, 26(1), 16-34.
- Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de

los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Ouchi, William, *The secret of TSL*, Pearson, (Estados Unidos, 2000) pág. 86.
- Paredes Floril, P. R. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93.
- Park J, Kim S, Lim M and Sohn YW (2019) Having a calling on board: effects of calling on job satisfaction and job performance among south Korean newcomers. *Front. psychol.* 10:1584. doi: 10.3389/fpsyg.2019.01584
- Pérez, A. C. (2019). La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad. *Revista Publicando*, 6(21), 1-7.
- *Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 0-0.
- APeña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Piélago Fraga, E. R. (2018). Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.
- Piña Domínguez, R., León Balderrama, J. I., & Preciado Rodríguez, J. M. (2018). Nivel de implementación de la manufactura esbelta en la industria maquiladora de Hermosillo y Guaymas-Empalme, Sonora. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20), 36-51.
- Pioré, M.J. (1969). "On-the-job training in dual labor markets", en A. Weber; F. Cassell y G. Woodrow (eds.), *Public-private Manpower Policies*, Madison, Industrial Relations Research Association, 1969, pp. 101–132.
- Pita, G. E. C. (2018). Las Tics en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 499-510.
- Prieto Ruiz, M. (2018). La transición de la flexibilidad laboral.

- Ponce-Ponce, L. E., & Gómez-García, S. L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Domino de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Ponce, G. I. A., Holguín, J. J. M., & Ortiz, M. E. Z. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 1663-1678.
- Quispe, E. L. (2014). La motivación laboral en la productividad empresarial. *Voz zootecnista*, No. 4, 28-30.
- Quaglia Peña, A., & Gutiérrez Marchán, C. F. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral.
- Ramirez, J. L. B., & Callegas, P. H. E. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Rancel R., Mario (2022). Tipos de variables. Variables con índice o localizador. Arrays, matrices, formaciones o arreglos I (CU00128A). Consultado el 18 de noviembre del 2022 de: https://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=253:tipos-de-variables-variables-con-indice-o-localizador-arrays-matrices-formaciones-o-arreglos-i-cu00128a&catid=28&Itemid=59
- Rengifo Hernández, G. A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional.
- Remache, M., Villacis, S., Guayta, N. La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. *Dominio de las ciencias*.4(1), 2018, 550-568
- Restrepo, P. L. (2014). La flexibilidad laboral y el salario emocional. *Aglala*, 5(1), 34-68.
- Ricaurte, M., Rodríguez, M., & Romero, M. E. (2020). Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: Caso ingenio azucarero. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 34-45.

- Rivera, R. (2014). Uso de las teorías motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JE Construcciones Generales SA. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Rivera Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Editorial universidad del rosario.
- Rodríguez Hernández, Lili, & Alonzo Salomón, Jorge E. (2004). Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 8(2),0. [fecha de Consulta 30 de mayo de 2020]. ISSN: 1665-529X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467/46780203>
- Romero Placeres, M. (2014). Importancia de la carga de enfermedad debida a factores ambientales. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 52(2), 149-151.
- Roy-García, Ivonne, Rivas-Ruiz, Rodolfo, Pérez-Rodríguez, Marcela, & Palacios-Cruz, Lino. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. Epub 19 de febrero de 2020.<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Rubio, T. (2016). Recursos humanos, dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro.
- Rueda Galvis, J. F. (2013). La transversalidad curricular y su papel en la formación profesional de administradores de empresas. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2013(61), 199-211.
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Salsavilca Manco, M. N. (2017). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima metropolitana.
- Sánchez G., José Manuel y Álvaro Bracamonte S. (2006). Aglomeraciones industriales y desarrollo económico, el caso de Hermosillo, 1998. *Frontera Norte* 18 (36): 87–124.

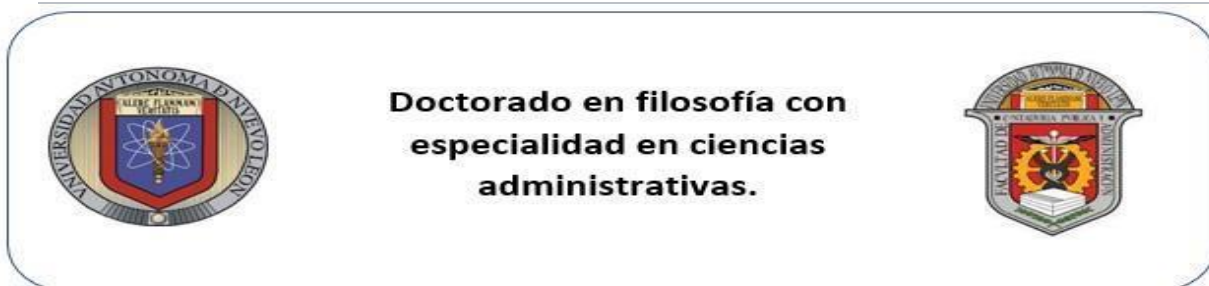
- Sánchez, S., & Herrera M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión*, 24(2), 133-146.
- Sandoval Forero, Eduardo Andrés. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 31(3), 10-22. Epub 28 de septiembre de 2022. Recuperado en 21 de octubre de 2024, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010&lng=es&tlng=es.
- Sandoval Godoy, S. A., & Wong-González, P. (2005). Especialización regional, integración de proveedores e impactos locales: El nuevo proyecto de expansión de Ford-Hermosillo. *Región y sociedad*, 17(33), 3-32.
- Scarpetta, R. (1998). Modelo pedagógico para la formación profesional de administradores. *Revista escuela de administración de negocios*, (6), 42-47.
- Schultz, Theodore W. Capital, Human. 1968. En: SILLS, David L. (Ed.) *International Encyclopedia of the Social Sciences*. Macmillan & Free Press. Págs. 278-287.
- Secretaría de Economía (2023) Data México. Entidad Federativa Sonora. https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/sonora-so?statesExports=state_26&timeNetTradeSelector=Year&timeSelectorExports=quarterOption
- Sen, A. (1998). Las teorías del desarrollo a principios del siglo XXI. *Cuadernos de economía* (Santa Fe de Bogotá), 17(29), 73-100.
- Spiro, R., Feltovich, P.L. y Coulson, R.L. (1991) Cognitive Flexibility, Constructivism, and Hypertext: Random Access Instruction for Advanced Knowledge Acquisition in Ill-Structured Domains. *Educational Technology*. 31(5) 24-33.
- Tornell, A., F. Westermann y L. Martínez. 2004. NAFTA and Mexico's Less-than-stellar Performance. Working paper 10289. National Bureau of Economic Research, http://www.nber.org/papers/w10289.pdf?new_window=1 (1 de octubre de 2008).
- UNESCO (1998) "La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción". Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. París, 5 - 9 de octubre.

- Vallaeys, F. y Álvarez Rodríguez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria, aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XX1*, 22(1), 93-116
- Vargas, José. (2001) “Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización”. En: *Revista Iberoamericana de Educación*. “De los lectores”. OEI. <http://www.oei.es>
- Vázquez Gaby (8 de octubre de 2017) COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON. Gaby TICS. <http://unach-tic-gabyvazquez-7a.blogspot.com/2017/10/correlacion-de-pearson.html>
- Vázquez Méndez, M. D. M. (2009). La flexibilidad de la jornada de trabajo: teorías sobre el trabajo a turnos y el mis match de horarios. universidad politécnica de Cartagena, departamento de economía. OI: 10.31428/10317/882. URI: <http://hdl.handle.net/10317/882>
- Velásquez Peralta, N. R. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote, Perú.
- Vesga Rodríguez, J. J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y desarrollo*, 1(33), 121-135.
- Vera, A. G., & Lazcano, L. A. (2012). Diferencias de género en la relación entre los largos horarios de trabajo y la salud en Catalunya. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 15(3), 129-135.
- Vilá Baños, R., Torrado-Fonseca, M., & Reguant Álvarez, M. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *REIRE Revista d’Innovación I Recerca En Educació*, 12(2), 1–10. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222704>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, EE. UU.: Wiley.
- Wang, A.-C., Kim, T.-Y., Jiang, Y., & Tang, G. (2022). Employee proactive goal regulation and job performance: The role modeling and interacting effects of leader proactive goal regulation. *Human Relations*, 75(2), 373–400. <https://doi.org/10.1177/0018726720984838>

- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., Yfarraguerri Villarreal, L., Nagore, G., & Herrero Díaz, M. J. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw Hill.
- Weller, Jürgen (2020) “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Writer (2019). Pcweb.info. Qué es indexación, definición, significado, concepto, en que consiste. Consultado el 11 de febrero del 2023 de: <https://pcweb.info/que-es-indexación-definición-signiificado-concepto-en-que-consiste>.
- Wood, D. y Lodgson J. (2002) Business citizenship: From individuals to organizations. *Business Ethics Quaterly*, Ruffin series No. 3
- Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno-2014-perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.

Anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada



La administración y el desempeño laboral del personal en puestos administrativos en parques industriales.

La unidad de investigación de posgrados FACPYA de la UANL a través de sus estudiantes del Doctorado en Filosofía con Especialidad en Ciencias Administrativas realiza el presente estudio de investigación para conocer si la motivación laboral, el clima organizacional, la flexibilidad laboral, la capacitación y desarrollo así como la responsabilidad social de las empresas del personal en funciones administrativas de las plantas maquiladoras de exportación en Guaymas, Sonora, inciden en su desempeño laboral, por lo cual solicita cordialmente su colaboración para el llenado del presente instrumento.

Instrucciones generales para el colaborador.

- * Para responder el cuestionario, lo puede hacer en el mismo archivo digital, procurando terminarlo y su envío es automático al analizar.
- * No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente reflejan una opinión basada en su experiencia laboral.
- * Por favor elija solo la opción que mayor represente su opinión y selecciónela.

¡Muchas gracias por su colaboración!

*Obligatorio

Sección Demográfica

1. Su puesto actual es: *

2. Antigüedad en la empresa: *

Marca solo un óvalo por fila.

Menor a 1 año	De 1 a 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	De 16 a 20 años	Más de 20 años
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Antigüedad en su puesto actual: *

Marca solo un óvalo por fila.

Menor a 1 año	De 1 a 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	De 16 a 20 años	Más de 20 años
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Su género es: *

Marca solo un óvalo por fila.

Femenino	Masculino	Prefiero no decirlo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Su escolaridad terminada es: *

Marca solo un óvalo por fila.

Secundaria	Carrera técnica	Preparatoria	Licenciatura o ingeniería	Maestría	Doctorado
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Su profesión es: *

7. Su edad oscila en el rango de: *

Marca solo un óvalo por fila.

15 a 20 años	21 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	Más de 61 años
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Por el número de empleados la empresa es: *

Marca solo un óvalo por fila.

Pequeña (11 a 50 personas)	Mediana (51 a 250 personas)	Grande (251 v más personas)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

X1 Motivación Laboral

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente
9. 1.- Dentro de la trayectoria laboral en su organización considera que su reacción ante situaciones de estrés o fracaso han sido adecuadas.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. 2.- En su organización su desempeño laboral es proactivo. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. 3.- En la organización se brindan las facilidades necesarias para establecer * relaciones interpersonales e interdepartamentales.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. 4.- En la organización se les da un trato justo y respetuoso a todas las personas. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 5.- En la organización la actuación del personal es de respeto total entre todos sus miembros.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 6.- En la organización se incentiva la integración de las personas del * departamento a través de valores como el respeto, lealtad, obediencia y colaboración.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 7.- En la organización se percibe una buena actitud hacia el trabajo y se * aprovechan los canales de comunicación existentes para que los colaboradores desarrollen satisfactoriamente su trabajo.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 8.- La organización promueve entre sus miembros la práctica deportiva y actividades socio – culturales.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 9.-En la organización existen las prestaciones en servicios suficientes para permanencia en la empresa. * motivar su

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 10.-Se siente usted satisfecho de estar trabajando en la organización. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

X2 Clima Organizacional

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente

19. 1.- En su organización se fomenta el trabajo en equipo *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. 2.- En su organización, el personal administrativo recibe un trato digno, franco y * tolerante

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. 3.- En su organización las comunicaciones son de forma oral y escrita. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 4.- En su organización se siente a gusto trabajando en su área o departamento. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. 5.- En su organización, el personal administrativo de su área realiza acciones * tendientes a desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima laboral y espíritu de colaboración.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 6.- En su organización, cuenta con espacios suficientes y adecuados que * permitan su descanso en los tiempos programados.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 7.- En su organización el personal administrativo de su departamento coopera y * colabora con otras áreas de la empresa para alcanzar objetivos comunes comprometiéndose y compartiendo experiencias, conocimientos e ideas.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. 8.- El personal administrativo de su organización facilita la integración de las personas en el equipo promoviendo entre los miembros valores como: cooperación, respeto, lealtad, obediencia.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

X3 Flexibilidad Laboral

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente

27. 1.- En su organización se brinda disponibilidad y flexibilidad de horario laboral. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. 2. En su organización hay apoyo al personal para aprender otros idiomas. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. 3.- En su organización el sistema de premios y castigos es equitativo y justo. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. 4.- En su organización se cuenta con servicio de transportación adecuado de * personal.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. 5.- En su organización se ha brindado la oportunidad de trabajo bajo la * modalidad home office como medida de apoyo ante la pandemia.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. 6.- En su organización la tolerancia hacia la diversidad de géneros actúa como * factor incluyente del personal.

33. 7.- En su organización la religión que usted profesa es un aspecto tolerante sin afectación en el desempeño laboral.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

X4 Capacitación.

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente

34. 1.- En la organización se promueve capacitación sobre el manejo de ^{*} herramientas de Microsoft office: Word, Excel, Access, Outlook, internet, Redes, entre otras.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. 2.- En su organización existe un plan que promueva la capacitación para el ^{*} dominio de inglés, como segunda lengua

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. 3.- En la organización se cuenta con un programa periódico de capacitación y actualización para realizar mis funciones.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. 4.- En la organización se fomenta la capacidad de aprendizaje autónomo. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. 5.- En su organización los empleados participan activamente en los planes y de capacitación permanentes. * programas

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. 6.- En su organización cuentan con programas de desarrollo profesional *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. 7.- En su organización se formulan las recomendaciones de capacitación en base a los conocimientos, recursos y tiempos más adecuados a las partes.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

X5 Responsabilidad Social.

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más

reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente

41. 1.- En su organización se comprende la responsabilidad social (RS) y consideran * perspectivas diferentes, cambio de convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas para la sustentabilidad de la comunidad.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. 2.- En su organización se tiene capacidad para generar más de una opción frente * a situaciones por resolver.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. 3.- En su organización se ejecutan las acciones de conformidad al manual de métodos y procedimientos.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. 4.- En su organización se conoce cómo optimizar los recursos disponibles *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. En su organización se da a conocer que área o quiénes en la comunidad son *** más** beneficiados por las labores de RS que ejecuta la empresa.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. 6.- En su organización considera que su trabajo es eficaz, eficiente y responsable *** socialmente**.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. 7.- En su organización considera que el plan de trabajo contempla una mínima afectación en la comunidad.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. 8.- En su organización se acuerda y lleva a la práctica las iniciativas de causas *** sociales** propuestas para resarcir el impacto y mejorar la comunidad.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. 9.- En la empresa se escuchan y apoyan las causas socialmente responsables *** propuestas** por sus colaboradores y autoridades ecológicas.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. 10.- En su organización el personal administrativo atiende las políticas de la organización relacionada al reciclaje del material de producción y desechos industriales. *

51. 11.- En su organización se controla la calidad de los servicios profesionales prestados, asegurándose que las actuaciones de los colaboradores se ajusten a las normas, procesos y procedimientos definidos.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Y.- Desempeño Laboral

Instrucciones: Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado en que usted está de acuerdo con cada uno de los ítems correspondientes:

1. No pertinente, 2. Poco pertinente, 3. Neutro, 4. Pertinente, 5. Muy pertinente

52. 1. Su percepción del personal en puesto administrativo es: *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53. 2.- En su organización se desarrollan las actividades laborales en tiempo y forma. *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

54. 3.- En su organización es adecuado el volumen y cantidad de trabajo para el puesto.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

55. 4.- En su organización le otorgan suficiente autoridad y responsabilidad para el * desempeño de sus funciones.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

56. 5.- En su organización sus conocimientos profesionales en materia administrativa * actuales son suficientes para su buen desempeño profesional.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

57. 6.- En su organización existen sistemas para evaluación del desempeño del * personal administrativo.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58. 7.- En su organización se le da suficiente confianza, para el desempeño de sus funciones.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

59. 8.- En su organización el grado de aceptación de retos y responsabilidades es * importante.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

60. 9.- En su organización se comprende y consideran perspectivas diferentes, a fin * de adaptarse en forma eficiente a diversas situaciones laborales.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

61. 10.- En su empresa son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño * del personal administrativo.

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

62. 11.- Sus habilidades de atención y servicio al cliente son adecuadas *

Marca solo un óvalo por fila.

No pertinente	Poco pertinente	Neutro	Pertinente	Muy pertinente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Agradecimiento

Se le agradece ampliamente su valiosa colaboración en la participación, llenado y retorno de este instrumento en aras de la ciencia y el conocimiento de los investigadores participantes.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google

Formularios

Instrumento para validar por expertos.

La unidad de investigación de posgrados FACPYA de la UANL a través de sus estudiantes del Doctorado en Filosofía con Especialidad en Ciencias Administrativas realiza el presente estudio de investigación para conocer si la motivación laboral, el clima organizacional, la flexibilidad laboral, la capacitación y desarrollo así como la responsabilidad social de las empresas del personal en funciones administrativas de las plantas maquiladoras de exportación en Guaymas, Sonora, inciden en su desempeño laboral, por lo cual solicita cordialmente su colaboración para el llenado del presente.

INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL EXPERTO.

* Para responder el cuestionario, lo puede hacer en el mismo archivo digital, procurando grabar y respaldar los cambios.

* No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan una opinión basada en su experiencia profesional.

El instrumento se encuentra estructurado en las 9 secciones descritas a continuación:

* La primera sección corresponde a indicaciones generales

* La segunda sección es de carácter sociodemográfico y presenta diferentes tipos de respuesta con 8 ítems.

* La tercera sección X1 Motivación Laboral

* La cuarta sección X2 Clima Organizacional

* La quinta sección X3 Flexibilidad Laboral

* La sexta sección X4 Capacitación y Desarrollo

* La séptima sección X5 Responsabilidad Social Empresarial* La octava sección Y Desempeño Laboral * La novena sección agradecimiento.

Por favor elija solo la opción que mejor describa lo que piensa usted.

Determinar en cada uno de los ítems del instrumento, el grado de pertinencia que establece con la variable de investigación correspondiente.

- Marque con claridad la opción elegida con una "X" en el recuadro de la derecha.

Marque con una X el número correspondiente a cada una de la respuesta que más reflejan el grado de pertinencia con el que usted está de acuerdo respecto del ítem correspondiente.

1. No pertinente
2. Poco pertinente
3. Neutro
4. Pertinente
5. Muy pertinente

Si no puede contestar uno de los ítems o si los ítems no tienen sentido para usted, favor de mencionarlo en la parte de OBSERVACIONES de cada ítem, además puede plasmar las recomendaciones y sugerencias que considere apropiadas para mejorar este instrumento.

Al analizar sus respuestas, favor de remitirlo a: jacunam01@gmail.com.

¡Muchas gracias por su colaboración!

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre completo:

Profesión y ocupación:

Organización para la cual trabaja:

***Obligatorio**

Sección Demográfica

En esta sección se pretende conocer la situación demográfica del trabajador y su entorno para analizar su desempeño laboral con ítems exclusivamente de carácter demográfico y se agradecerán observaciones.

1. Su Puesto actual es: *

2. Observaciones a D1: *

3. Antigüedad en la empresa * *Marca solo un óvalo.*

Menor a 1 año

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

De 16 a 20 años

Más de 20 años

4. Observaciones a D2: *

5. Antigüedad en su puesto * *Marca solo un óvalo.*

Menor a 1 año

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

De 16 a 20 años

Más de 20 años

6. Observaciones a D3: *

7. Su Género es: *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

Prefiero no

decirlo

8. Observaciones a D4: *

9. Su Escolaridad terminada es: * *Marca solo un óvalo.*

- Secundaria
- Carrera técnica
- Preparatoria
- Licenciatura o ingeniería
- Maestría
- Doctorado

10. Observaciones a D5: *

11. Su Profesión es: *

12. Observaciones a D6: *

13. Su edad oscila en el rango de: * *Marca solo un óvalo.*

- 15 a 20 años
- 20 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 a 60 años
- Mas de 61 años

14. Observaciones a D7: *

15. Por el número de empleados la empresa es: *

Marca solo un óvalo.

- Pequeña (11 a 50 personas)
- Mediana (51 a 250 personas)
- Grande (251 y más personas)

16. Observaciones a D8: *

Variables Independientes X

X1 Motivación Laboral

Definición: Es el impulso personal que conjunta factores intrínsecos y extrínsecos, positivos o coercitivos que incluyen en la voluntad del trabajador a presentar un determinado comportamiento y realizar una actividad laboral específica orientada hacia el logro de beneficios organizacionales para finalmente satisfacer sus necesidades personales (Robbins 1999, Chiavenato 2000, Ramírez, Roa y Herrera 2004, Rubio 2016, Wehrich, et al. 2017, Castellero 2019).

17. 1.- En la organización hay tolerancia a la frustración ante situaciones de fracaso o estrés.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

18. Observaciones X1.1:

19. 2.- En su organización se fomenta la proactividad. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

20. Observaciones X1.2:

21. 3.- En la organización se brindan las facilidades necesarias para establecer * relaciones interpersonales e interdepartamentales.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy Pertinente

22. Observaciones X1.3:

23. 4.- En la organización se les da un trato justo a todas las personas con dignidad y respeto.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy Pertinente

24. Observaciones X1.4:

25. 5.- En la organización la actuación del personal es de respeto total entre todos * sus miembros.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

26. Observaciones X1.5:

27. 6.- En la organización se incentiva la integración de las personas del * departamento a través de valores como el respeto, lealtad, obediencia y colaboración.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

28. Observaciones X1.6:

29. 7.- En la organización se percibe una buena actitud hacia el trabajo y se aprovechan los canales de comunicación existentes para desarrollar satisfactoriamente su trabajo.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

30. Observaciones X1.7:

31. 8.- La organización promueve entre sus miembros la práctica deportiva y * actividades socio – culturales.

Marca solo un óvalo.

No pertinente

Poco pertinente

Neutro

Pertinente

Muy pertinente

32. Observaciones X1.8:

33. 9.-En la organización existen las prestaciones en servicios suficientes para * motivar su permanencia en la empresa *Marca solo un óvalo.*

No pertinente

Poco pertinente

Neutro

Pertinente

Muy pertinente

34. Observaciones X1.9:

35. 10.-Se siente usted satisfecho de estar trabajando en su organización

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

36. Observaciones X1.10:
-

Variables Independientes.

X2 Clima Organizacional

Definición: es el ambiente del entorno empresarial distintivo interno o externo en el que las personas conjugan valores, actitudes, creencias, políticas, prácticas y procedimientos como resultado del comportamiento de la interacción social al interior de las organizaciones (Dessler 1976, Forehand y Gilmer 1964, Patterson et al. 2005, Méndez 2006, Koch & Bustamante, 2016.)

37. 1.- En su organización se tiene capacidad de trabajo en equipo *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

38. Observaciones X2.2:

-
39. 2.- En su organización, ¿El Personal administrativo tiene capacidad para brindar * un trato digno, franco y tolerante, para sí mismo y hacia los demás?

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

40. Observaciones X2.2:
-

41. 3.- En su organización las comunicaciones son de forma oral y escrita con * clientes internos y externos.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

42. Observaciones X2.3:
-

43. 4.- En su organización se siente a gusto trabajando en su área o departamento. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

44. Observaciones X2.4:

45. 5.- En su organización, el personal administrativo de su área realiza acciones * tendientes a desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima laboral y espíritu de colaboración.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

46. Observaciones X2.5:

47. 6.- En su organización, cuenta con espacios suficientes y adecuados que * permitan su descanso en los tiempos programados.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

48. Observaciones X2.6:

49. 7.- En su organización el personal administrativo de su departamento coopera y * colabora con otras áreas de la empresa para alcanzar objetivos comunes comprometiéndose y compartiendo experiencias, conocimientos e ideas.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

50. Observaciones X2.7:

51. 8.- El personal administrativo de su organización facilita la integración de las personas en el equipo promoviendo entre los miembros valores como: cooperación, respeto, lealtad, obediencia.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

52. Observaciones X2.8:

VARIABLES INDEPENDIENTES.

X3 Flexibilidad Laboral

Definición: La flexibilidad laboral como la capacidad de adaptación y respuestas que presentan empresas, empleados y colaboradores ante los mecanismos tradicionales de contratación y establecimiento de reglas, políticas o acuerdos en la relación laboral del mercado de trabajo (Dahrendorf 1986, Sennet 2003, Palacio y Álvarez 2004, Beristain 2013 y Prieto 2018)

53. 1.- En su organización se cuentan con flexibilidad y disponibilidad de horario. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

54. Observaciones X3.1:

55. 2. En su organización hay apoyo y disponibilidad para aprender otros idiomas. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

56. Observaciones X3.2:

57. 3.- En su organización el sistema de premios y castigos es equitativo y justo. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

58. Observaciones X3.3:

59. 4.- En su organización se cuenta con servicio de transportación adecuado de personal.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

60. Observaciones X3.4:

61. 5.- En su organización se ha brindado la oportunidad de trabajo bajo la * modalidad home office como medida de apoyo ante la pandemia.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

62. Observaciones X3.5:

63. 6.- En su organización la tolerancia hacia la diversidad de géneros actúa como * factor incluyente del personal *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

64. Observaciones X3.6:

65. 7.- En su organización la religión que profesa el personal es un aspecto tolerante * sin afectación en el desempeño *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

66. Observaciones X3.7:
-

Variables Independientes.

X4 Capacitación

Definición: Es el programa educacional de formación del trabajador para el desarrollo de conocimientos, aptitudes y destrezas que permitan el desempeño de las actividades asignadas con la calidad esperada y en función de su puesto en la organización. (Dessler, 1998, Blake 2000, Werther & Davis 2008, LFT 2021)

67. 1.- En la organización se promueve capacitación sobre el manejo de herramientas de Microsoft office: Word, Excel, Access, Outlook, internet, Redes, entre otras. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

68. Observaciones X4.1:
-

69. 2.- En la organización existe un plan que promueva la capacitación para el inglés, (EE. UU.) como segunda lengua? * Dominio de

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

70. Observaciones X4.2:
-

71. 3.- En la organización cuento con un programa periódico de capacitación y * actualización para realizar mis funciones *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

72. Observaciones X4.3:

73. 4.- En la organización se fomenta la capacidad de aprendizaje autónomo

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy
pertinente

74. *Marca solo un óvalo.*

Observaciones X4.4:

75. 5.- En su organización los empleados participan activamente en los planes y * programas de capacitación permanentes *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

76. Observaciones X4.5:

77. 6.- En su organización cuentan con programas de desarrollo profesional? *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

78. Observaciones X4.6:

79. 7.- En su organización se formulan las recomendaciones en base a las * situaciones tomando en cuenta sus conocimientos, recursos y tiempos disponibles.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

80. Observaciones X4.7:

Variables Independientes.

X5 Responsabilidad Social

Variable X5. Responsabilidad Social de las Empresas.

Definición: Es el conjunto de obligaciones de responsabilidades integrales (políticas, legales, económicas, sociales y medioambientales) que los empresarios en particular o en colectivo (empresas) y voluntariamente deben impulsar hasta cumplir normas, políticas y acciones corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos de rentabilidad empresarial y valores de la sociedad, (Bowen 1953, Druker 1984, Correa 2007, Mellado 2009, Arbaiza 2015, Remachis Villacís, Guayta 2018 e IMF Business School 2019).

81. 1.- En su organización se comprende y consideran perspectivas diferentes, * cambia convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

82. Observaciones X5.1:

83. 2.- En su organización se tiene capacidad para generar más de una opción frente * a situaciones por resolver.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

84. Observaciones X5.2:
-

*

85. 3.- En su organización se ejecutan las acciones de conformidad al manual de métodos y procedimientos *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

86. Observaciones X5.3:
-

87. 4.- En su organización se conoce como optimizar los recursos disponibles *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

88. Observaciones X5.4:
-

89. 5.- En su organización se da a conocer qué área o quienes en la comunidad son * más beneficiados por las labores de RSE que ejecuta la empresa?

Marca solo un óvalo.

*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

90. Observaciones X5.5:

91. 6.- En su organización considera que su trabajo es eficaz, eficiente y responsable socialmente

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

92. Observaciones X5.6:

93. 7.- En su organización considera que el plan de trabajo contempla el mínimo * impacto negativo en la comunidad?

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

*

94. Observaciones X5.7:

95. 8.- En su organización se acuerda y lleva a la práctica las iniciativas de causas * sociales propuestas para resarcir el impacto y mejorar la comunidad.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

96. Observaciones X5.8:

97. 9.- En la empresa se escuchan y apoyan las causas socialmente responsables propuestas por sus colaboradores y autoridades ecológicas.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

98. Observaciones X5.9:

-
99. 10.- En su organización el personal administrativo atiende las políticas de la organización relacionada al reciclaje del material de producción y desechos industriales. *

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

100. Observaciones X5.10:

101. 11.- En su organización se controla la calidad de los servicios profesionales * prestados, asegurándose que las actuaciones de los colaboradores se ajusten a las normas, procesos y procedimientos definidos.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

102. Observaciones X5.11:

Variable Dependiente.

Y.- Desempeño Laboral

Definición: Es el rendimiento que genera y logra cada trabajador al momento de realizar las funciones encomendadas, durante su desarrollo y alcance de metas propuestas, con su bagaje de conocimientos, destrezas y aptitudes susceptible de evaluarse y conocer áreas de oportunidades para mejora. (Chiavenato, 2000; Davis y Newtrons 2000; Morgan, 2015; Bohórquez, 2020).

103. 1. En su organización las habilidades de atención y servicio de los * colaboradores son adecuadas para los clientes *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy
pertinente

104. *Marca solo un óvalo.*

Observaciones Y1:

105. 2.- En su organización se desarrollan las actividades laborales en tiempo y * forma.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy
pertinente

106. Observaciones Y2:

107. 3.- En su organización es adecuado el volumen y cantidad de trabajo para el * puesto.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

108. Observaciones Y3:

109. 4.- En su organización le otorgan suficiente autoridad y responsabilidad para el * desempeño de sus funciones.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
-
- Pertinente
- Muy
pertinente

110. Observaciones Y4:
-

111. 5.- En su organización sus conocimientos profesionales en materia * administrativa actual son suficientes para su buen desempeño profesional *Marca solo un óvalo.*

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

112. Observaciones Y5:

113. 6.- En su organización existen sistemas para evaluación del desempeño del * personal administrativo.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

114. Observaciones Y6:

115. 7.- En su organización se le da suficiente confianza, para el desempeño de sus * funciones.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy
pertinente

116. Observaciones Y7:

117. 8.- En su organización el grado de aceptación de retos y responsabilidades es importante.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy
pertinente

118. Observaciones Y8:

119. 9.- En su organización se comprende y consideran perspectivas diferentes, a fin * de adaptarse en forma eficiente a diversas situaciones laborales.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
 - Poco pertinente
 - Neutro
 - Pertinente
 - 9.- Muy pertinente
120. Observaciones Y9:
-

121. 10.- En su empresa son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño * del personal administrativo.

Marca solo un óvalo.

- No pertinente
- Poco pertinente
- Neutro
- Pertinente
- Muy pertinente

Agradecimiento

Se le agradece ampliamente su valiosa colaboración en la participación, llenado y retorno de este instrumento en aras de la ciencia y el conocimiento de los investigadores participantes.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo 3. Promedio de validez de contenido.

Motivación Laboral (X1)		E1	E2	E3	E4	Suma	Promedio
1	En la organización hay tolerancia a la frustración ante situaciones de fracaso o estrés.	4	5	4	5	18	4.5
2	En su organización se fomenta la proactividad.	4	4	5	5	18	4.5
3	En la organización se brindan las facilidades necesarias para establecer relaciones interpersonales e interdepartamentales.	4	4	5	5	18	4.5
4	En la organización se les da un trato justo a todas las personas con dignidad y respeto.	4	4	5	5	18	4.5
5	En la organización la actuación del personal es de respeto total entre todos sus miembros.	5	4	5	5	19	4.75
6	En la organización se incentiva la integración de las personas del departamento a través de valores como el respeto, lealtad, obediencia y colaboración.	5	4	4	5	18	4.5
7	En la organización se percibe una buena actitud hacia el trabajo y se aprovechan los canales de comunicación existentes para desarrollar satisfactoriamente su trabajo.	5	5	5	5	20	5
8	La organización promueve entre sus miembros la práctica deportiva y actividades socio – culturales.	4	4	5	5	18	4.5
9	En la organización existen las prestaciones en servicios suficientes para motivar su permanencia en la empresa	4	5	5	5	19	4.75
10	Se siente usted satisfecho de estar trabajando en su organización	5	5	5	5	20	5
Clima Organizacional (X2)							
1	En su organización se tiene capacidad de trabajo en equipo	5	5	5	5	20	4.5
2	En su organización, ¿El personal administrativo tiene capacidad para brindar un trato digno, franco y tolerante, para sí mismo y hacia los demás?	5	4	4	5	18	4.5

3	En su organización se siente a gusto trabajando en su área o departamento.	4	3	3	5	15	3.75
4	En su organización se siente a gusto trabajando en su área o departamento.	5	5	5	5	20	5
5	En su organización, el personal administrativo de su área realiza acciones tendientes a desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima laboral y espíritu de colaboración.	5	5	5	5	20	5
6	En su organización, cuenta con espacios suficientes y adecuados que permitan su descanso en los tiempos programados.	4	4	5	4	17	4.25
7	En su organización el personal administrativo de su departamento coopera y colabora con otras áreas de la empresa para alcanzar objetivos comunes comprometiéndose y compartiendo experiencias, conocimientos e ideas.	5	5	5	5	19	4.75
8	El personal administrativo de su organización facilita la integración de las personas en el equipo promoviendo entre los miembros valores como: cooperación, respeto, lealtad, obediencia.	4	4	4	5	17	4.25
Flexibilidad Laboral (X3)							
1	En su organización cuentan con flexibilidad y disponibilidad de horario.	5	4	5	5	19	4.75
2	En su organización hay apoyo y disponibilidad para aprender otros idiomas.	5	4	5	5	19	4.75
3	En su organización el sistema de premios y castigos es equitativo y justo.	4	5	5	5	19	4.75
4	En su organización se cuenta con servicio de transportación adecuado de personal.	4	5	5	4	18	4.5
5	En su organización se ha brindado la oportunidad de trabajo bajo la modalidad home office como medida de apoyo ante la pandemia.	5	5	5	5	20	5

6	En su organización la tolerancia hacia la diversidad de géneros actúa como factor incluyente del personal	4	3	5	5	17	4.25
7	En su organización la religión que profesa el personal es un aspecto tolerante sin afectación en el desempeño.	4	3	4	5	16	4
Capacitación (X4)							
1	En la organización se promueve capacitación sobre el manejo de herramientas de Microsoft office: Word, Excel, Access, Outlook, internet, Redes, entre otras.	4	5	5	5	19	4.75
2	¿En la organización existe un plan que promueva la capacitación para el dominio de inglés, (EE. UU.) como segunda lengua?	5	5	5	5	20	5
3	En la organización cuento con un programa periódico de capacitación y actualización para realizar mis funciones	5	5	5	5	20	5
4	En la organización se fomenta la capacidad de aprendizaje autónomo.	5	4	5	5	19	4.75
5	En su organización los empleados participan activamente en los planes y programas de capacitación permanentes	5	4	5	5	19	4.75
6	¿En su organización cuentan con programas de desarrollo profesional?	5	5	5	5	20	5
7	En su organización se formulan las recomendaciones en base a las situaciones tomando en cuenta sus conocimientos, recursos y tiempos disponibles.	4	5	4	5	18	4.5
Responsabilidad Social (X5)							
1	En su organización se comprende y consideran perspectivas diferentes, cambia convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma eficiente a	4	5	4	5	18	4.5

	diversas situaciones, contextos, medios y personas.						
2	En su organización se tiene capacidad para generar más de una opción frente a situaciones por resolver.	4	5	5	5	19	4.75
3	En su organización se ejecutan las acciones de conformidad al manual de métodos y procedimientos	3	4	5	5	17	4.75
4	En su organización se conoce como optimizar los recursos disponibles	4	5	4	5	18	4.5
5	¿En su organización se da a conocer qué área o quienes en la comunidad son más beneficiados por las labores de RSE que ejecuta la empresa?	4	4	3	5	46	4
6	En su organización considera que su trabajo es eficaz, eficiente y responsable socialmente.	4	5	4	5	18	4.5
7	¿En su organización considera que el plan de trabajo contempla el mínimo impacto negativo en la comunidad?	3	5	4	5	17	4.25
8	En su organización se acuerda y llevan a la práctica las iniciativas de causas sociales propuestas para resarcir el impacto y mejorar la comunidad.	4	5	5	5	19	4.75
9	En la empresa se escuchan y apoyan las causas socialmente responsables propuestas por sus colaboradores y autoridades ecológicas.	4	5	5	5	19	4.75
10	En su organización el personal administrativo atiende las políticas de la organización relacionadas al reciclaje del material de producción y desechos industriales.	4	5	5	5	19	4.75
11	En su organización se controla la calidad de los servicios profesionales prestados, asegurándose que las actuaciones de los colaboradores se	4	5	5	5	19	4.75

	ajusten a las normas, procesos y procedimientos definidos.						
Desempeño Laboral (Y)							
1	En su organización las habilidades de atención y servicio de los colaboradores son adecuadas para los clientes	4	5	5	5	19	4.75
2	En su organización se desarrollan las actividades laborales en tiempo y forma.	4	3	5	5	17	4.25
3	En su organización es adecuado el volumen y cantidad de trabajo para el puesto.	4	5	5	5	19	4.75
4	En su organización le otorgan suficiente autoridad y responsabilidad para el desempeño de sus funciones.	4	5	5	5	19	4.75
5	En su organización sus conocimientos profesionales en materia administrativa actuales son suficientes para su buen desempeño profesional	5	5	5	5	20	5
6	- En su organización existen sistemas para evaluación del desempeño del personal administrativo.	4	5	5	5	19	4.75
7	En su organización se le da suficiente confianza, para el desempeño de sus funciones.	4	5	5	5	19	4.75
8	En su organización se le da suficiente confianza, para el desempeño de sus funciones.	4	5	5	5	19	4.75
9	En su organización se comprende y consideran perspectivas diferentes, a fin de adaptarse en forma eficiente a diversas situaciones laborales.	4	5	5	5	19	4.75
10	En su empresa son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño del personal administrativo.	4	5	5	5	19	4.75
	Media						4.622

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Tabla de variables y componentes.

Variables Independientes	Autores
<p>Motivación Laboral, es el impulso personal que conjunta factores intrínsecos y extrínsecos, positivos o coercitivos que influyen en la voluntad del trabajador a presentar un determinado comportamiento y realizar una actividad laboral específica orientada hacia el logro de beneficios organizacionales para finalmente satisfacer sus necesidades personales.</p>	<p>Maslow (1943), Vroom (1964), Adams (1965), Robbins (1999), Mas (2005), Chiavenato, (2000), Davis y Newtrons (2000), Morgan, (2015) Castillero (2019), Bohórquez, (2020).</p>
<p>Clima Organizacional, es el entorno empresarial distintivo interno o externo en el que las personas conjugan valores, actitudes, creencias, políticas, prácticas y procedimientos como resultado del comportamiento de la interacción social al interior de las organizaciones.</p>	<p>Mayo (1924), Lewin (1951), McGregor (1960), Dessler (1976), Ouchi (1981), Brunet (1987), Méndez (2006), Armenteros y García (2015), Alejo (2020), Urbano (2020)</p>
<p>Flexibilidad Laboral, es la capacidad adaptación y respuestas que presentan empresas, empleados y colaboradores ante los mecanismos tradicionales de contratación y establecimiento de reglas, políticas o acuerdos en la relación laboral del mercado de trabajo.</p>	<p>Spiro, Feltovich, Jacobson y Coulson (1991), Barney (1991), Monereo (1996) , De la Garza (2000) , Kaiser & DeVries, (2010) ., Beristain (2013) , Ceccagnoli, (2016)), Gurría (2016), Prieto (2018), Quaglia y Gutiérrez (2020) ,</p>
<p>Capacitación, es el programa educacional de formación del trabajador para el desarrollo de conocimientos, aptitudes y destrezas que permitan el desempeño de las actividades asignadas con la calidad esperada y en función de su puesto en la organización.</p>	<p>Schultz (1949), Pioré (1969), Ouchi (1982), Blake (1997, 2000), Dessler, (1998), Chiavenato (2007), García (2011) , Gurría (2016), Barrera y Prieto (2017)), Ribes (2018), Piélago (2018) Jiménez (2019) , CDHCUM (2021)</p>
<p>Responsabilidad Social, es el conjunto de obligaciones y responsabilidades integrales (políticas, legales, económicas, sociales y medioambientales) que los empresarios en particular o en colectivo (empresas) y voluntariamente deben impulsar hasta cumplir normas, políticas y acciones corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos de rentabilidad empresarial y valores de la sociedad.</p>	<p>Bowen (1953), Friedman (1970), Carroll (1979), Wood y Lodgson (2002), McWilliams, Siegel y Wright (2006), Chomali y Majluf (2007), Correa (2007), Cancino y Morales (2008), Mellado (2009), Cajiga (2009), Camarena, Hernández y Gómez (2010), Rivera y Malaver (2011), García (2014), Arabaiza (2015) Remachis, Villacís, Guayta (2018), Barroso (2018) , IMF Business School (2019), Quispe (2020) , Kim (2020)</p>
Variable Dependiente	Autores
<p>Desempeño Laboral es el rendimiento suficiente o no que genera y logra cada trabajador al momento de realizar las funciones encomendadas, durante su desarrollo y alcance de metas propuestas, con su bagaje de conocimientos, destrezas y aptitudes, susceptible de evaluarse y conocer áreas de oportunidades para mejora de sus colaboradores.</p>	<p>(Chiavenato, 2000; Davis y Newtrons 2000; Morgan, 2015; Bohórquez, 2020).</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5 Distribución de plantas en Parque Industrial Roca Fuerte de Guaymas, Sonora.



Anexo 6 Parque Industrial Guadalupe en Guaymas, Sonora.

