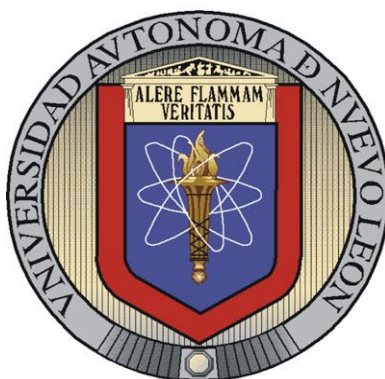


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
División de Estudios de Posgrado



**PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS AGENCIAS ADUANALES EN LA
CIUDAD DE NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS.**

Tesis Doctoral presentado por

Francisco Magdaleno Ramírez

Monterrey, México.

Enero de 2022

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: _____

Firma: _____

Fecha: _____

ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS

AAA	Asociación de Agentes Aduanales
ANAM	Agencia Nacional de Aduanas de México
BCG	Boston Consulting Group
CAAAREM	Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana.
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
ICCE	Instituto para la Competitividad y el Comercio Exterior de Nuevo Laredo.
IED	Inversión Extranjera Directa
IMCO	Instituto Mexicano para la Competitividad.
INEGI	Instituto Nacional de Geografía y Estadística.
ISO	International Organization for Standardization. Organización Internacional de Normalización.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
PHVA	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, Ciclo de Deming.
PIB	Producto interno bruto.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
USD	Dólar estadounidense.
WEF	Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés)
WFPMA	World Federation of People Management Association

ÍNDICE GENERAL

Contenido

ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO 1.- NATURALEZA Y DIMENSION DEL ESTUDIO	11
1.1 Antecedentes del problema a estudiar.....	11
<i>1.1.1 Sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001 y desempeño organizacional.</i>	<i>27</i>
<i>1.1.2 Relevancia y evolución del comercio internacional en México.</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2 Causas y consecuencias del problema a estudiar.</i>	<i>28</i>
<i>1.1.3 Mapa mental del planteamiento del problema</i>	<i>30</i>
1.2 Antecedentes teóricos del planteamiento del problema.	30
<i>1.2.1 Antecedentes teóricos de la variable dependiente (Y) desempeño organizacional.</i>	<i>31</i>
<i>1.2.2 Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente (Y) desempeño organizacional con respecto a las variables independientes.</i>	<i>33</i>
1.3 Pregunta central de investigación.....	37
1.4 Objetivo general de la investigación.....	37
<i>1.4.1 Objetivos Específicos/Metodológicos.....</i>	<i>37</i>
1.5 Hipótesis general de investigación.....	38
1.6 Metodología.....	38
1.7 Justificación y aportaciones del estudio.....	39
1.8 Delimitaciones del estudio.....	40
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	41
2.1 Marco teórico de la Variable Dependiente Y.- Desempeño Organizacional	42
<i>2.1.1 Teorías y definiciones del desempeño organizacional.</i>	<i>43</i>
<i>2.1.2 Estudios relacionados con el desempeño organizacional.</i>	<i>57</i>
2.2 Marco Teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes	60
<i>2.2.1 Variable Independiente X1.- Calidad en el Servicio al Cliente</i>	<i>61</i>
<i>2.2.2 Variable Independiente X2.- Liderazgo.....</i>	<i>66</i>

2.2.3 Variable Independiente X3.- Compromiso Organizacional	74
2.3 Hipótesis Operativas.	81
2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis	82
2.3.2 Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis.	82
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	86
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	86
3.1.1 Tipo de investigación.	86
3.1.2 Diseño de la Investigación.	87
3.2 Métodos de recolección de datos.	87
3.2.1. Elaboración de la encuesta.	87
3.2.3 Validez de contenido.....	89
3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis.	90
3.3 Población, marco muestral y muestra.	91
3.3.1 Tamaño de la muestra.....	91
3.3.2 Sujetos de Estudio.....	92
3.4. Métodos de Análisis	93
4.1 Prueba piloto	94
4.2. Resultados	94
4.3 Comprobación de hipótesis	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
Referencias	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ranking histórico de competitividad de México.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Resultados de la actitud y desviaciones estándar del personal.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Pesos discriminantes estándar, prueba estadística y poder discriminatorio.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4 Estadística descriptiva del estudio de Becker (1992).	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Dimensiones del compromiso organizacional.	80
Tabla 6 Correlaciones del estudio Ali, Rehman, Ali, Yousaf, & Zia (2010).	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Tabla de estudios empíricos y modelos de las variables.	83
Tabla 8 Ítems para la variable dependiente Desempeño. ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Ítems para la variable independiente Servicio al cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Ítems para la variable independiente Liderazgo...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 Ítems para la variable independiente Compromiso organizacional.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 Distribución de ítems del instrumento preliminar de medición.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13 Resumen de la evaluación de contenido.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14 Distribución de ítems del instrumento de medición.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15 Tabla 15 Valores Beta y Significancia.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16 Estadística Descriptiva del Sexo de los Gerentes de la Muestra.....	95
Tabla 17 Estadística Descriptiva de la Edad de los Gerentes de la Muestra.	95
Tabla 18 Estadística Descriptiva del Estado Civil de los Gerentes de la Muestra.	96
Tabla 19 Estadística Descriptiva del Nivel máximo de estudios de los Gerentes de la Muestra.	96
Tabla 20 Estadística Descriptiva de la Antigüedad en la empresa de los Gerentes de la Muestra.	97
Tabla 21 Estadística Descriptiva de la Antigüedad de su empresa (en años) de la Muestra.	97
Tabla 22 Estadística Descriptiva del Número de trabajadores en su empresa de la Muestra.	98
Tabla 23 Estadística Descriptiva del Número de empresas certificadas en la norma ISO 9001:2015	98
Tabla 24 Análisis De Confiabilidad de las Variables Independientes Servicio al Cliente, Liderazgo y Compromiso Organizacional.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 25 Análisis De Confiabilidad de la Variable Dependiente Desempeño Organizacional.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 26 Prueba KMO y de Esfericidad de Bartlett.....	99
Tabla 27 Varianza Total Explicada del Análisis Factorial de las Variables Independientes.	100
Tabla 28 Varianza Total Explicada del Análisis Factorial de la Variable Dependiente. ..	100
Tabla 29 Matriz de Componentes Rotados de las Variables Independientes.	101
Tabla 30 Matriz de Componentes Rotados de la Variable Dependiente.	102
Tabla 31 Resultado de la Regresión Lineal Multivariable.	103
Tabla 32 ANOVA.....	103
Tabla 33 Coeficientes.....	104

Tabla 34 Diagnóstico de colinealidad.	104
Tabla 35 Resultados de las hipótesis.	105

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.- Principales socios comerciales de México en el 2021. Exportaciones.	16
Ilustración 2.- Principales socios comerciales de México en el 2021. Importaciones.	17
Ilustración 3.- Exportaciones de mercancías por entidad federativa 2021.	19
Ilustración 4.- Aduanas del Estado de Tamaulipas.....	20
Ilustración 5. Mapa conceptual del problema bajo estudio.	30
Ilustración 5 Ejemplo del instrumento electrónico.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 6 Resultados de Hipótesis.....	105

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones tratan de sobrevivir día a día, con la finalidad de permanecer dentro de un ambiente global muy competitivo, esto hace que los directivos opten por buscar herramientas o sistemas, adoptar modelos de negocios, implementar procesos y filosofías de trabajo que les permitan tomar mejores decisiones en su campo, elevar así sus indicadores de desempeño en aras del logro de una ventaja competitiva sostenible.

El estudio del desempeño organizacional se ha convertido en una línea de investigación cada vez más relevante para tanto para las organizaciones como para los académicos. La importancia de estos estudios radica en que es un concepto asociado con resultados financieros posicionamiento en el mercado el compromiso del personal aumento en las ventas y la adaptación a los cambios en el mercado (Kangis & Williams, 2000).

Para las organizaciones, una mayor comprensión de su desempeño les proporciona el conocimiento pertinente para dirigir sus esfuerzos al logro de una ventaja competitiva. Entre los estudios consultados se puede apreciar cómo se analizan desde diferentes perspectivas y condiciones del entorno aportando diversos elementos para la generación de nuevos modelos, sin embargo, son pocos los estudios que se han realizado de este indicador en relación con la Norma ISO 9001:2015.

En relación con la norma ISO, surge en la década de 1990 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) por sus siglas en inglés como un modelo para estandarizar los requisitos de calidad con carácter de aceptación mundial. Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad con carácter general y que puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, sin distinción del giro empresarial o carácter jurídico.

En su búsqueda por mejorar, las organizaciones como las agencias aduanales buscan elementos diferenciadores con respecto a la competencia como lo es la

certificación de la Norma ISO 9001:2015. Por la importancia de la actividad del sector tanto para la región como para el país, mediante un análisis de regresión múltiple el presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental analizar la inferencia de los principios de la norma ISO 9001:2015, liderazgo, la calidad en el servicio al cliente y el compromiso organizacional en el desempeño organizacional de las agencias aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo enmarcado en el contexto local en cual desempeñan sus actividades.

El objetivo fundamental que se persigue con este trabajo de tesis es aportar una mayor comprensión de la relación que existe entre el desempeño organizacional con algunos de los principios de la norma ISO 9001:2015 como la calidad en el servicio al cliente, liderazgo y el compromiso organizacional en las agencias aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo. Para el cumplimiento de este objetivo se desarrolla esta investigación en los siguientes 4 capítulos:

En el capítulo uno se presenta información relacionada con el concepto de desempeño organizacional, los antecedentes que contextualizan el problema a estudiar para posteriormente plantear la pregunta de investigación y objetivo general, así como la relevancia de estudiar este fenómeno en el contexto de las agencias aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo por su importante aportación a los ingresos del país.

En el capítulo dos se presenta el marco teórico que fundamenta el planteamiento del problema y la hipótesis con base en la revisión de la literatura y estudios empíricos sobre las variables calidad en el servicio al cliente, liderazgo y el compromiso organizacional y la relación que guardan con el desempeño organizacional.

Posteriormente en el capítulo tres se explica la metodología, el tipo de investigación es cuantitativa, deductiva, correlacional, explicativa y no experimental de corte transversal. Como método de recolección de datos se empleó una encuesta con escala de Likert de 5 puntos. Finalmente, en el capítulo cuatro se presenta el

análisis de resultados en base a los métodos estadísticos seleccionados, para este fin se realizó mediante un análisis de regresión múltiple.

CAPITULO 1.- NATURALEZA Y DIMENSION DEL ESTUDIO

En este capítulo se especifican la naturaleza y dimensión de este trabajo. En un primer apartado se presentan los antecedentes del problema a estudiar posteriormente se presentan de manera breve algunos estudios empíricos e informes que fundamentan teóricamente las variables del planteamiento del problema, así como los objetivos e hipótesis, finalmente se presenta la delimitación, justificación y metodología de este estudio.

1.1 Antecedentes del problema a estudiar.

Existen múltiples estudios en torno al desempeño organizacional ya sea en sectores industriales o comerciales, en estudios específicos o comparativos y en estudios en los que se abordan la influencia de variables como la innovación, la gestión del conocimiento, desarrollos tecnológicos, capacitación del personal, satisfacción y clima laboral, entre otros. Sin embargo, son escasos los estudios que tratan la relación de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 con el desempeño organizacional, por lo que se inicia presentando los principios de la Norma ISO 9001:2015.

1.1.1 Relevancia y evolución del comercio internacional en México.

a) Incremento de la dinámica de comercio exterior de México.

En el contexto del mercado actual, las organizaciones se encuentran presionadas por mantenerse en el mercado, y el éxito de sus estrategias depende en gran parte de la gestión en relación con la eficiencia, desempeño, la innovación de sus procesos y la calidad del producto o servicio ofrecido. De acuerdo con el informe “Connecting to Compete” publicado por la asociación Banco Mundial (2020), la eficiencia con que los países realicen el intercambio comercial de bienes determina su competitividad y crecimiento económico, por lo que aquellos países que no realicen

de manera eficiente su intercambio comercial corren el riesgo de perjudicar su desarrollo.

Melitz (2003) desarrolló un modelo con el que busca explicar el papel del comercio internacional como factor determinante para la reubicación de la industria. En este modelo señala la heterogeneidad de la industria como un elemento que induce a que sólo las empresas más productivas sean las que exporten, encontró evidencia de una correlación positiva entre los índices de productividad y tamaño de empresa; igualmente señala que esta correlación es más fuerte en las economías más avanzadas.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2022) conocer cómo ha ido evolucionando el comercio internacional de mercancías y sus componentes principales permite a los países contar con mejores políticas públicas, mejores tomas de decisiones y apoyar en distintas investigaciones.

En el caso de México, de acuerdo con la Secretaría de economía a través de la subsecretaria de Comercio Exterior Luz María de la Mora, en el 2021 consolidó su relación con Canadá y Estados Unidos sus principales socios comerciales en América del norte.

México figura como el segundo socio comercial para Estados Unidos después de Canadá, y para México Estados Unidos es el principal socio comercial en materia de exportación por lo que se busca fortalecer la relación y competitividad.

A continuación, se presenta en la tabla 1 la evolución del comercio exterior en México durante el periodo 2005-2021 de acuerdo con la información histórica de la balanza comercial publicada por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2021).

Tabla 1.- Evolución del comercio exterior en México (2005-2021).

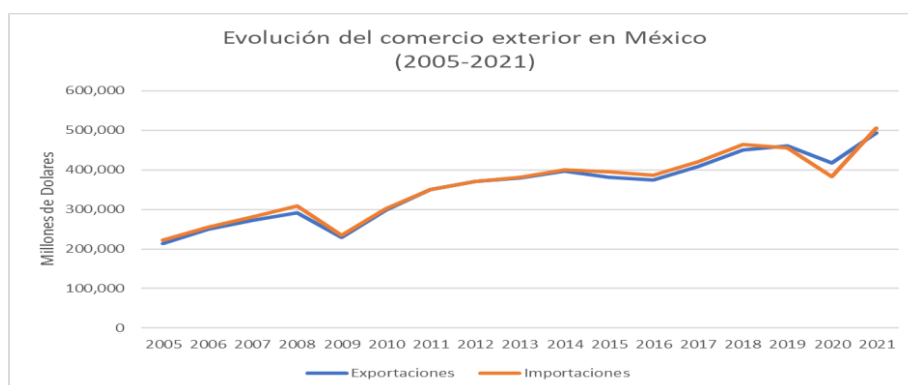
Año	Exportaciones	Importaciones	Comercio Total	Balanza Comercial	Variación %
2011	349,434	350,843	700,277	-1,409	16.70%
2012	370,773	370,752	741,525	21	5.90%
2013	380,015	381,210	761,225	-1,195	2.70%
2014	397,129	399,977	797,106	-2,848	4.70%
2015	380,772	395,232	776,004	-14,460	-2.60%
2016	373,953	387,087	761,040	-13,134	-1.93%
2017	409,433	420,395	829,827	-10,962	9.04%
2018	450,713	464,302	915,015	-13,590	10.27%
2019	460,604	455,242	915,845	5,362	0.09%
2020	416,999	382,986	799,985	34,013	-12.65%
2021	494,225	505,716	999,940	-11,491	24.99%

Cifras en millones de dólares

Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2021).

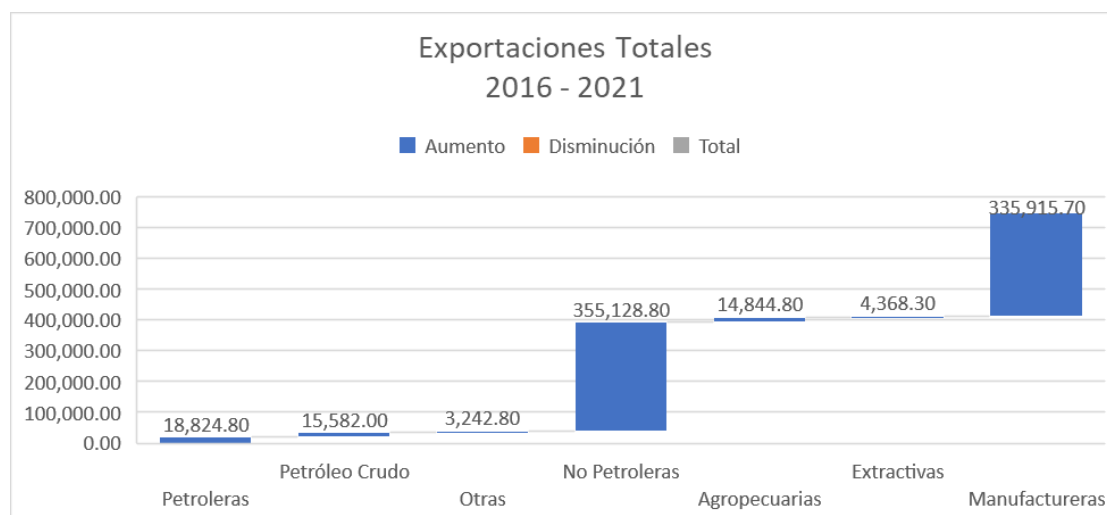
A continuación, en la gráfica 1 se presentan los datos de la Tabla 1 en los que se aprecia el incremento en las operaciones tanto de exportación como de importación de nuestro país. Posteriormente, en las gráficas 2 y 3 se presentan los principales rubros en importación y exportación del país al 2021 (INEGI, 2022).

Gráfica 1.- Evolución del comercio exterior en México (2005-2021)



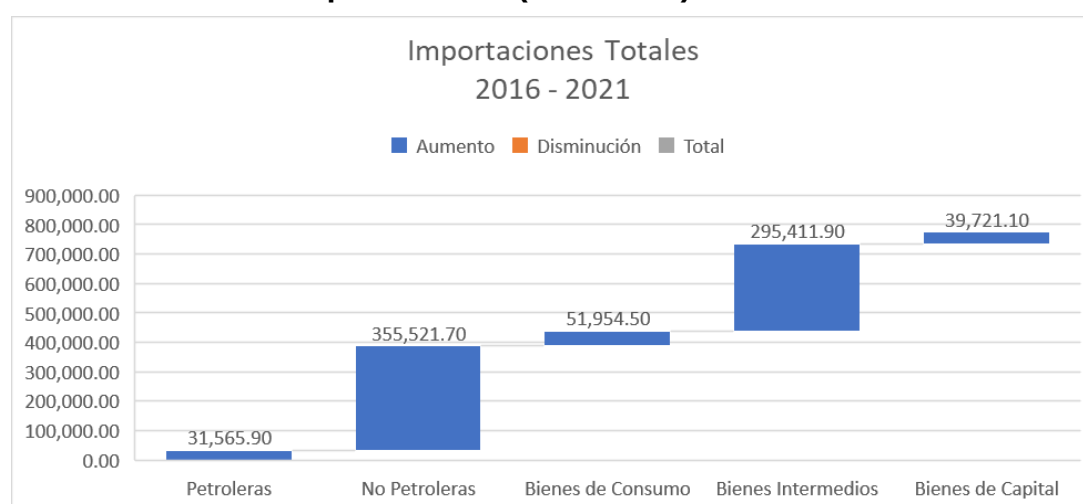
Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2021)

**Gráfica 2.- Balanza Comercial de Mercancías de México.
Exportaciones (2016-2021)**



Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2022).

**Gráfica 3.- Balanza Comercial de Mercancías de México.
Importaciones (2016-2021).**



Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2022).

México por su situación geográfica figura como el tercer socio comercial de Estados Unidos, solo después de Canadá y China, de acuerdo con lo señalado por la Secretaría de Relaciones Exteriores (2022) y durante el último censo realizado por el departamento de Comercio de Estados Unidos (2022), México figuró como el principal proveedor de este país para el período enero-diciembre 2022, con un volumen de comercio total de 604 mil 200 millones de dólares.

A continuación, en la gráfica 4 y figura1, se presentan los principales socios comerciales de México en el 2021 en materia de exportaciones. Posteriormente en la gráfica 5 y figura2 se presentan los principales socios comerciales de México en el 2021 en materia de importaciones (ANIERM, 2021).

**Gráfica 4.- Principales socios comerciales de México en el 2021.
Exportaciones.**



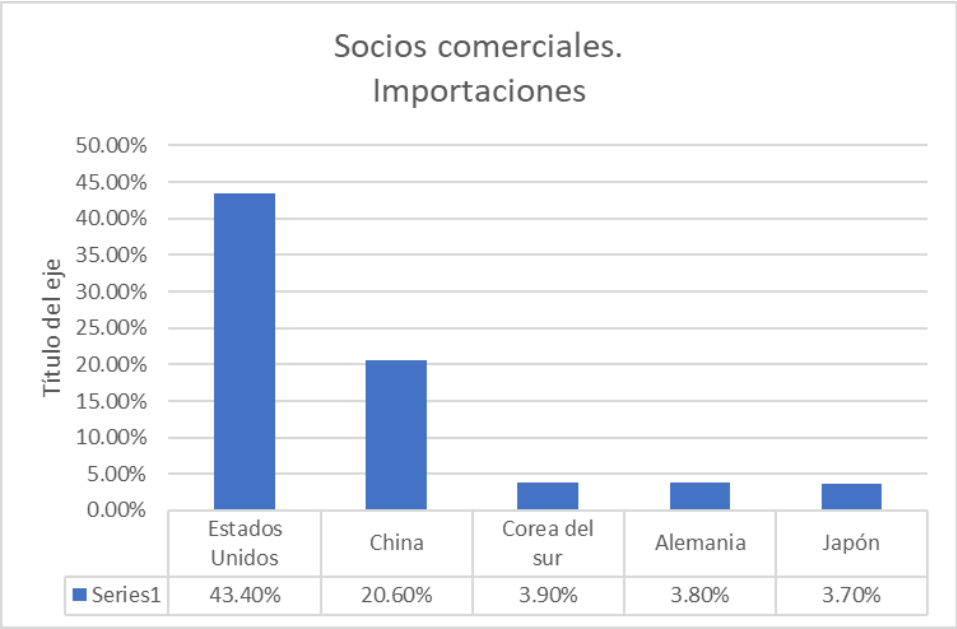
Fuente: Elaboración propia a partir de (ANIERM, 2021).

**Figura 1.- Principales socios comerciales de México en el 2021.
Exportaciones.**



Fuente: Elaboración propia a partir de (ANIERM, 2021).

**Gráfica 5.- Principales socios comerciales de México en el 2021.
Importaciones.**



Fuente: Elaboración propia a partir de (ANIERM, 2021).

Figura 2.- Principales socios comerciales de México en el 2021. Importaciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de (ANIERM, 2021).

Perroux (1964) en su teoría Polos de Crecimiento señala que uno de los factores que inciden en la ventaja competitiva es la ventaja geográfica, en este sentido, por su localización al ser frontera con Estados Unidos, contar con salida al mar por el golfo de México, así como otros rasgos geográficos, el papel que desempeña Tamaulipas es estratégico para la apertura comercial de México.

b) Importancia del Estado de Tamaulipas en el comercio internacional

Con el fin de exponer un aspecto de la importancia del comercio internacional el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) presenta el Índice de competitividad estatal en el que, de acuerdo con sus registros, los estados que desarrollan mayor comercio internacional incrementaron su ingreso per cápita un 54% y resultan más atractivos para la inversión extranjera directa, mientras que los estados que no han podido aprovechar las relaciones comerciales con el exterior sólo han incrementado 1% su ingreso per cápita y reciben menor inversión (IMCO, 2021).

De acuerdo con los resultados de este reporte los Estados De Baja California, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, sonora y Tamaulipas que se encuentran en la frontera norte del país son los Estados que más han aprovechado la integración comercial aportando el 58.6% de las exportaciones por un valor de 217.9 mmdd (IMCO, 2021). A continuación, en la tabla 2, gráfica 6 y figura3 se presenta el ranking de exportaciones de mercancías por entidad federativa al tercer trimestre del 2021 de acuerdo con INEGI (2021).

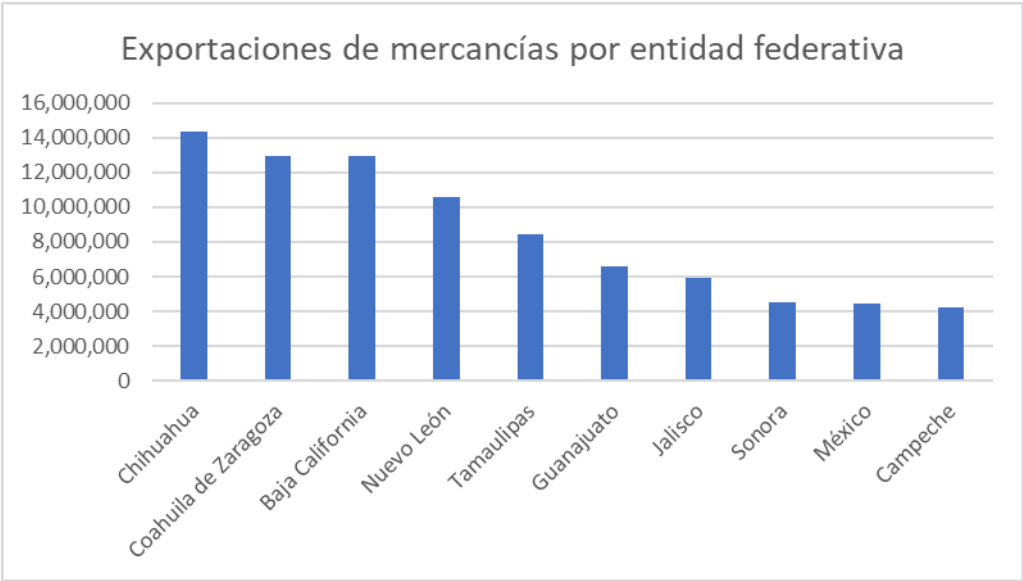
Tabla 2.- Top 10 Exportaciones de mercancías por entidad federativa.

	2020				2021		
	1T P	2T P	3T P	4T P	1T P	2T P	3T P
Chihuahua	13,121,694	10,741,728	14,976,729	16,080,245	13,418,993	15,199,963	14,338,889
Coahuila de Zaragoza	11,664,425	6,616,381	12,836,527	13,844,236	12,254,687	13,331,597	12,986,198
Baja California	9,320,396	7,592,156	11,089,032	12,657,475	9,947,252	11,678,658	12,964,422
Nuevo León	8,776,946	6,869,220	8,845,121	10,019,724	9,202,428	10,756,347	10,571,212
Tamaulipas	6,665,258	4,794,279	7,254,475	8,022,198	6,935,922	7,577,168	8,472,074
Guanajuato	6,733,104	2,858,797	6,831,051	7,625,792	6,435,503	6,974,642	6,616,296
Jalisco	5,073,831	4,337,561	4,981,432	5,700,421	5,054,607	5,664,853	5,923,446
Sonora	5,134,412	3,745,957	4,102,314	4,752,724	4,768,451	5,820,599	4,531,183
México	3,920,981	2,399,081	3,602,646	4,086,917	3,790,680	3,786,318	4,467,486
Campeche	3,268,532	1,640,922	2,609,361	2,755,841	3,217,232	3,838,841	4,210,588

Cifras en miles de dólares

Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2021)

Gráfica 6.- Top 10 Exportaciones de mercancías por entidad federativa.



Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2021)

Figura 3.- Exportaciones de mercancías por entidad federativa 2021.



Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2021)

De acuerdo con el Instituto Nacional de Geografía y Estadística, Tamaulipas posee infraestructura que le permite participar en el comercio internacional mediante 17 cruces fronterizos, 2 puertos marítimos de altura, 5 aeropuertos internacionales, más de 13 mil km de carreteras asfaltadas y 947 km de vías férreas por lo que más de 30% del comercio exterior nacional se realiza a través de este estado (INEGI, 2019).

El estado cuenta con 5 aduanas fronterizas en Nuevo Laredo, Miguel Alemán, Camargo, Reynosa y Matamoros, cuenta también con 2 aduanas marítimas; Tampico y Altamira (Figura 4).

Figura 4.- Aduanas del Estado de Tamaulipas.



Fuente: Elaboración propia a partir de (INEGI, 2019).

Tamaulipas mantiene una posición relativamente positiva en cuanto a indicadores de competitividad y desempeño ya que ocupa la posición 12 en el ranking nacional de competitividad y la posición número 5 en aprovechamiento de las relaciones internacionales, de acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad (Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C., 2020).

De acuerdo con el Prontuario Socioeconómico (2020) este estado es el tercer estado con mayor comercio exterior, pues el valor las de exportaciones e importaciones que se realizan en la entidad es 149% más grande que su PIB, con un promedio de 12,930 cruces diarios que representan cerca del 20% de recaudación de IVA al país por concepto de comercio internacional. Para manejar este volumen de operaciones en Nuevo Laredo se cuenta con 200 agencias aduanales inscritas en la Asociación de Agentes Aduanales (AAA).

En el caso de la ciudad de Nuevo Laredo, su ubicación geográfica representa una ventaja importante para su competitividad, pues el nivel de actividad en cuanto al número que registra de cruces por intercambio comercial con EE.UU, es motor importante de desarrollo económico regional, sin embargo el éxito en las estrategias para aprovechar esta oportunidad depende de diversos factores propios del sector como lo son las legislaciones, infraestructura, personal calificado en cuanto a manejo de mercancía, procesos de cruce y otros servicios logísticos.

De acuerdo con el Instituto para la Competitividad y el Comercio Exterior (2020), la aduana de Nuevo Laredo se posiciona como primer lugar en número de operaciones de intercambio comercial, superando a las de Ciudad Juárez, el Aeropuerto de la Ciudad de México y el puerto de Altamira; con un promedio de 12,930 cruces diarios y los trámites aduanales correspondientes son distribuidos entre las 200 agencias aduanales inscritas en la Asociación de Agentes Aduanales (AAA) de la ciudad.

c) Relevancia de los agentes aduanales Nuevo Laredo.

Para determinar la competitividad en la administración aduanera el Banco Mundial considera 6 indicadores de desempeño:

1. La eficiencia en la gestión de aduanas y fronteras.
2. La calidad de la infraestructura relacionada con el comercio y el transporte.
3. La facilidad de organizar envíos internacionales a precios competitivos.
4. La competencia y calidad de los servicios logísticos.
5. La capacidad de rastrear envíos.
6. La frecuencia con la que los envíos llegan a los destinatarios dentro del tiempo de entrega programado o esperado.

Zamora (2017), señala que el papel que desempeñan las aduanas es esencial ya que buscan garantizar un equilibrio entre la protección de la sociedad y la simplificación de los intercambios comerciales, así como promover el desarrollo del sector productivo. Resalta que tanto los cambios en la demanda como el creciente intercambio comercial representan un reto para el desempeño de las agencias aduanales.

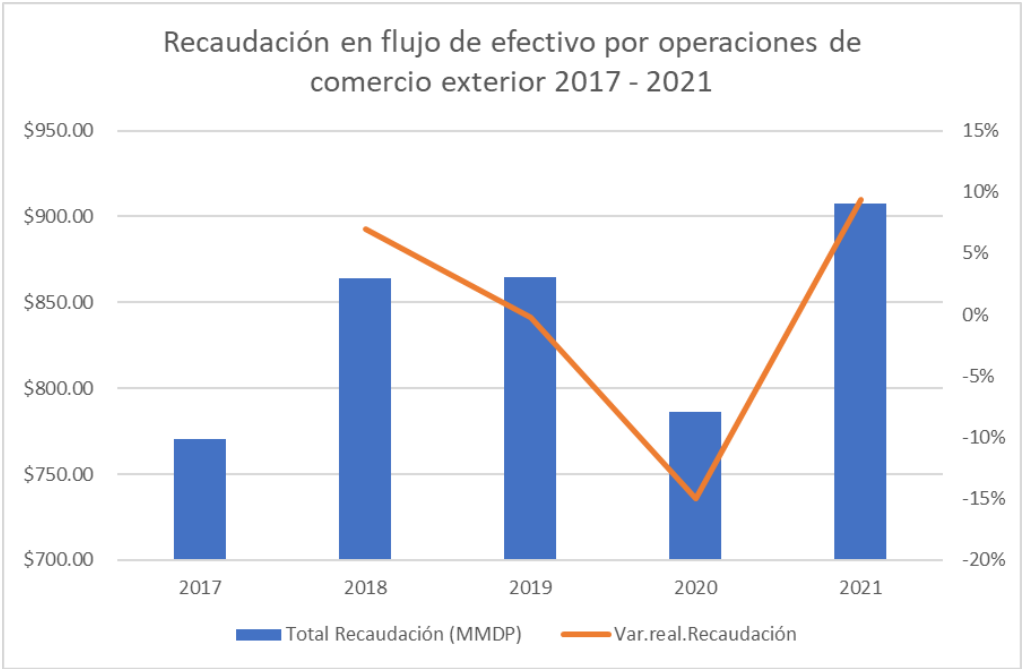
De acuerdo con José Antonio Vidales presidente de la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM), por el nivel de actividad comercial que mantiene la ciudad de Nuevo Laredo con el extranjero, los agentes aduanales desempeñan una actividad de suma importancia como facilitador y motor para la competitividad nacional.

Para las empresas mexicanas, ofrecer un producto de calidad no es precisamente un sinónimo de alto nivel de competitividad, pues para que sus productos lleguen a los consumidores finales, deben llevar un proceso que incluye servicios de transporte, manejo y carga de la mercancía, así como su debido trámite aduanal que dé cumplimiento a las disposiciones aplicables. Al respecto, la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM) a través del Banco Nacional de Comercio Exterior S.N.C. (Bancomext)

señala que el papel que desempeñan las aduanas es fundamental para poder garantizar el flujo de mercancías en el país, ya sean importaciones o exportaciones, 9 de cada 10 transacciones se llevan a través de un agente aduanal.

De acuerdo con la nueva Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), la recaudación tributaria por concepto de comercio exterior es una de las fuentes fundamentales de ingresos para el gobierno federal y en 2021 por este concepto se recaudó 1 billón 3,951 millones de pesos que representan un 30% de los ingresos tributarios del país y representa un aumento del 9.38% con relación al año anterior, como se presenta en la gráfica 7 a continuación (SAT, 2021).

Gráfica 7.- Recaudación anual por concepto de Comercio Exterior de México.



Fuente: Elaboración propia a partir de (SAT, 2021)

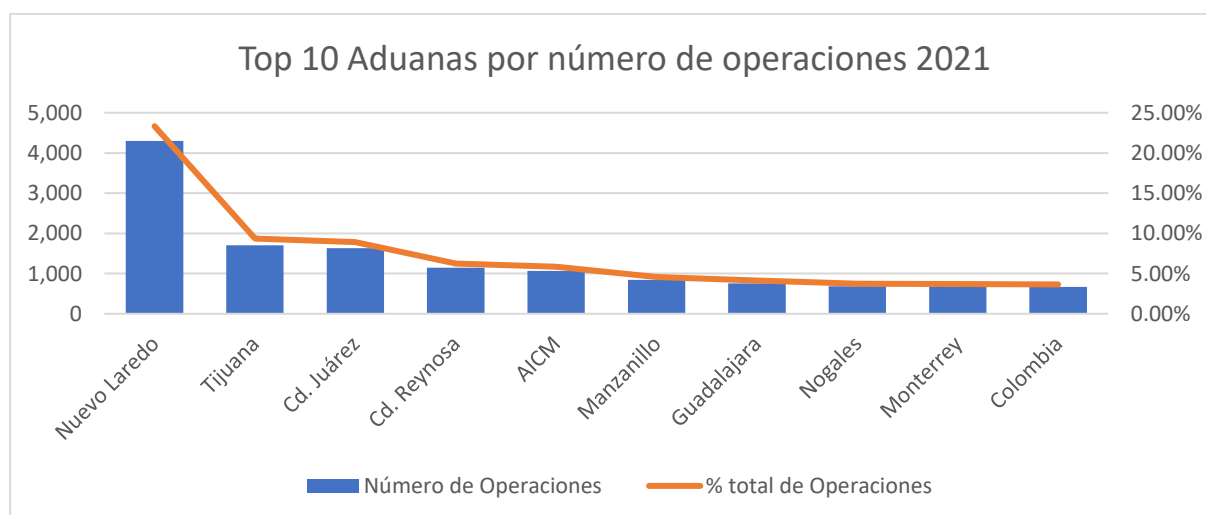
Las aduanas de México juegan un papel relevante para el comercio exterior y el desarrollo económico del país, A pesar de que existen 50 aduanas distribuidas 19 en la frontera norte, 2 en la frontera sur, 17 aduanas marítimas y 12 interiores, más del 50% de las operaciones de Comercio Exterior se realizan por 5 principales aduanas. A continuación, en la tabla 3 y gráfica 8 se presenta el top 10 de las aduanas mexicanas por número de operaciones (SAT, 2021).

Tabla 3.- Top 10 Aduanas por número de operaciones de comercio.

Aduana	Número de Operaciones	% total de Operaciones
Nuevo Laredo	4,300	23.33%
Tijuana	1,707	9.34%
Cd. Juárez	1,630	8.92%
Cd. Reynosa	1,145	6.26%
AICM	1,068	5.84%
Manzanillo	840	4.59%
Guadalajara	754	4.13%
Nogales	685	3.75%
Monterrey	676	3.70%
Colombia	667	3.65%
Total	13,470	73.70%

Fuente: Elaboración propia a partir de (SAT, 2021)

Gráfica 8.- Top 10 Aduanas por número de operaciones de comercio exterior en México 2021.



Fuente: Elaboración propia a partir de (SAT, 2021)

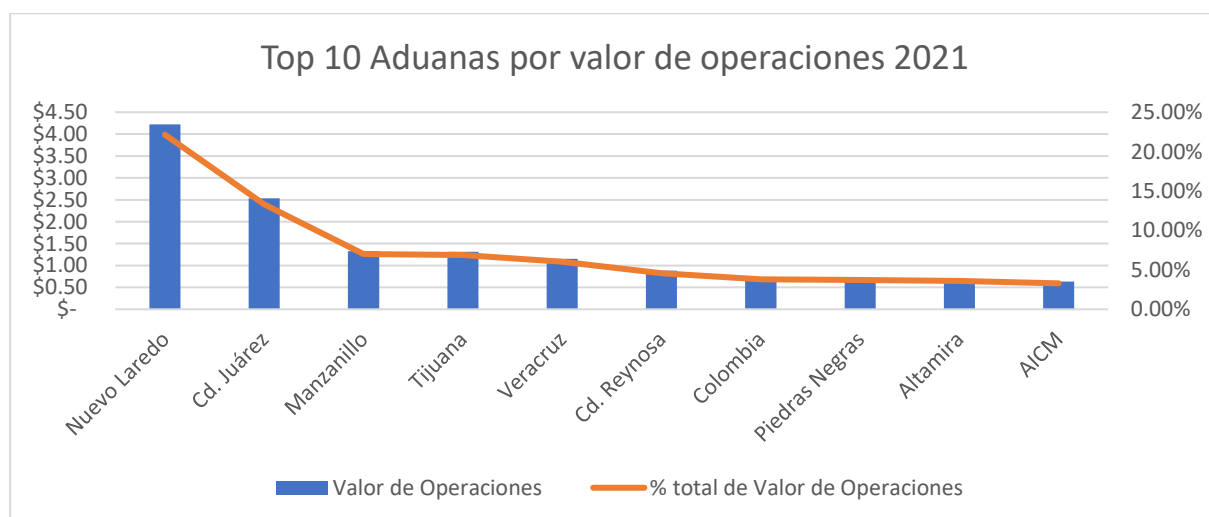
A continuación, en la tabla 4 y gráfica 9 se presenta el top 10 de las aduanas mexicanas por valor de operaciones en billones de pesos en 2021 (SAT, 2021).

Tabla 4.- Top 10 Aduanas por valor de operaciones de comercio exterior en México 2021.

Aduana	Valor de Operaciones <i>Cifras en billones de pesos</i>	% total de Valor de Operaciones
Nuevo Laredo	\$ 4.22	22.15%
Cd. Juárez	\$ 2.53	13.29%
Manzanillo	\$ 1.33	6.99%
Tijuana	\$ 1.31	6.89%
Veracruz	\$ 1.15	6.05%
Cd. Reynosa	\$ 0.88	4.59%
Colombia	\$0.72	3.80%
Piedras Negras	\$ 0.71	3.70%
Altamira	\$ 0.69	3.60%
AICM	\$ 0.63	3.29%
Total	\$ 14.16	74.36%

Fuente: Elaboración propia a partir de (SAT, 2021)

Gráfica 9.- Top 10 Aduanas por valor de operaciones de comercio exterior en México 2021.



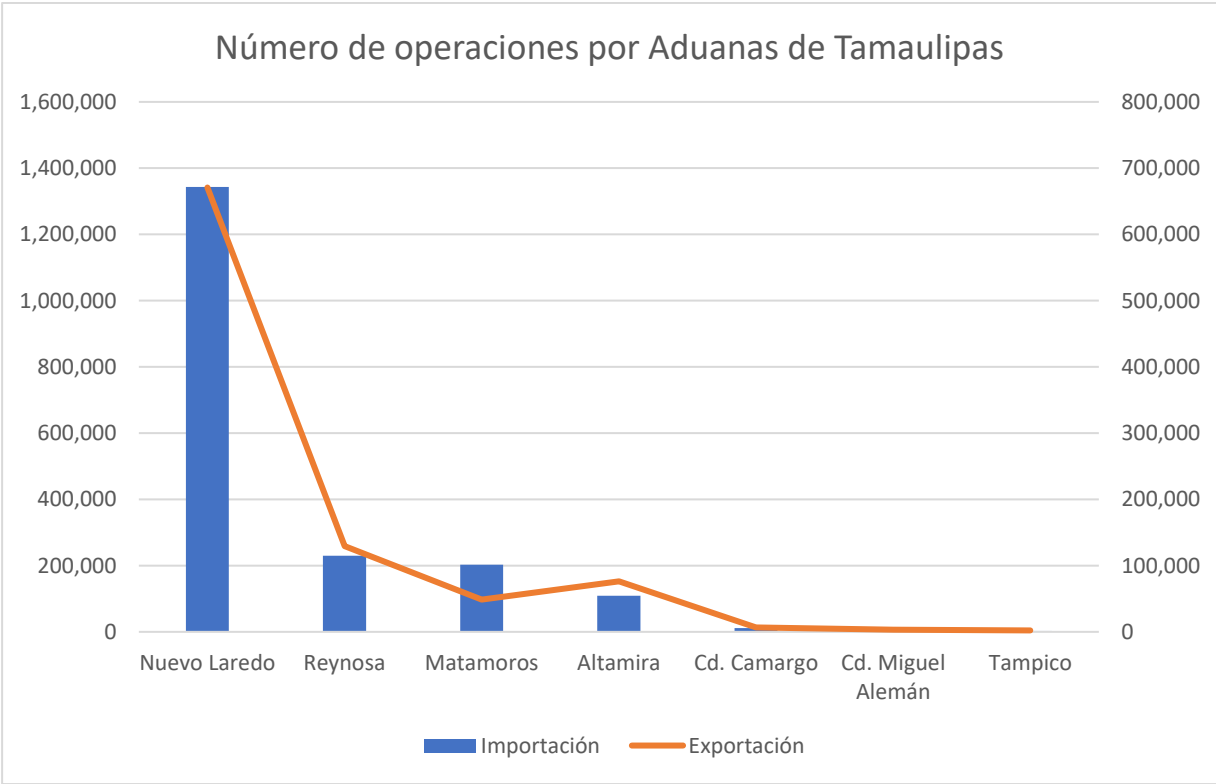
Fuente: Elaboración propia a partir de (SAT, 2021)

Las agencias aduanales como facilitadores del intercambio comercial son el vínculo entre el comercio exterior y la competitividad, así como controlar la entrada o salida de mercancías del país y cobrar los impuestos (Velázquez-Velázquez, 2022). De las 50 aduanas en el país, durante el período 2019-2020 Nuevo Laredo también ocupó el primer lugar en la recaudación de impuestos alcanzando un monto de 133 mil 702 millones de pesos, superando incluso a las aduanas marítimas de Manzanillo, Tuxpan, Veracruz y Lázaro Cárdenas (ICCE, 2020).

Para ese mismo período, el número de operaciones registrado tanto de exportación como de importación fue superior a los 21 millones para las Aduanas de Nuevo Laredo, Matamoros y Reynosa.

En la siguiente gráfica se presenta la información correspondiente al número de operaciones para las aduanas de Tamaulipas.

Gráfica 10.- Número de operaciones por Aduanas de Tamaulipas.



Fuente: Elaboración propia a partir de ICCE (2020).

1.1.2 Sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001 y desempeño organizacional.

Una herramienta para generar valor para los clientes implementada por las organizaciones es el establecimiento de un sistema de gestión de calidad (SGC) alineado a los requerimientos de la Organización Internacional para la Normalización en la norma ISO 9001:2015. Esta norma surge como resultado por la búsqueda de normas aceptadas internacionalmente y está estrechamente relacionada con el incremento del comercio internacional durante los siglos XX y XXI (Lead, 2021).

ISO comenzó a operar en 1947 como resultado de la reunión de representantes de 25 países, en sí misma no es un organismo de certificación, sino un proveedor de estándares bajo los cuales las organizaciones pueden evaluar sus procesos y sistemas y representa también un medio a través del cual pueden compararse a nivel mundial de manera objetiva (Lead, 2021). Los estándares de ISO están destinados a mejorar la eficiencia en una organización, por lo tanto, mejoran su rendimiento (Ochieng, Muturi, & Njihia, 2015).

. La nueva edición de la norma ISO (2015) promueve y facilita una mejor alineación entre la calidad y las mejores prácticas comerciales, agregando así valor a las organizaciones certificadas mediante la incorporación de prácticas de administración y gestión empresarial (Fonseca, Croft, & Domingues, 2016).

Los principios que establece la Norma ISO 9001 pueden proporcionar a las empresas un valor añadido en un entorno empresarial cada vez más complejo, exigente y dinámico. Los principios de la Norma ISO 9001 son:

1. Enfoque al cliente:
2. Liderazgo
3. Compromiso
4. Enfoque en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones
7. Gestión de las relaciones

La norma también indica, que es responsabilidad de la alta dirección la capacitación del personal y la provisión de un ambiente de trabajo adecuado para el desempeño de las actividades (Norma ISO 9001:2015). Con estos antecedentes se remarca la importancia de estudiar la actividad que desempeñan las agencias aduanales como promotores del desarrollo del país y a nivel local como un importante medio para generar mayor número de empleos, apoyando el desarrollo económico y desarrollo social, propiciando la innovación tecnológica, mejoras en la infraestructura y sobre todo promoviendo el comercio, multiplicando así las oportunidades de inversión.

1.1.3 Causas y consecuencias del problema a estudiar.

La Teoría de la ventaja absoluta (Smith A. , 1776), destaca la importancia del libre comercio para que la riqueza de las naciones se incremente, sin embargo, en el contexto de la globalización, los territorios locales y regionales tienen que competir entre sí para atraer y mantener la inversión (Pike, Rodríguez, & Tomaney, 2010) para aumentar la posibilidad de impulsar el desarrollo local.

De acuerdo con la Organización Mundial de Aduanas (2020) la innovación en los procesos es fundamental para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que presenta el comercio exterior, Zamora (2017) añade la innovación tecnológica como uno de los factores determinantes en el desempeño de las aduanas. Torres & Campos, (2016) coinciden con Zamora (2017) en la relevancia de las aduanas para el libre comercio, la protección ante posibles afectaciones al sector productivo, la flora y fauna domésticas o incluso afectaciones a la salud de la población.

Como estrategia para mejorar, diferentes agencias aduanales están implementando sistemas de gestión de calidad enfocado a procesos como la Norma ISO 9001:2015, sin embargo, no todas las agencias aduanales han implementado las medidas pertinentes para innovar con la misma rapidez, algunas mediante la implementación de procesos y procedimientos estandarizados para un despacho de

mercancía más rápido y eficiente, buscan trabajar con enfoque en calidad, productividad y competitividad.

El Instituto Nacional de Administración Pública (2019) considera que bajos costos de operación y altos índices de rendimiento y productividad son cualidades de una aduana eficiente. En este sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) resalta que las aduanas han evolucionado de ser un punto de revisión a un facilitador del comercio internacional, mediante la innovación en la implementación de controles, sin embargo, enfrentan el reto de estar a la par de la modernización en los procesos productivos, cambios del mercado y de las leyes.

La implementación de la norma implica un conjunto de directrices que orientan a las empresas para reducir sus costos de producción, alcanzar los objetivos organizacionales y permite estandarizar los procesos para la transmisión del conocimiento capacitación y la evaluación de los colaboradores. La estandarización para realizar las actividades diarias y transmitir el conocimiento orientan a las empresas a la reducción de costos, salidas no conformes, pérdida de la calidad en los productos o servicios ofrecidos y elevar el desempeño organizacional.

Entre los beneficios de implementar el sistema de gestión de la calidad (ISO, 2015) se encuentran:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

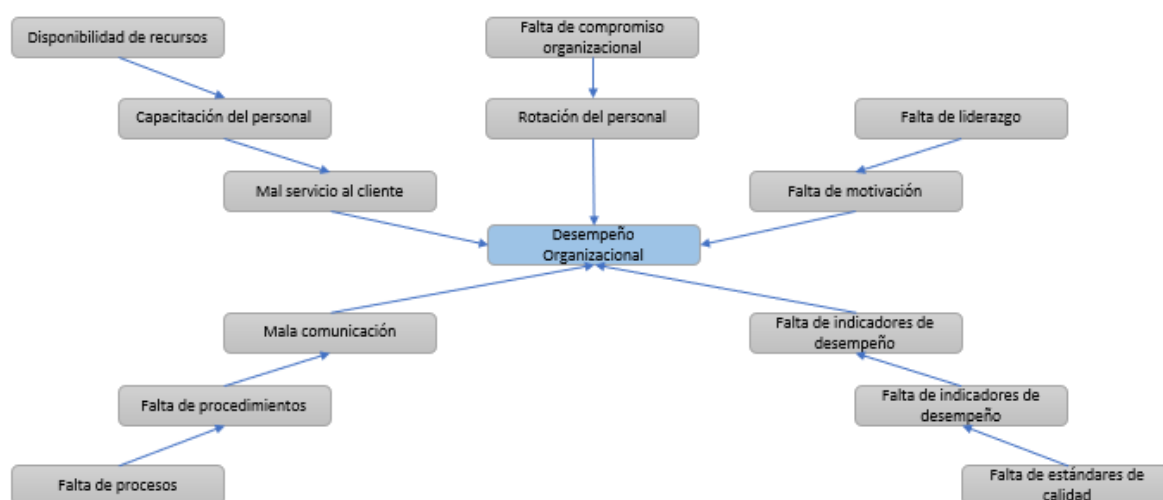
Ante un mercado cada vez más competitivo, las empresas deben demostrar su compromiso con la calidad como la base que sustente su desarrollo, en este sentido la norma ISO 9001:2015 Habilita las empresas para desarrollar una filosofía de trabajo enfocada a la mejora continua y la gestión de la calidad, mediante el establecimiento de indicadores para medir el cumplimiento de objetivos y evaluar el desempeño.

1.1.4 Mapa mental del planteamiento del problema

Como una consecuencia de la problemática expuesta, se identifica el desempeño organizacional como variable dependiente y la implementación de los principios de la norma ISO 9001:2015 como una posible solución. Como variables independientes, los principios de liderazgo, la calidad en el servicio al cliente y el compromiso organizacional.

Con el fin de apoyar a una mejor comprensión sobre la situación de las agencias aduanales con relación al desempeño, se presenta la figura 5 en la que se muestra un mapa conceptual del problema a investigar en el presente trabajo. En el siguiente apartado se fundamenta de manera teórica.

Figura 5. Mapa conceptual del problema bajo estudio.



Fuente: Elaboración propia

1.2 Antecedentes teóricos del planteamiento del problema.

El concepto de desempeño organizacional se asocia con el de productividad, la eficacia y la eficiencia en el sentido que implica el resultado de la gestión de los insumos o entradas para la consecución de los objetivos y salidas esperadas. En un entorno globalizado, de incertidumbre y altamente competitivo para las empresas es importante la comprensión del desempeño organizacional.

En esta sección se abordan los antecedentes teóricos para el constructo de desempeño organizacional y su relación con las variables independientes calidad en el servicio al cliente, liderazgo y compromiso organizacional.

1.2.1 Antecedentes teóricos de la variable dependiente (Y) desempeño organizacional.

El desempeño de una empresa está relacionado con la consecución de sus objetivos, con la generación de bienes o servicios y la búsqueda de las organizaciones por ser más competitivas en el ámbito global y eficientes en el manejo de sus recursos. La palabra desempeño es ampliamente utilizada en diversos campos de la gestión en términos de gestión o evaluación del desempeño, donde sea llevado una constante investigación tanto documental como práctica (Schleicher, y otros, 2018), Krugman (1997) afirma que el concepto de desempeño es el que más relación guarda con el de competitividad, siendo el reflejo del manejo eficiente de los recursos.

De acuerdo con Neely (2007), a pesar de la frecuencia de uso de la palabra, su significado rara vez es definido explícitamente por los autores, aun cuando el principal el enfoque del artículo o libro sea el desempeño; en ocasiones se equipara con la eficacia y la eficiencia, con manufactura esbelta, competitividad y crecimiento económico, reducción de costos, generación de valor o de empleo. Utilizar el contexto para especificar el uso del concepto puede ayudar a crear una base para la comprensión del estudio en cuestión.

Sin embargo, las distintas interpretaciones para el mismo contexto pueden generar distintas definiciones para el concepto de desempeño resultando en un desperdicio de recursos; el rol de la gerencia o alta dirección y de los sistemas utilizados deberá estar encausado a la optimización de los recursos para la generación de valor en la organización, minimizando el comportamiento contraproducente (Neely, 2007). En este sentido Astrini (2021) señala que los factores contextuales que los factores contextuales, como el tipo de Industria y el tamaño de la organización

juegan un papel determinante en la influencia que tiene la implementación de la norma ISO 9001 como medio para mejorar el desempeño organizacional.

Desde su aparición inicial en 1987, ISO 9001 es el estándar más adoptado a nivel mundial, demostrando ser una práctica de gestión persistente y creciente (Heras-Saizarbitoria & Boiral, 2019) (Jannah, y otros, 2020) al ser de carácter genérica, su aplicación es para cualquier tipo de organización. ISO es una organización no gubernamental, su capacidad para establecer estándares que a menudo se convierten en ley a través de aprobaciones o estándares nacionales la hace más influyente que la mayoría de las otras ONG.

Esta norma es un medio para lograr los objetivos de calidad que se espera sean capaces de responder a los desafíos de la globalización donde el objetivo final es lograr la eficacia y eficiencia organizacional. Sin embargo, este estándar ignora los resultados comerciales y a pesar de los estudios que se han conducido para evaluar la influencia de la implementación de esta norma en el desempeño no se ha llegado a un consenso en terminología ni metodología para evaluar el desempeño y resultados (Astrini, 2021).

El papel de las normas ISO es formular mediante un sistema de gestión de la calidad, los procesos y procedimientos que permitan estandarizar las operaciones del servicio de acuerdo con las especificaciones del cliente. Se han abordado diversas investigaciones relacionadas con la certificación ISO, sin embargo, no se ha desarrollado a profundidad en temas relacionados con el efecto de la certificación ISO en las percepciones de los consumidores sobre los proveedores de servicios.

En el pasado, la ISO 9001 fue aplicada por varias industrias, especialmente la manufacturera, en este ramo se implementa un sistema de gestión de calidad ISO 9001 para asegurar a los clientes que los productos que producen tienen calidad garantizada desde el inicio del proceso hasta el proceso final dentro de la organización. Actualmente, el estudio del desempeño ha pasado de ser un concepto asociado particularmente a la industria a su estudio en el sector servicios, como empresas, organismos, dependencias gubernamentales, centros de investigación y universidades, hospitales y otros. Hoy en día, hay varias organizaciones sin fines de lucro que implementan el sistema de gestión de calidad ISO 9001.

La aplicación de la ISO 9001 puede mejorar el desempeño de los servicios de la organización a los clientes, por lo que se espera que aumente la satisfacción del público con los servicios prestados y sus consecuentes beneficios (Jannah, y otros, 2020).

1.2.2 Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente (Y) desempeño organizacional con respecto a las variables independientes.

El desempeño organizacional es un concepto de la literatura empresarial complejo y multidimensional que se compone de los resultados de una organización o los productos que ella genera puede medirse a través de productividad y cumplimiento de metas y objetivos; considera 3 áreas fundamentales de la organización (Al Khajeh E. H., 2018):

- Desempeño financiero (rendimiento inversiones, beneficios, etc.)
- Rendimiento de los accionistas (valor económico agregado, total de acciones etc.)
- El desempeño de mercado, de productos/servicios (cuota de mercado, ventas, etc.)

Considerando la relevancia de la implementación de la norma ISO como medio para mejorar el desempeño organizacional, existe un creciente interés por el estudio de la relación que guarda con los resultados de las organizaciones para el logro de una ventaja competitiva. Porter (1990) señala que como parte de la estrategia que una empresa puede implementar para mejorar su desempeño es aprovechar los recursos disponibles en el país de origen para impulsar su innovación, para estimular la mejora de las habilidades y la productividad.

El desempeño organizacional no se puede mejorar sin propiciar las condiciones adecuadas y motivación individual, entre los factores que inciden se puede mencionar las relaciones entre el personal, el nivel de convergencia entre los objetivos personales y organizacionales, antecedentes históricos, el tamaño y modelo negocio,

la ubicación, así como los valores, políticas, estilo de administración, liderazgo entre otros.

En el contexto de un mercado competitivo como el actual, las empresas que logren desarrollarse serán aquellas que mejor se adapten a su medio ambiente, por lo que las empresas deben buscar desarrollar estrategias que les permitan adaptarse a su entorno de manera más eficiente, mejorar sus procesos, ofrecer un valor agregado, incrementar la satisfacción de los clientes y ser más rentables.

Estudios recientes han demostrado que la satisfacción laboral, el desempeño y el compromiso organizacional se ven afectados por los comportamientos de liderazgo. En la actualidad, muchas empresas se enfrentan problemas relacionados con prácticas poco éticas, alta rotación laboral, bajo desempeño financiero, etc. lo que puede deberse a la falta de liderazgo. Considerando que el objetivo principal de muchas empresas es el logro de sus objetivos, se necesitan líderes efectivos para coordinar y motivar a los empleados; lamentablemente, algunas empresas no dan la importancia al liderazgo adoptado por sus gerentes (Al Khajeh E. H., 2018).

Para lograr los objetivos de desempeño es importante para las empresas que mantengan una combinación adecuada de factores internos y contextuales, sí como el tipo correcto de apoyo y liderazgo que le permitan mantener una ventaja competitiva (Alalawi, 2020). Al respecto, Porter (1990) afirma que la única forma de sostener una ventaja competitiva en un entorno variable es impulsar a la organización para mejorar su gestión, actualizándose constantemente.

Como ejemplo se puede mencionar a las empresas automotrices japonesas que iniciaron su participación en los mercados ofreciendo vehículos compactos y accesibles en precio, tomando ventaja de sus bajos costos en mano de obra. Posteriormente fueron pioneros en la producción justo a tiempo y otras filosofías de calidad y productividad, estas mejoras les permitieron mejores niveles de satisfacción de los clientes y la generación de valor mediante una mejor calidad.

Rowland Hayler y Michael Nichols (2005) establecen que para que las organizaciones sean más eficientes deberán centrarse en la generación del valor agregado y la satisfacción de los clientes mediante la mejora de sus procesos, reduciendo al mínimo todas aquellas actividades y variables que pudieran afectar la consecución de los objetivos deseados. Para las organizaciones, esta tarea implica una evaluación completa del ambiente laboral, los flujos de información e insumos, competencia del personal entre otros, que pudieran implicar problemas para la calidad. Estas problemáticas afectan a los procesos ocasionando, por ejemplo, retrasos en los tiempos, que impactan en la calidad del servicio y por tanto en la satisfacción del cliente y la generación de utilidades.

Es deber de las organizaciones elevar la moral del trabajo dentro y fuera de las organizaciones, considera que las organizaciones deben ir más allá del lucro, crecimiento y retorno de la inversión, señala que las organizaciones deben ser generadoras de excedentes, creadores de habilidades y empleo al servicio de sociedad.

En este sentido, diversos estudios han concluido que el liderazgo está relacionado con un mejor desempeño, Kreitner (1995) observó que, en un entorno de incertidumbre, el liderazgo crea significado en medio del caos y facilita el logro de resultados organizacionales deseables, identificados a partir de la investigación como la satisfacción laboral, la productividad y el compromiso organizacional (McNeese-Smith D. K., 1997). Para Avolio (2007) la actuación del líder es vital para influir de manera positiva en las actitudes del personal, por lo que los líderes pueden ser un elemento importante al influenciar los procesos que guían la actuación de la organización (Yukl, 2012) para mejorar el logro de los objetivos y el desempeño organizacional.

Cabe señalar que, para cada sector productivo y región, existirá un conjunto de variables que determinarán la percepción de la calidad en el servicio, por lo que aplicar una escala genérica podría resultar poco práctico (Vera & Trujillo, 2017). La calidad del servicio ha sido abordada desde diferentes enfoques y contextos, sin embargo, el referente para la medición de calidad en el servicio más citado en la literatura es la

Escala SERVQUAL basada en cinco principales dimensiones: confiabilidad, aspectos tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía (Parasuraman A. Z., 1985).

Deming, citado por Aguayo (1991) indica que existen otros factores que los trabajadores no pueden mejorar del todo y que pudieran originar variabilidad como el equipo, los proveedores, infraestructura y las actividades específicas a desempeñar. En este sentido, mitigar esas variaciones mediante la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica que puede ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño global (ISO).

Si bien el contexto es cambiante, puede evitarse o reducirse la variabilidad y consecuencias negativas que podría implicar, de acuerdo con Barroso (2007) las organizaciones deben desarrollar esa adaptabilidad al entorno a través de la asimilación del cambio por lo que, otro factor relevante es la formación y el desarrollo del capital humano para sobrellevar eficientemente esos cambios, como señalan Lillo, Rodríguez, & Sevilla (2007).

En este sentido, en la medida en que los colaboradores puedan ver resultados de las acciones que proponen, estarán más motivados y comprometidos para seguir procesos de cambio; de acuerdo con Zimmerman (2016) las competencias, conocimientos, creatividad, capacidad para resolver problemas, liderazgo y el compromiso organizacional son cualidades que favorecen la consecución de la misión organizacional en un entorno de incertidumbre.

Hernández Antay (2021) indica que el éxito de la formación del personal medido a través del retorno de la inversión sólo podrá darse si existen la satisfacción, el aprendizaje y las mejoras en el desempeño. Es importante para las organizaciones generar las condiciones adecuadas para que se cumplan las metas organizacionales, la Norma ISO 9001:2015 señala que es deber de la alta dirección proveer los recursos para el correcto desempeño de su sistema de gestión de calidad.

Tal como se menciona previamente la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 es de carácter voluntario, sin embargo, Olivares (2020) señala que la decisión de adoptar esta norma las operaciones de las organizaciones obedece a una necesidad de mercado y que en el caso particular de

las agencias aduanales como proveedoras de servicio están presionadas por el entorno a trabajar bajo estos estándares internacionales para mantener y garantizar la calidad del servicio al cliente que en su mayoría son clientes internacionales que asignan un valor a ese estándar de calidad.

Con el desarrollo de este trabajo se pretende obtener la información suficiente para una mejor comprensión de la relación que guarda cada una de las variables independientes con el desempeño organizacional de las agencias aduanales en el contexto de la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas.

1.3 Pregunta central de investigación.

Con el desarrollo de este trabajo se pretende responder la siguiente interrogante general de investigación.

¿Cuál es la influencia que tienen los principios de la norma ISO 9001:2015 calidad en el servicio al cliente, liderazgo y compromiso organizacional en el desempeño organizacional de las empresas de agentes aduanales?

1.4 Objetivo general de la investigación.

Determinar de qué manera influyen la calidad en el servicio al cliente, el liderazgo y el compromiso organizacional como principios de la norma ISO 9001:2015 en el desempeño organizacional que tienen las empresas de agentes aduanales localizados de manera particular en la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas.

1.4.1 Objetivos Específicos/Metodológicos.

1. Revisar la fundamentación teórica y conceptual que permitan obtener la información pertinente del desempeño organizacional y los principios de la norma y factores de recursos humanos.
2. Elaborar un instrumento de medición que permita conocer la influencia de las variables relacionadas con el tema de estudio.

3. Determinar la población de los agentes aduanales en la ciudad de Nuevo Laredo y determinar la muestra representativa para la aplicación y validación del instrumento.
4. Análisis de resultados y conclusiones de las variables significativas para el desempeño organizacional.

1.5 Hipótesis general de investigación.

Los principios de la norma ISO 9001:2015 como la calidad en el servicio al cliente, el liderazgo y el compromiso organizacional mejoran el desempeño organizacional de las empresas de agentes aduanales.

1.6 Metodología.

Este trabajo de investigación científica está dirigido bajo un enfoque cuantitativo deductivo para explicar la relación entre las variables y probar de manera empírica las hipótesis propuestas (Mendoza, 2014). Es de tipo explorarlo, descriptivo, correlacional y explicativo. Es descriptiva ya que se abordan las principales características y perfiles (Hernández, 2010) de las agencias aduanales y de los sujetos de estudio.

Es tipo correlacional pues tiene la intención de analizar estadísticamente la manera en que se relacionan las variables planteadas con el desempeño organizacional (Hernández, 2010) y busca probar de manera empírica si existe una relación y la fuerza de tal relación (Ali & Naeem, 2019). Finalmente, es explicativa ya que mediante el método científico se pretende explicar las causas del fenómeno (Cazau, 2006) del desempeño organizacional de las agencias aduanales.

Esta investigación tiene un diseño no experimental, usando las técnicas documentales, bibliográficas y de campo. En esta última se diseñó una encuesta para ser aplicada al nivel gerencial de las agencias aduanales y así validar las hipótesis propuestas. Para el análisis de resultados se usará la regresión lineal múltiple mediante el uso del software SPSS, versión 22.

1.7 Justificación y aportaciones del estudio.

Los datos y resultados presentados durante el desarrollo de esta investigación buscan la aportación al conocimiento en tres aspectos principales:

- **Justificación práctica.**

La información de este estudio va dirigida a directivos y profesionales de diferentes niveles y que mediante la implementación de la Norma ISO 9001:2015 buscan la mejora continua de las organizaciones en las que interactúan, en específico del sector aduanero. Sin embargo, con esta investigación se busca conocer de los tres principios cuales son los que tienen una mayor incidencia en la mejora del desempeño.

De igual manera se beneficiaría a los académicos y alumnos primero por ofrecer la recopilación de material académico sobre este tema y además se solicitarán a las universidades que incrementen en sus planes de estudio estos aspectos que tienen que reforzarse en los estudiantes de del área económico-administrativa.

- **Justificación Teórica.**

La contribución de esta investigación está orientada a obtener información que aporte a cubrir el vacío en el conocimiento debido a la carencia de análisis de este tipo en el sector y la comunidad orientados al estudio del desempeño organizacional. Se espera que la investigación aporte a tener mayor conocimiento de la interacción de los factores internos de las Agencias Aduanales y de estas organizaciones en relación con su entorno. Contribuye a los estudios sobre los principios de la norma ISO 9001:2015 en el contexto de las empresas del sector servicios aduanales.

- **Justificación Metodológica.**

De acuerdo con Bernal (2000) las verdaderas raíces de la competitividad estriban en las fortalezas que tengan la sociedad, sistema educativo y la comunidad investigativa. En este sentido, con la finalidad de aportar conocimiento valido, la investigación se basa en el método científico para la recolección de información mediante un instrumento que aporte datos para el análisis estadístico y comprobación

de la hipótesis establecida. Este instrumento podrá ser usado por otras investigaciones para medir estos factores dándole una justificación metodológica a este estudio.

1.8 Delimitaciones del estudio.

Las delimitaciones se refieren a aspectos que por decisión propia el investigador va a tratar. De esta manera el proyecto de investigación queda definido claramente en su campo de acción y su alcance por lo que se tiene que definir las siguientes delimitaciones:

- **Espaciales:** El presente estudio se limita a la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas debido que existe un número importante de los agentes aduanales concentrados en la frontera de México-USA.
- **Demográficas:** El objeto de estudio se delimita a las Agencias Aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo y el sujeto de estudio son los empleados de la alta gerencia que trabajan en las Agencias Aduanales, ya sea el Mandatario, Director o Gerente ya que considerando que el nombre o denominación del puesto puede variar de acuerdo con las políticas de cada empresa. Además de acuerdo con lo que señala la norma ISO 9001:2015, la alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente.
- **Temporales:** Por ser un estudio con carácter transversal no considera este tipo de delimitación.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

El concepto de desempeño puede abordarse desde diferentes enfoques y en distintos contextos, generalmente se puede asociar con otros conceptos como competitividad, crecimiento económico, eficiencia, etc. Por lo tanto, es importante comprender qué se entiende por desempeño organizacional y por qué es tan importante para las partes interesadas ya sean económicas, políticas, sociales o individuales.

El concepto de desempeño organizacional también es estudiado desde el ámbito individual u organizacional (Zincirkiran, Emhan, & Yasar, 2015) para lograr una ventaja competitiva. Es relevante el estudio del desempeño organizacional pues cualquier empresa que se considere exitosa comprende la importancia de la eficiencia en el lugar de trabajo.

Para Zincirkiran, Emhan, & Yasar (2015) el desempeño organizacional es el rendimiento o la razón entre insumos y salidas, es decir, qué tan efectivamente una organización usa sus recursos para lograr sus objetivos considerando insumos como materia prima, tiempo, capital humano, tecnológico, etc. y aunque tradicionalmente se asocia con la generación de bienes también se estudia para el sector servicios.

Las organizaciones deben ser conscientes también que desarrollar la capacidad del capital humano y el personal que los dirige puede ayudar a la empresa a mejorar su desempeño ya que son ellos la base de una organización exitosa.

Es importante que las organizaciones desarrollen liderazgo en su personal clave, de acuerdo con Pritchard, Harrell, DiazGranados, & Guzmán (2008) , el liderazgo puede ayudar para influir en los empleados a fin de obtener mejores resultados organizacionales, inducir una mayor satisfacción laboral y promover un mayor nivel de compromiso y desempeño organizacional.

De acuerdo con la encuesta mundial realizada por Boston Consulting Group (BCG) y la World Federation of People Management Association (WFPMA) (2010) en 109 países, los puntos críticos de recursos humanos para que las empresas puedan orientar mejor sus esfuerzos y recursos al logro de los objetivos y metas son:

- Gestión del talento
- Desarrollo del liderazgo
- Realzar el compromiso de los empleados
- Planificar estratégicamente los recursos humanos

En este capítulo se desarrollará el estudio de la literatura relacionada con la variable dependiente e independiente a partir de las cuales se establece la hipótesis de investigación señalada en el capítulo anterior.

2.1 Marco teórico de la Variable Dependiente Y.- Desempeño Organizacional

Durante la década de los ochenta se abordó el estudio del desempeño organizacional a través de varias revisiones fundamentales del concepto. Durante los últimos años se han desarrollado un mayor número de estudios con diferentes enfoques, contexto y medidas para evaluarlo, sin embargo, a pesar de ser un tema ampliamente investigado, su estructura y definición pocas veces se justifican de manera explícita, pero su idoneidad se asume incuestionablemente (March & Sutton, 1997).

Los estudios de la calidad, desempeño y productividad que generalmente se asociaban a la industria de la manufactura están cobrando importancia en el creciente sector servicios, que, de acuerdo con el último censo económico consultado, este sector representa el 39.4% del total de unidades económicas en México, con un total de 1,868,993 (INEGI, 2019). La manera de operar para las empresas prestadoras de servicios como las agencias aduanales requiere una nueva mentalidad de los gerentes, enfocada a la optimización de recursos, la calidad en la prestación de sus servicios y establecimiento de los controles necesarios para su medición.

El estudio del desempeño organizacional es relevante para conocer la capacidad productiva de una empresa, es decir la administración de sus recursos en función de la producción. Como señalan Zincirkiran, Emhan, & Yasar (2015), el desempeño organizacional es una razón entre los insumos y las salidas de un sistema productivo agregando valor para sus clientes quienes, de acuerdo con Gummesson

(1998) juegan un papel fundamental en la creación de calidad para las empresas prestadoras de servicios.

Una mejor comprensión del desempeño proporciona a los gerentes de las empresas de servicios el punto de referencia para evaluar la eficacia de sus operaciones o procesos y emprender las acciones pertinentes para la eficiencia en el uso de sus recursos, mejorar la calidad, así como para desarrollar sistemas de recompensa equitativos y motivadores para los trabajadores.

El desarrollo de estudios de esta naturaleza dentro del contexto de las empresas de servicios ha sido más lento en comparación al sector industrial debido a la naturaleza intangible del servicio en sí mismo, así como de la percepción tanto del prestador de servicio como del cliente con relación a la calidad (Lovelock C. H., 1983). A pesar de estos problemas actualmente se realizan cada vez más estudios sobre el tema por la relevancia que ha cobrado el giro de servicios.

2.1.1 Teorías y definiciones del desempeño organizacional.

A continuación, se presentan a modo de cronología, los antecedentes teóricos relevantes para la variable de estudio.

a) Teorías y estudios clásicos.

Lieberson & O'Connor (1972) abordaron el estudio del desempeño y su relación con el liderazgo, analizaron el desempeño a través de 3 dimensiones, utilidades, ventas y margen de utilidad considerando factores ambientales como las tasas de interés la inflación, mano de obra, demanda, tecnología y nivel de insumos para cada año. Se esperaba que las diferencias, como el tamaño, ubicación, instalaciones, proveedores, mercados y la reputación, afectaran el desempeño de la organización.

Michael Porter (1974) establece cinco fuerzas que dirigen la competencia en el sector productivo, estableciendo la rivalidad entre empresas existentes, el nivel de ingreso potencial de otras empresas, la amenaza de productos sustitutos, el poder de negociación de los clientes y de los proveedores en lo que se conoce el día de hoy como el diamante de Porter. Posteriormente, Salanick & Pfeffer (1977) realizaron un

estudio siguiendo la misma metodología para analizar la eficiencia en el uso de los recursos presupuestales de 30 ciudades por un periodo de 18 años, en ambos casos coinciden en que tanto la organización como el liderazgo influyen en el desempeño organizacional.

Weiner & Mahoney, (1981) desarrollaron una teoría de desempeño organizacional en la que sostienen que la rentabilidad medida a través de los beneficios en activos es la mejor manera para evaluar el nivel de desempeño; sin embargo, también relacionan el desempeño organizacional con los precios de las acciones. Hacen un señalamiento muy particular, pues exponen que el número de medidas para evaluar el desempeño organizacional que se pudieran utilizar como variables dependientes es prácticamente infinito, por lo que más allá de emplear medidas específicas recomiendan el uso de múltiples medidas ya que el desempeño se ve afectado de manera diferente por factores ambientales, organizacionales y de liderazgo.

Baird (1986) señala que el desempeño hace referencia a una acción por lo que debe de expresarse mediante un verbo no un sustantivo, o bien mediante un sustantivo que haga referencia a la ejecución como un evento, es decir, obteniendo un desempeño o resultado. Posteriormente, Corvellec (1994) coincide en ese mismo sentido pues declara que el desempeño se refiere tanto a la acción, al resultado de la acción como al éxito del resultado obtenido.

Krugman (1997) plantea en su artículo "Análisis de los patrones de comercio y localización de la actividad económica" la heterogeneidad en la competencia y las economías de escala, que representan una alternativa de producción más eficiente mediante la reducción de costos unitarios al producir un volumen óptimo de bienes.

Michael Porter (1974) establece que la rivalidad entre empresas existentes, el nivel de ingreso potencial de otras empresas, la amenaza de productos sustitutos, el poder de negociación de los clientes y de los proveedores define la competencia en cualquier sector productivo, en lo que se conoce como el diamante de Porter.

Este modelo está basado en cuatro determinantes específicas del país y dos variables externas, entre los cuales resaltamos para este estudio los relacionados con liderazgo, capacitación, calidad y satisfacción del personal. Los factores determinantes son:

1. Estrategia, estructura, rivalidad empresarial.

- La manera de dirigir la empresa y de competir en el mercado.
- Los objetivos que busca alcanzar, así como los motivadores del personal.
- La cantidad de competidores domésticos, la creación y sostenibilidad de la ventaja competitiva en la industria respectiva.

2. Condiciones de Factores.

- La cantidad, habilidades y el costo del personal.
- La disponibilidad, calidad y accesibilidad del personal, así como el costo de los recursos de la nación.
- El capital intelectual de la nación.
- Disponibilidad y el costo de capital disponibles para financiar la industria.
- El tipo, la calidad y costo para el usuario de la infraestructura de la nación.

3. Condiciones de Demanda.

- Tamaño y crecimiento de la demanda.
- Composición de la demanda en el mercado local.
- Mecanismos mediante los cuales la demanda se internacionaliza y atrae la producción de bienes y servicios del extranjero.

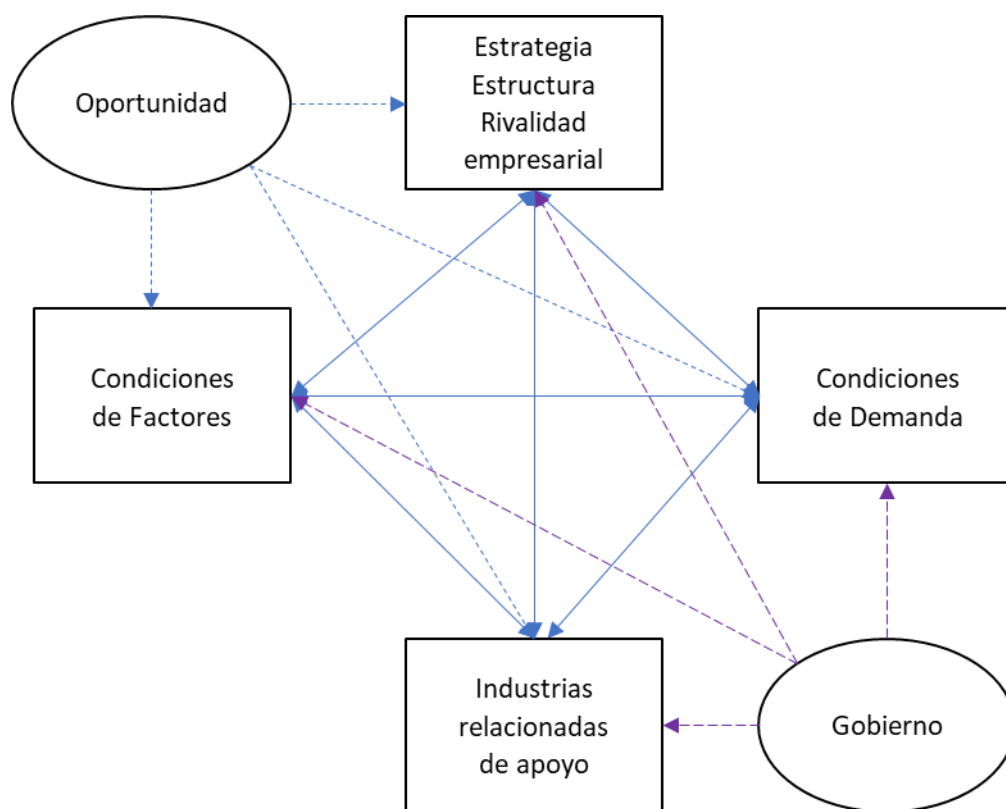
4. Industrias relacionadas de apoyo.

- La presencia de industrias proveedoras internacionales que crean ventajas en las industrias intermedias a través del acceso eficiente, rápido y rentable a insumos.
- La presencia de industrias proveedoras internacionales que puedan coordinar y proveer actividades a la cadena de valor para competir o aquellas que involucren productos que son complementarios.

En la figura 6 se presenta el modelo completo y se aprecia la interacción de los factores determinantes, cada uno afecta a los demás y todos, a su vez, se ven afectados por las fuerzas externas, oportunidad y gobierno.

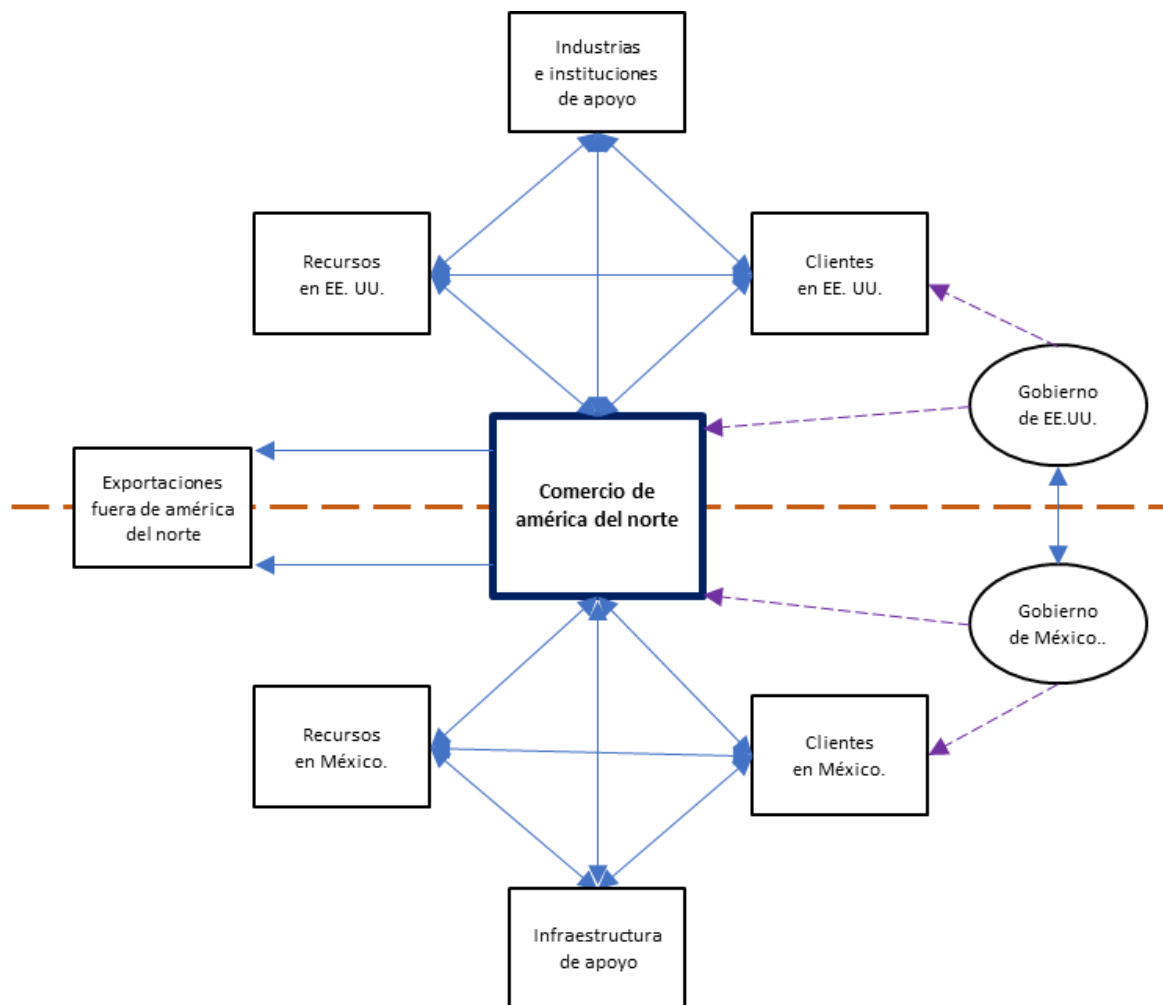
Rugman (1992) propone un doble diamante de Porter, en el que considera la inclusión de un diamante doméstico que analiza el ambiente nacional de las empresas y, por otro lado, un segundo diamante en el que se considere el entorno global como aparece en la figura 7. La principal ventaja de usar el doble diamante es que obliga a los líderes empresariales y gubernamentales a pensar en la estrategia de gestión y las políticas públicas de una manera diferente (Rugman & D'cruz, 1993) ya que considera el contexto local y global.

Figura 6.- Diamante de Porter.



Fuente: Elaboración propia a partir de Porter (1990)

Figura 7.- Doble diamante de Porter.



Fuente: Elaboración propia a partir de Rugman (1992).

De acuerdo con Porter (1990) la competitividad consiste en una capacidad de sostener e incrementar la participación en mercados internacionales, con un aumento en igual proporción del nivel de vida de la población (Porter M. E., 1990). En este sentido, para Peter Smith (1996) citado por Zamora & Navarro (2015) el desempeño de las aduanas en la prestación de sus servicios tiene un impacto importante para la sociedad, siendo reflejo del manejo eficiente de los recursos.

Debido a la naturaleza intangible de las empresas prestadoras de servicios, el desarrollo de estudios que aborden la evaluación del desempeño en estas empresas ha sido lento a comparación del sector industrial, al respecto Grant (1991) propone la

teoría de recursos y capacidades, considerando a la empresa como el conjunto de recursos y capacidades que determina a los activos intangibles como el fundamento para las ventajas competitivas sostenibles. Establece las siguientes definiciones para recursos y capacidades:

- Se entiende por recursos los insumos del proceso de producción, pudiendo ser por su naturaleza, de índole financiero, físicos, humanos, tecnológicos, reputación o recursos organizacionales como capital, habilidades del personal, patentes, marca, etc.
- Define las capacidades de una empresa de acuerdo con lo que puede hacer con un conjunto de recursos dados, como el desarrollo de productos, investigación de mercado, gestión de recursos humanos, control financiero y gestión de operaciones, entre otros.

Para Amit y Schoemaker (1993), los recursos son los factores de los cuales dispone la empresa y que representan la entrada para ser convertidos en productos o servicios finales mediante la aplicación de tecnología, sistemas de información, incentivos, clima de confianza entre la dirección y los trabajadores, entre otros. Para Grant (1991) las implicaciones de esta teoría no están claras debido al poco desarrollo de implicaciones prácticas.

March & Sutton, (1997) señalan que en los estudios organizacionales el desempeño en ocasiones puede figurar como la variable independiente pero generalmente se encuentra en la ecuación como una variable dependiente, sobre todo en el campo de la estrategia organizacional que considera el desempeño organizacional como su objetivo principal. Señalan que las organizaciones compiten una con otra buscando el logro de una ventaja sostenida, un rasgo característico de esta competencia es la imitación, por lo que un desempeño bajo es interpretado por la competencia como indicador de que determinadas prácticas no funcionan en el mercado, lo que desalienta la imitación reduciendo así la presión de la competencia y mejorando el desempeño organizacional relativo; de la misma manera buenos niveles de desempeño no sólo generan admiración sino que favorecen la imitación por parte de la competencia.

Sostienen que desafortunadamente los procesos para registrar prácticas organizacionales con fines de investigación tienden a aceptar las políticas formales sin evaluar la implementación o a introducir ruido en la medición, pero la idea de que el rendimiento debe predecirse, comprenderse y moldearse es un lugar común en todo el campo.

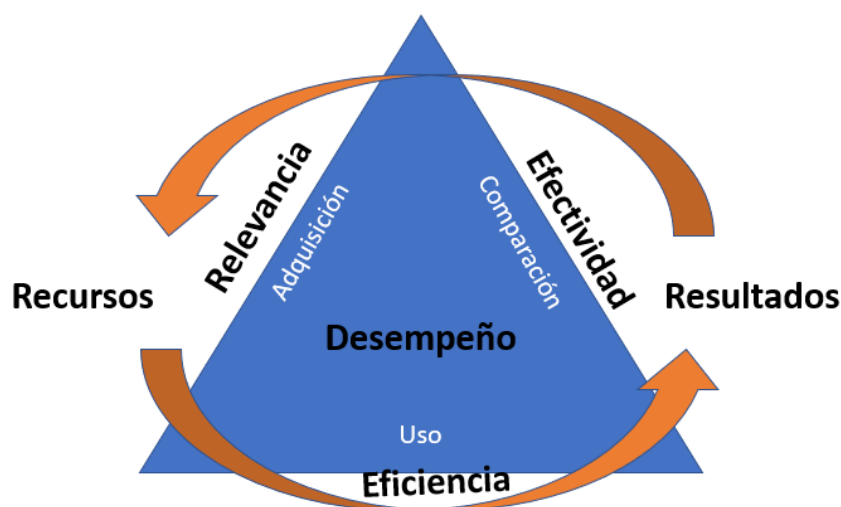
b) Teorías y estudios actuales.

Para Echour & Nbigui, (2021) el desempeño organizacional se considera un concepto multidimensional en función del punto de vista de los individuos que lo utilizan, su conceptualización difiere desde el punto de vista del gerente, empleado o cliente, por lo que se vuelve un concepto subjetivo y con varios significados.

Pesqueux (2005) propone un modelo en el cual presenta al desempeño organizacional como el resultado numérico de un objetivo de clasificación en relación con un marco de referencia o escala de medición, dicha escala puede ser en relación con uno mismo, para mejorar el desempeño o para relacionarse con otros. Para la medición del desempeño considera 3 ejes principales:

- Relevancia: la relación entre los objetivos iniciales y los recursos adquiridos para alcanzarlos.
- Eficiencia: la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- Eficacia: relación entre los resultados obtenidos y los objetivos iniciales.

Figura 8.- Modelo de Pesqueux para la medición del desempeño.



Fuente: Elaboración propia a partir de Pesqueux (2005).

Para Kaplan & Norton (2007) el desempeño no debe de enfocarse únicamente a evaluar aspectos financieros, sino que debe de combinar distintos aspectos tanto financieros como no financieros, a corto y a largo plazo. para ello proponen un modelo que consta de cuatro ejes principales, finanzas, clientes, procesos y aprendizaje organizacional. Estos cuatro elementos están conectados bajo una relación de causa y efecto por lo que el objetivo de la organización deberá ser articular y generar las iniciativas de los empleados departamentos y de la compañía para entonces identificar nuevos procesos que cumplan con las expectativas de los accionistas y principalmente del cliente. En la siguiente figura se presenta el modelo propuesto por Kaplan y Norton.

Figura 9.- Modelo de Kaplan y Norton



Fuente: Elaboración propia a partir de Kaplan & Norton (2007).

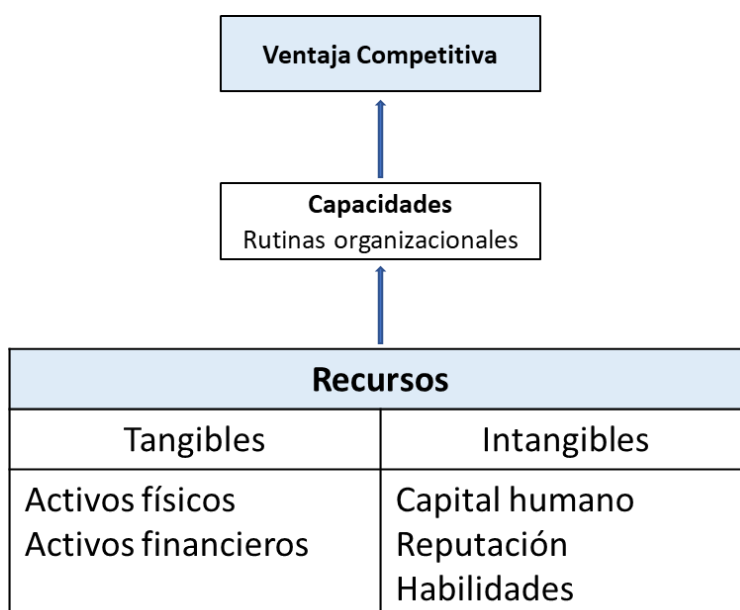
En la revisión literaria de Richard et al. (2009) encontraron 230 estudios de los cuáles el 29% considera el desempeño organizacional como una variable dependiente, independiente o de control y las mediciones del desempeño abarcan una amplia variedad como utilidades antes de impuestos, retorno de las utilidades por

acción, ventas totales, participación en el mercado, objetivos alcanzados hasta percepciones subjetivas, identificando 207 diferentes medidas para evaluar el desempeño. Destacan la falta de claridad teórica para definir el desempeño, así como una ausencia en la consistencia metodológica para la formulación del constructo.

Daft & Marcic, (2016) en su obra definen el desempeño organizacional como la medida de cuándo y cómo una organización determina sus objetivos, la manera que fije para alcanzar esos objetivos es un factor determinante del papel que juegan los gerentes en su despliegue de diversos estilos de liderazgo (Bass B. M., 1985).

Sin embargo, para Riveros (2010) crear capacidades implica una serie de patrones de coordinación entre el personal, así como entre el personal y otros recursos y que mediante la repetición se puede perfeccionar, a este concepto se le denomina "rutina organizacional". La serie de estas rutinas determina a la organización como una red de rutinas con entradas y salidas en el proceso productivo, por ejemplo, las rutinas para la alta gerencia serían el seguimiento del desempeño, gestión del presupuesto y formulación de estrategias, entre otras.

Figura 10.- Teoría de los recursos y capacidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de Grant (1991).

Para Memişoğlu & İsmetoğlu (2013) el desempeño organizacional es el concepto que hace referencia a la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos. En este sentido coincide Bass (1990) al definir el concepto de desempeño organizacional como las contribuciones hechas por la organización para el logro de las metas y objetivos mediante la transformación de insumos en resultados, es decir de entradas a salidas.

En relación con los costos de los insumos o entradas del proceso productivo, Rincón de Parra (2001) señala que en la medida en que una empresa sea capaz de reducir sus costos de producción a través de la optimización de sus recursos, será capaz de mejorar su nivel de productividad y señala que esta es una ardua tarea sin embargo es estratégica para las empresas que busquen ser competitivas, pero sobre todo permanecer en el tiempo.

Para Andrew (2017) es importante establecer mecanismos para la evaluación y mejora del desempeño de las organizaciones en el sector servicios. Gummesson (1998) afirma que en la medida en que las empresas puedan reducir las entradas manteniendo la producción, mejor será su rentabilidad. Nachum (1999) señala que la transformación efectiva de los recursos de insumos en salidas implica una calidad constante que en el sector servicios rara vez es posible definir claramente "Una unidad de un servicio".

Para Grönroos & Ojasalo (2004), los procesos de fabricación o de servicio, transformarán los insumos en resultados económicos para el proveedor de servicios y en valor agregado para sus clientes. De acuerdo con el De la Garza Carranza, Zavala Berbena, & López Lemus (2017), El desempeño organizacional es un concepto multidimensional relacionado con finanzas, posicionamiento y capacidad de adaptación ante nuevos mercados, el compromiso del personal y el aumento en las ventas.

Neely (2007) explica que el desempeño no es un evento de una sola vez, se mantiene dinámico y que una medida de desempeño es un indicador principal sólo si

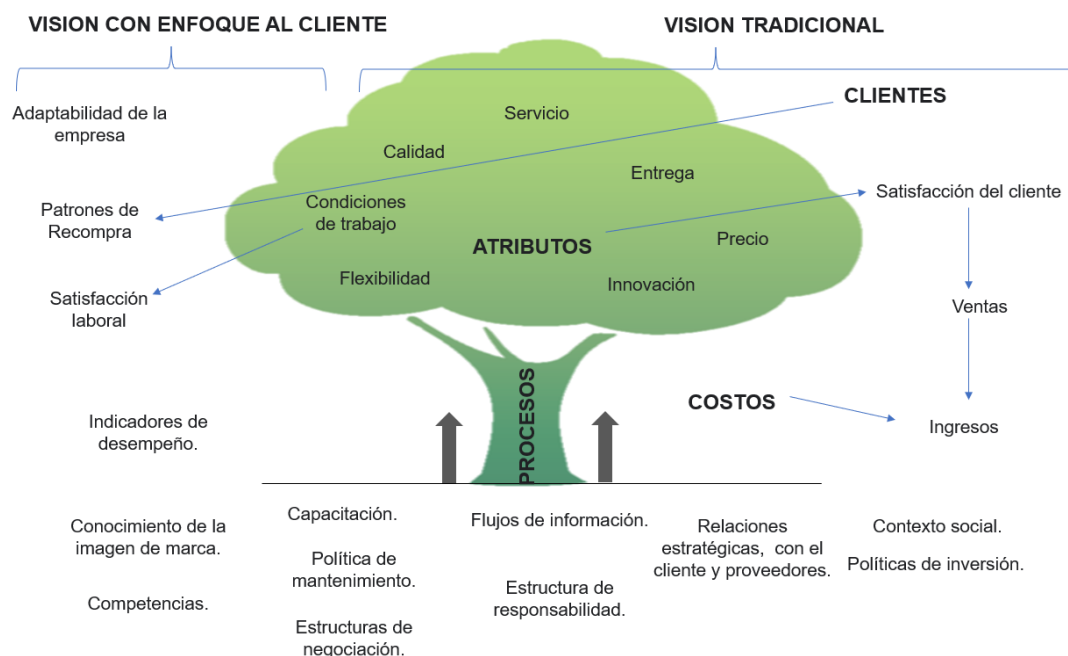
la organización ha adquirido el conocimiento y dominio de las variables causales permitiéndole reproducir el resultado en el futuro. Sugiere que el término desempeño se enfoque en la suma de todos los procesos de una organización que la conducen a un resultado.

En la figura 11 se presenta el modelo causal genérico propuesto que consta de tres etapas:

- Resultados.
- Procesos.
- Cimientos.

El autor presenta este modelo en una analogía con un árbol para ilustrar la complejidad que enfrentan las organizaciones en sus procesos, crecimiento y cambio. Neely (2007) señala que cada empresa u organización necesitará definir de manera única los conceptos que aplican a su propia situación.

Figura 11.- Modelo causal genérico.



Fuente: Elaboración propia a partir de Neely (2007)

En este modelo, el resultado, productos o salidas de las organizaciones, se dividen en 2 categorías principales: visión tradicional y otras conceptualizaciones con un enfoque al cliente tanto externo como interno. por ejemplo, los ingresos aparecen del lado derecho de la figura como un claro ejemplo de un resultado esperado por un propietario o gerente con una visión de negocios tradicional; No obstante, se valoran otros elementos organizacionales como la adaptabilidad de la empresa, la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Los “frutos” o resultados de este árbol son las salidas de las organizaciones y están determinadas por los atributos del producto o servicio como el precio o la calidad. Estos atributos son el resultado de los procesos de las organizaciones, que en la ilustración aparecen como el tronco del árbol, cabe señalar que, para el autor, los costos no juegan un papel determinante en su modelo y los considera como “sombras” de los procesos y atributos creados por las organizaciones. Continuando con la analogía del árbol, la fortaleza del tronco estará determinado por la riqueza de los nutrientes en la tierra, para las organizaciones estos nutrientes están constituidos por elementos como las competencias, alianzas estratégicas y capacitación entre otros.

Neely (2007) expresa que el desempeño es un concepto complejo de definir y que existe una probabilidad de que los indicadores de desempeño en ocasiones resultan contradictorios, sin embargo, estas contradicciones se pueden mitigar con una buena comprensión de los procesos de la organización y su interacción con el entorno. Concluye definiendo el desempeño como un conjunto de parámetros o indicadores complementarios y a veces contradictorios que describen los procesos a través de los cuales las organizaciones alcanzan sus objetivos, resultados o salidas.

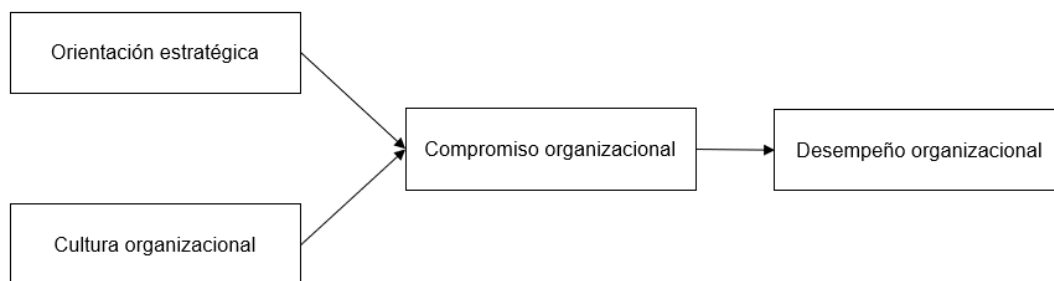
Du Plessis (2012) se enfoca en la fuerza de trabajo, la manera en que se administra y dirige hacia la eficiencia y eficacia en lo individual, equipos de trabajo y finalmente como organización. Define el desempeño como una función producto de 2 variables el compromiso y el calibre. Se refiere al compromiso por la capacidad de una persona para completar con éxito un trabajo y por calibre a las cualidades y capacidades con las que cuenta una persona y las que aporta al trabajo, señala que

el calibre está determinado con la cantidad de entrenamiento y experiencia del personal.

Ahmed, et al. (2018) exponen 2 teorías sobre el desempeño organizacional, la teoría basada en recursos y la teoría del intercambio social. La primera, basada en recursos ha sido ampliamente utilizada en los estudios de desempeño organizacional. En esta teoría se presentan los recursos y capacidades organizacionales como aquellos elementos únicos que diferencian a una organización del resto dentro del mismo sector, el fin que se persigue es habilitar a las organizaciones para lograr una ventaja competitiva y mejorar su desempeño organizacional.

Por su parte, en la teoría del intercambio social exponen que las actividades de estímulo por parte de las organizaciones hacia sus empleados generan el compromiso organizacional, bajo esta premisa los empleados con la expectativa de que una organización les brinde el mejor ambiente y cultura de trabajo se unirán a ella y utilizarán sus conocimientos y habilidades para la consecución de los objetivos; de esta manera este intercambio da como resultado un mayor compromiso organizacional. A partir de estas teorías, postularon un modelo en el que se presenta la relación entre la orientación estratégica, la cultura organizacional con el compromiso organizacional que finalmente influye en el desempeño organizacional, como se presenta la figura 12.

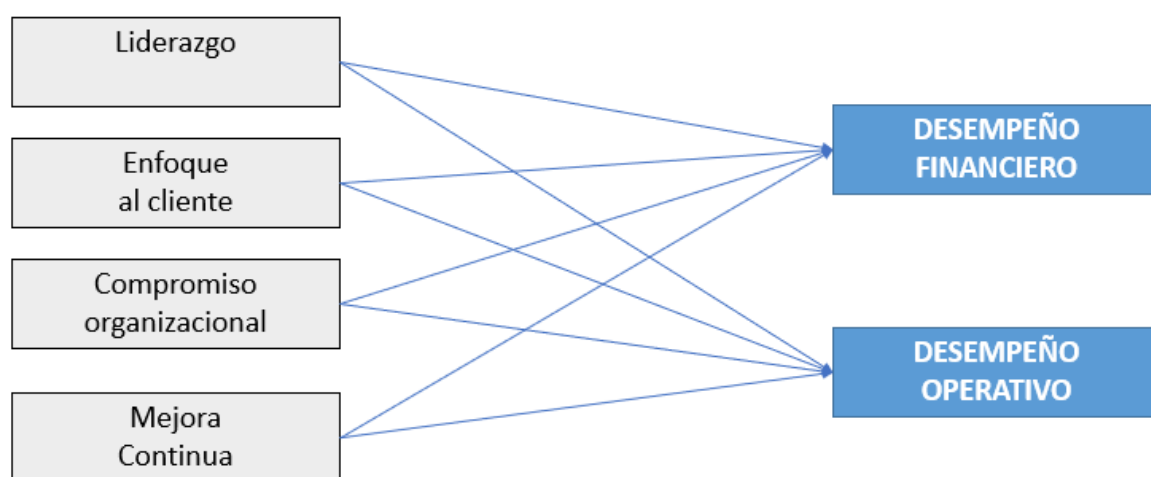
Figura 12.- Teoría de los recursos.



Fuente: Elaboración propia a partir de Ahmed, et al. (2018)

Con base en los resultados de la revisión de la literatura realizado por Echour & Nbigui (2021), proponen un modelo conceptual en torno a las prácticas de gestión de la calidad y su impacto en el desempeño organizacional. Dado que estas prácticas son muy variadas en la literatura, sus elecciones varían de una búsqueda a otra, dependiendo del propósito de la investigación. En el caso de este modelo establecen cuatro prácticas de calidad: liderazgo, enfoque al cliente, compromiso organizacional y mejora continua.

Figura 13.-Modelo conceptual propuesto por Echour & Nbigui.



Fuente: Elaboración propia a partir de Echour & Nbigui, (2021).

Para fines de este estudio se considera desempeño organizacional a la medida en que una organización alcanza sus objetivos (Lusthaus, 2002) mediante la transformación de insumos en salidas que agreguen valor para el cliente (Gummesson, 1998). Esta definición además es consistente con las directrices señaladas por la Norma ISO 9001:2015 que establece que para la gestión de la calidad la organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de sus procesos; determinar y aplicar los criterios y los métodos incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño que sean necesarios para asegurar una operación eficaz. En el sentido de los recursos, esta norma

establece que la organización debe determinar los recursos necesarios para sus procesos y asegurarse de su disponibilidad.

2.1.2 Estudios relacionados con el desempeño organizacional.

A continuación, se presentan algunos estudios con respecto al desempeño organizacional.

Ochieng (2015) condujo un estudio con las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Nairobi en Kenia, que es la bolsa de valores líder en África Oriental, con el objetivo de determinar el efecto de la implementación de la norma ISO 9001 en el desempeño de esas organizaciones. Para el análisis de datos se recogieron datos sobre el beneficio neto el volumen de ventas y activos netos durante el período 2010-2013. De acuerdo con el autor para los fines de este estudio considera que estas variables abordan funciones centrales de una organización y dada su naturaleza cuantitativa considera que es fácil de medir, además señala que en estas variables se consideran sub-factores tales como el liderazgo, toma de decisiones, eficiencia de los procesos, entre otros.

Los resultados del estudio revelan que la certificación ISO 9001 influyó de manera positiva en el rendimiento de los activos netos de las organizaciones y en su desempeño; mostró además diferencias significativas en los valores de activos netos entre las organizaciones certificadas en ISO 9001 y aquellas que no contaban con esta certificación, sin embargo, no hubo diferencias significativas en nivel de beneficios e ingresos. Con base a los resultados del estudio se justifica la adopción de la norma ISO 9001 como estándar en todos los sectores clave de la economía de Kenia Para llevar prácticas de gestión de calidad sostenida, señala que las empresas certificadas en ISO 9001 mejorarán su gestión de calidad para lograr sus objetivos de manera exitosa.

Ornelas et al. (2016) realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue evaluar los beneficios de las certificaciones ISO 9001 en una muestra de 9 empresas

del sector autopartes en la ciudad de Aguascalientes en México. En este estudio en particular por la naturaleza de la población, contar con la certificación ISO 9001 es un requisito necesario para la cadena de suministro y sus transacciones; sin embargo, el autor señala que para que estas organizaciones obtengan los beneficios señalados por la norma se requiere contar con personal capacitado y un sistema de gestión maduro que permita desarrollar una cultura de calidad.

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta en escala likert de 5 puntos y 41 ítems, entre los resultados se encontró una influencia significativa de la madurez del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 y el desempeño justificando que las organizaciones apliquen esta norma tanto para cumplir con los requisitos de su sector como lograr los beneficios en términos de desempeño organizacional.

Benzaquen & Pérez (2016) realizaron un estudio comparativo entre las empresas que tienen la certificación en la norma ISO y aquellas que no las tienen con una muestra de 207 organizaciones en Colombia. Para evaluar la influencia de la norma se tomaron como referencias:

- Liderazgo
- Planeación de la calidad
- Control y evaluación de la calidad
- Diseño del producto
- Capacitación
- Círculos de calidad
- Satisfacción del cliente

El instrumento para la recolección de datos consta de 35 ítems que se aplicó a una muestra de 207 empresas nacionales e internacionales con base en Colombia, De las cuales el 59% están certificadas en la norma ISO 9001 y el 41 restante no lo están. En los resultados se obtuvieron diferencias significativas en los factores diferenciadores, siendo mayores en aquellas empresas que cuentan con la certificación ISO 9001 de las que no, confirmando que las empresas que cuentan con la certificación tienen un mejor desempeño. Señala el autor que el liderazgo y la satisfacción del cliente son elementos determinantes para lograr esos resultados, y mejorar así la competitividad de las empresas colombianas.

Purwanto, Asbari, & Santoso, (2020) realizaron un estudio en Banten, Indonesia en el que buscaron determinar el efecto de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el desempeño. como objeto de estudio se enfocaron en el sector industrial de la provincia de Banten y los encuestados fueron 144 empleados de 12 empresas de embalaje en las que se ha implementado el sistema de gestión de calidad.

La recolección de datos se hizo mediante la distribución de cuestionarios y el análisis de datos se llevó a cabo mediante modelo de ecuaciones estructurales, los resultados mostraron que la aplicación del sistema de gestión ISO 9001:2015 e hizo 22,000:2018 tienen una influencia significativa en el desempeño de la calidad, reflejada en una mayor satisfacción del cliente, reducción de quejas, reducción de defectos, disminución de devoluciones de producto y reducción de costos de calidad.

Echour & Nbigui, (2021) realizaron una investigación documental sobre la relación que existe entre la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el desempeño organizacional. señalan que a pesar de que los estándares de gestión de la familia ISO 9000 a menudo se asocian con sistemas pesados de procedimientos, son poderosas palancas de rendimiento para las organizaciones certificadas.

ISO 9000 define el desempeño como un “resultado medible” que está relacionado con las actividades, procesos y sistemas de gestión de productos incluidos servicios. Como resultado de su investigación proponen un modelo en el que el liderazgo, el enfoque al cliente, el compromiso del personal y la mejora continua tienen un impacto positivo en el desempeño organizacional, medido a través de indicadores financieros y operativos.

Vetchagool, Augustyn, & Tayles, (2021) investigaron la relación entre la implementación de la norma ISO 9001 y el costo basado en actividades sobre el desempeño organizacional. Para el estudio se enfocaron en realizar un comparativo de desempeño de las organizaciones que han adoptado ambas filosofías de trabajo y las que no. La población de estudio consistió en 601 empresas tailandesas de las cuales se recabó una serie de datos cuantitativos a través de una encuesta transversal que posteriormente se analizó bajo el modelo de ecuaciones estructurales.

Los resultados que encontraron indican la existencia de una correlación positiva y significativa entre la implementación de la norma ISO 9001 y el costeo basado por actividades en el desempeño organizacional, siendo significativamente más fuerte en aquellas empresas que trabajan bajo la implementación de ambas metodologías. Resaltan la relevancia de sus hallazgos para futuras evaluaciones de la implementación de ambos sistemas como medio para mejorar el desempeño organizacional.

2.2 Marco Teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes

Yáñez (2008) señala que como resultado de la implementación de la norma ISO 9001 en las organizaciones, se encuentran diversos beneficios como la mejora continua, desarrollo e integración del trabajo en procesos, mayor satisfacción del cliente, aumento de la productividad, así como la mejora en indicadores financieros como liquidez y rentabilidad.

De acuerdo con Lizarzaburu (2015) en la gestión de las relaciones se debe hacer mayor énfasis en considerar los objetivos de los accionistas, para este fin, la toma de decisiones se lleva a cabo a partir del análisis de la información y datos recabados en procesos como las auditorías ya sean internas o externas, así como de las evidencias encontradas y registradas (ISO). En este sentido Martínez & Mario (2002), y Fernández (2008), refieren que la evaluación implica centrarse en el análisis de las variables controlables dentro de un contexto para determinar la magnitud de un servicio.

En función de lo señalado por Yáñez (2008), Lizarzaburu (2015) el enfoque en procesos, la mejora, toma de decisiones y la gestión de las relaciones son resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el objeto de estudio de este trabajo es determinar la influencia que tienen los principios liderazgo, la calidad en el servicio al cliente y el compromiso con el desempeño organizacional en el contexto de las agencias aduanales en la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas.

Astrini, (2021) realizó un metaanálisis sobre la relación que guarda la implementación de ISO 9001 y el desempeño organizacional encontrando que el 69% de los estudios transaccionales relacionan de manera positiva ambas variables. Si bien esta certificación se lleva de manera voluntaria, en algunos sectores se está considerando como un requisito para la atención de los clientes que buscan asegurar la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones (Bernardo, Simon, Tarí, & Molina-Azorín, 2015)

2.2.1 Variable Independiente X1.- Calidad en el Servicio al Cliente

Berry (1980) describe el servicio como una "acción, acto o ejecución", acción puede ser "el trabajo realizado para otras personas como expone Colunga (1995). Para Lusch, Vargo, & Wessels (2008) el servicio es el proceso de usar las competencias para beneficiar a otro.

La prestación de servicios se basa en la tangibilidad de este, sin embargo, la mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock C. H., 1983) pero con características fundamentales como que la mayoría de los servicios no se pueden contar, medir, inventariar, probar o verificar la calidad previa a la venta. Debido a estas características asociadas a la intangibilidad, las organizaciones podrían enfrentar dificultades para comprender cómo los clientes perciben y evalúan la calidad en el servicio.

Considerando que hay pocas cualidades tangibles y claramente definidas para los servicios, la brecha entre las expectativas de los clientes y lo que los gerentes piensan que esperan puede ser considerablemente más grande que en empresas que producen bienes tangibles (Zeithaml V. A., 1981).

A partir de las preguntas "¿hacia quién o qué se dirige el servicio?" y "¿es tangible o intangible?" Lovelock (1983) establece 4 clasificaciones de servicios en función de las respuestas posibles:

- Acciones tangibles dirigidas a los cuerpos de las personas, como el transporte aéreo, corte de cabello y cirugía, por ejemplo.

- Acciones tangibles a bienes y otras posesiones físicas, como cortar el césped y servicios de conserjería.
- Acciones intangibles dirigidas a las mentes de las personas, como transmisión radiofónica y educación.
- Acciones intangibles dirigidas a los activos intangibles de las personas, como los seguros, banca de inversión y consultoría.

En estudios recientes como el de Axelsson & Wynstra (2002) se proponen cuatro métodos alternativos para definir el constructo de servicio:

- Definiciones orientadas a las entradas que se centran en la capacidad del proveedor.
- Enfoques orientados a procesos que enfatizan cómo el servicio se produce (actividades y procesos de servicio).
- Orientado a funciones definiciones que enfatizan la funcionalidad del servicio y la salida con las especificaciones requeridas.
- Enfoques orientados a resultados centrados en el valor económico del servicio.

La calidad del servicio puede tener diversos significados en diferentes contextos. Por ejemplo, para Crosby (1979) la calidad "es un constructo evasivo e indistinto, comúnmente confundido con adjetivos imprecisos como bondad, lujo, brillo, o peso".

A pesar de las investigaciones consultadas sobre la calidad del servicio, la mayor parte de la literatura resalta los factores asociados con la calidad del servicio, por ejemplo, percepción del cliente, expectativas o valor agregado entre otras como dimensiones o componentes del constructo.

Selviaridis, Agndal, & Axelsson (2011) establece que las definiciones de servicio se reconstituyen de manera continua con ciertas características del servicio como funciones, procesos, actividades, resultados económicos o requisitos, por ejemplo, siendo enfatizados de maneras diferentes durante la definición y la redefinición posterior en un proceso cíclico.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) desarrollaron un modelo de calidad en el servicio al cliente denominado SERVQUAL, que consiste en una herramienta compuesta por una serie de preguntas estandarizadas para medir la calidad en el servicio a través de cinco dimensiones que representan la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Señala que el juicio sobre la calidad del servicio es el reflejo del grado de discrepancia entre las expectativas y la percepción de lo recibido por parte de los clientes

Estas discrepancias impiden que el prestador de servicios ofrezca un servicio que sus clientes perciban como calidad y podrían ser en cualquiera de los 4 rubros definidos dependiendo del tamaño de la discrepancia o brecha y la dirección en que se presenta (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988):

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas del consumidor y la percepción de la organización con respecto a las expectativas del consumidor.
- Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la organización con respecto a las expectativas del consumidor y las especificaciones de la calidad en el servicio.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad en el servicio y el servicio prestado.
- Brecha 4: Diferencia entre el servicio prestado y lo que se comunica a los consumidores sobre el servicio.

Bitner & Hubbert (1994) definen la calidad en el servicio como la impresión general del consumidor respecto de la relativa inferioridad o superioridad de la organización y sus servicios. Al respecto Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988) exponen que la calidad percibida es una evaluación global del servicio en relación con la superioridad de este y en cuanto a la satisfacción, está relacionada con la evaluación de una operación específica, es decir, la calidad en un determinado momento o etapa del servicio.

Para Cavana, Corbett, & Lo (2005) la calidad en los servicios debe ser algo percibido por los clientes, y lo importante es la manera en cómo es percibida, afirma que en la realidad en el sector servicios, los clientes perciben la calidad como un concepto mucho más amplio que el de los conceptos técnicos.

De acuerdo con Paulins (2005) la percepción de la satisfacción de los clientes con la calidad de los servicios recibidos es directamente proporcional con la posibilidad de fallar en alcanzar sus expectativas, resultando la evaluación del cliente una función de sus expectativas y de su percepción de servicio.

Para fines de este estudio se considerará la definición de servicio al cliente, la expuesta en el estudio de Montoya (2013), quien establece la calidad en el servicio como un conjunto de acciones que una organización brinda a sus clientes con el fin de lograr que ese servicio que recibe signifique un factor diferenciador de la competencia. En este sentido esta definición es consistente con las directrices señaladas en la Norma ISO 9001:2015 para el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, es decir, el grado de satisfacción del cliente (Norma ISO 9001:2015) siendo el modelo SERVQUAL una herramienta muy útil como uno de los métodos para obtener la información y posteriormente la organización pueda realizar el seguimiento y emprender las acciones pertinentes.

Las empresas deben entender la manera en que los clientes evalúan su servicio para administrar proactivamente esos aspectos de sus operaciones que podrían tener una fuerte influencia en la satisfacción del cliente (Lovelock & Wirtz, 2011). En la revisión de la literatura se encontraron diversos estudios sobre la relación que guarda la calidad en el servicio al cliente con la productividad organizacional en diferentes contextos. Entre los beneficios de ofrecer calidad en los servicios o productos a los clientes están la reducción de los costos y el aumento de la productividad (Garvin, 1983) citado en (Parasuraman A. Z., 1985).

En esta revisión se encontró evidencia que demuestran la influencia de la calidad del servicio en el valor y la disposición a comprar. El valor se puede definir como una comparación entre lo que los consumidores obtienen y lo que dan, lo que

sugiere que el valor es una comparación de beneficios y sacrificios. (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988)

En el estudio conducido por Garvin (1986) se planteó como objetivo analizar los problemas asociados con el desempeño y calidad, así como las relaciones entre el compromiso de la gerencia con la calidad, el compromiso de la fuerza laboral con la calidad y la presión para producir bienes de alta calidad y un desempeño de calidad. El estudio empleó una muestra de nueve compañías estadounidenses y siete japonesas las cuales se encargan del 90% por ciento de los envíos de aires acondicionados en los ambos países. Los principios enfatizados en el instrumento fueron la estrecha relación entre la mejora de la calidad, las ganancias en productividad y la reducción de costos, así como la conveniencia de centrarse en la mejora de la calidad para motivar a los empleados.

Aplicó un cuestionario a los supervisores e identificó ocho causas de problemas para ofrecer calidad: mano de obra; materiales o insumos comprados; mantenimiento o calibración de equipo; diseño deficiente del proceso o equipo; diseño deficiente del producto; sistemas o controles inadecuados; errores de gestión, incluyendo proporcionar instrucciones insuficientes a la fuerza laboral. Sus hallazgos confirman la opinión generalizada de que altos niveles de desempeño están relacionados con el compromiso organizacional, afirma que, sin una administración y mano de obra dedicada a la calidad, es poco probable que se logre mejorar los niveles de desempeño.

Lebdaoui & Chetoui, (2020) condujeron un estudio para examinar un modelo de calidad en servicio al cliente como un mecanismo para gestionar la relación con los clientes, prácticas y desempeño organizacional. Su población de estudio fueron los bancos con la estructura islámica y el Banco con una estructura tradicional en Marruecos. los sujetos de estudio fueron 247 gerentes de bancos convencionales y 141 gerentes de bancos islámicos a los cuales se les aplicó un cuestionario auto administrado. para el análisis de datos utilizaron un modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. Sus resultados muestran que la calidad

del servicio al cliente juega un papel mediador entre las prácticas de relación con el cliente y el desempeño organizacional, tanto en bancos convencionales como los bancos bajo una estructura islámica. Señalan que los gerentes que busquen brindar una calidad en el servicio al cliente superior y lograr la satisfacción y retención del cliente, deben capitalizar los beneficios de implementar prácticas organizacionales para la gestión de su relación con los clientes.

Abd-Elrahman & Kamal, (2020) realizar un trabajo de investigación empírica para evaluar el efecto mediador de la calidad en el servicio al cliente, en la relación entre el capital relacional y el desempeño organizacional dentro de las empresas de telecomunicaciones en Egipto. Para su estudio aplicaron una encuesta a 384 supervisores de 3 empresas de telecomunicación móvil, el análisis de datos se realizó a través de una regresión lineal múltiple y el efecto mediador fue probado mediante el modelo de ecuaciones estructurales. Sus hallazgos revelan que “la relación clientes y proveedores” y la “capacidad de marketing” Afectan positivamente tanto al desempeño organizacional como la calidad en el servicio. Encontraron que el “conocimiento del cliente” afecta positivamente solo a la calidad en el servicio; mientras que “alianzas estratégicas, licencias y acuerdos” no tienen una relación ni con la calidad en el servicio ni con el desempeño organizacional.

2.2.2 Variable Independiente X2.- Liderazgo

Entendemos como una organización al conjunto de sistemas que transforman el esfuerzo humano y recursos en productos o servicios. En la actualidad ante un mercado con mayor competencia, las organizaciones enfrentan la necesidad de buscar estrategias para mejorar su desempeño, productividad y ser más competitivas, aunado a los cambios en el entorno global que se ven enmarcados en una volatilidad política, económica y vertiginosos cambios tecnológicos (Hitt, Takacks, & Serpa, 2010).

En el campo del comercio internacional no está exento de los cambios en tecnología, regulaciones gubernamentales, en tendencias del mercado, etc., ante estos cambios las agencias aduanales enfrentan la necesidad por responder con el desarrollo de factores diferenciadores para permanecer y competir en el mercado, mejorando aspectos como el servicio al cliente, la mejora continua, el trabajo en equipo, entre otros.

De acuerdo con la literatura, el liderazgo es uno de los factores que inciden positivamente en el desempeño de las organizaciones, orientando el esfuerzo de los colaboradores al logro de los resultados, motivándolos a ser cada día más productivos (Goleman D. , 2001) por lo que es importante el papel que juegan los mandos altos como líderes dentro de la organización para facilitar la interacción grupal, impulsar el esfuerzo conjunto de los colaboradores por mejorar en función de los objetivos estratégicos y propiciar la mejora continua en respuesta a las cambiantes exigencias del entorno en el que desarrollan sus actividades (Fleishman, 1991).

Avolio (2007) señala que la actuación del líder influye de manera positiva en las actitudes y comportamientos de los seguidores, por lo que los líderes pueden ser un elemento importante para mejorar el desempeño del equipo de trabajo al influenciar los procesos que guían la actuación de la organización (Yukl, 2012).

En este contexto los líderes deben cumplir con 8 tareas fundamentales (Hitt & Ireland, 2011): desarrollar y comunicar la visión organizacional, desarrollar y mantener la cultura organizacional, desarrollar las competencias laborales, invertir en el desarrollo de nuevas tecnologías, implementar estrategias que representen un valor agregado, implementar controles, implementar prácticas laborales éticas y principalmente valorar y emplear eficazmente el capital humano.

Sin embargo, en la literatura en el 2007 no se había encontrado una definición de liderazgo aceptada generalmente (Avolio B. , 2007), por el contrario, es uno de los conceptos más debatidos en el ámbito de las ciencias sociales (Bass B. , 1990) y que va evolucionando en función del contexto y de los comportamientos individuales (Antonakis & House, 2014).

En el campo de la psicología surge una teoría de liderazgo auténtico, en la que la actuación del líder influye de manera positiva en las actitudes y comportamientos de los seguidores. Esta teoría fundamentada en la psicología positiva (Avolio & Gardner, Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership, 2005) se basa en la premisa de saber quiénes somos, en qué creemos y cuáles son nuestros valores y entonces actuar en concordancia, es decir ser auténticos lo que influye no sólo en los resultados de las organizaciones sino también de problemas sociales más amplios.

La necesidad por comprender más sobre este concepto se ve acentuada por la importancia que tiene para la innovación, adaptación y desempeño de las organizaciones, así como para la motivación en el personal y la gestión de los recursos para el logro de resultados encaminados al cumplimiento de la misión organizacional (Antonakis & House, 2014). En este sentido, el ser capaz de ejercer un liderazgo en un nivel competitivo superior, para toda organización facilita los esfuerzos por ser más productivos y rentables. (Ireland & Hitt, 1999)

El estilo de liderazgo situacional se enfoca específicamente en el proceso de toma de decisiones de los líderes en conjunto con sus equipos gerenciales, y sugiere que los líderes deben interactuar de manera diferente con sus subordinados en función del contexto y situación en específico.

Vroom y Yetton (1973) afirman que los líderes deberían hacer partícipes a los subordinados durante un proceso de toma de decisiones dependiendo de las características de la situación, como la importancia de la calidad de la decisión, el nivel de presión del tiempo y el alcance para lo cual el compromiso del personal es crítico para la implementación exitosa. Establecen los parámetros bajo los cuales los líderes pueden llevar el proceso de toma de decisiones desde altamente directivo, en la que se prescinde de la participación de los subordinados hasta altamente participativo, en el que se trabaja en equipo con los subordinados en el desarrollo, evaluación, selección del plan de acción y llegar a un consenso sobre la decisión final (Vroom & Yetton, 1973) .

Hernandez, Eberly, Avolio, & Johnson (2011) señalan que la base del liderazgo consiste en analizar la misión de la organización, definirla de manera clara y precisa y mantenerla visible para la organización. Al respecto, DeChurch, Hiller, Murase, Doty, & Salas (2010) señalan que el liderazgo en los niveles organizacionales más altos implica el establecimiento de objetivos generales para toda la organización.

El liderazgo es fundamental en las organizaciones como facilitador del trabajo en equipo como para influenciar en lo individual y en lo colectivo los esfuerzos para la consecución de los objetivos. Esta influencia se considera posible ya que el personal se siente identificado con el líder lo que resulta en mejores niveles de esperanza, confianza, emociones positivas y optimismo de los seguidores (Hernandez, Eberly, Avolio, & Johnson, 2011).

Para abordar el concepto de esta variable y ante la falta de una definición concreta aceptada de manera generalizada en las ciencias sociales se realizó una investigación de tipo documental con el fin de obtener distintas definiciones y enfoques teóricos, para lo cual se consideraron artículos científicos publicados en revistas indexadas de las bases de datos Redalyc, Elsevier, Scielo y Scopus.

En función de la literatura consultada a continuación, se presenta una variedad de definiciones del concepto liderazgo acuñadas por algunos estudiosos del tema.

De acuerdo con Bass (1985), el liderazgo transaccional se fundamenta en principios económicos e implica que los seguidores racionales son conscientes de sus necesidades y es la misión del líder el reconocer esas necesidades y monitorear la realización de los seguidores. Define el concepto en relación con el efecto o influencia que el líder tiene en los seguidores.

Afirma que el liderazgo transaccional se refiere a la relación de intercambio entre el líder y el seguidor y especifica tres maneras en que este tipo de liderazgo puede manifestarse (Bass & Kelly, 1998):

- Comportamiento de recompensa contingente donde el líder comunica al seguidor lo que debe hacer para ser recompensado por su esfuerzo.
- Comportamiento de gestión, donde el líder supervisa el desempeño de los seguidores y toma medidas correctivas si el seguidor no cumple con los estándares esperados.

- Comportamiento laissez-faire (dejar hacer), donde el líder evita tomar cualquier acción en todo momento.

De acuerdo con su teoría los seguidores motivados a ir más allá de lo que se espera de ellos, sienten confianza y respeto para con su líder (Bass B. , 2008).

Al respecto las teorías del liderazgo carismático enfatizan los comportamientos estratégicos que desarrollan los líderes y que les permiten tener influencia en el actuar de sus seguidores (Yukl, 1999) quienes le atribuyen un carisma y cualidades extraordinarias que varían en función de la naturaleza del contexto y las particularidades tanto del líder como del seguidor.

El liderazgo transformacional se refiere al líder que mueve al seguidor más allá de sus propios intereses inmediatos. Existen cuatro maneras en que este tipo de liderazgo puede manifestarse:

- Los gerentes ejercen una influencia idealizada o carismática al convertirse en modelos a seguir para sus seguidores. Los seguidores buscan identificarse con líderes carismáticos y quieren emularlos.
- Los líderes que se comportan de manera tal que motivan e inspiran a los seguidores, proporcionando significado y desafío a su trabajo.
- Los líderes que participan en la estimulación intelectual apoyando los esfuerzos de sus seguidores para ser creativos e innovar.
- Los líderes que muestran una consideración individual, es decir, ponen especial atención a las necesidades de cada seguidor para lograr su desarrollo. Las interacciones de los líderes con cada uno de sus seguidores son personalizadas (Bass & Kelly, 1998).

Actualmente, muchas investigaciones se centran en los estilos de liderazgo, es decir, ignoran la tarea y los comportamientos estratégicos de los líderes. (Yukl, 2008).

El liderazgo estratégico es una habilidad del individuo de prever, visualizar, ser flexible, pensar estratégicamente y trabajar con otros como precursores de cambios que crearán un futuro sostenible para la organización. Mediante el desarrollo del liderazgo estratégico se puede lograr ventajas competitivas, (Ireland & Hitt, Ireland, R. D., & Hitt, M. A. (1999). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the

21st century: The role of strategic leadership. , 1999) exponen que cuando los procesos de liderazgo estratégico son difíciles de entender para los competidores la empresa ha creado una ventaja competitiva.

Al respecto, Finkelstein, Cannella, Hambrick, & Cannella (2009) no descartan los aspectos interpersonales del liderazgo, pero a diferencia de algunos teóricos, no demandan su presencia para invocar la palabra liderazgo (Kotter, 1988). Afirman que la esencia del estudio del liderazgo estratégico se centra en los ejecutivos en quienes recae la responsabilidad de dirigir una organización, más allá de los aspectos interpersonales y relacionales generalmente asociados con el liderazgo y finalmente el proceso que conlleva la toma de decisiones y la manera en que afectan los resultados de la organización.

Los sujetos de investigación en relación con su toma de decisiones de liderazgo estratégico son quienes dirigen una organización en su totalidad y no solo una unidad o departamento, pueden ser individuos, grupos u otros órganos de gobierno. Consideran que el desempeño está determinado en gran parte por las elecciones estratégicas y otras decisiones organizacionales importantes tomadas dentro de la empresa (Finkelstein, Cannella, Hambrick, & Cannella, 2009).

Al respecto, Furnham (2002) señala que el liderazgo es la eficacia alcanzada por las organizaciones mediante el logro de resultados y objetivos, que son indicadores claros de la calidad en el liderazgo.

Ullah & Durrani, (2011) señalan que el liderazgo está relacionado con el desempeño individual de los empleados y que a su vez la participación de cada uno de ellos es determinante para el desarrollo organizacional.

Para fines de este estudio se considerará la definición de liderazgo como un proceso de dirigir el esfuerzo conjunto de otros al logro de un objetivo, lo que implica la influencia en las personas para que actúen de manera específica (Goleman D. , 2001) dentro del contexto organizacional, esa actuación esta generalmente alineada a los procedimientos, políticas y objetivos de la empresa. (Antonakis & House, 2014).

Esta definición no se ve restringida en ningún principio económico como en la definición de Bass (1985), limitada a la subjetividad de la percepción de carisma o cualidades extraordinarias como expone Yukl (1999) ni es excluyente en función del nivel o puesto del individuo dentro de la organización a diferencia de Finkelstein, Cannella, Hambrick, & Cannella (2009). Esta definición, además, reúne los elementos que enmarcan la participación de los líderes de las organizaciones en apego al principio “Liderazgo” de la Norma ISO 9000:2015 motivando al personal en la implementación de procesos de gestión calidad de las empresas prestadoras de servicios aduanales, que es el tema central de este trabajo.

Durante la revisión de la literatura se encontró el interés por estudiar el fenómeno del papel que juega el liderazgo en el desarrollo organizacional en diferentes contextos. Choudhary, Akhtar, & Zaheer, (2013) estudiaron la influencia de 2 estilos de liderazgo, el liderazgo transformacional y de servicio sobre el desempeño organizacional con una muestra de 155 organizaciones del sector servicios en Pakistán. el instrumento empleado para la recolección de datos se planteó con una escala de likert de 5 puntos. Los resultados indican que el liderazgo transformacional y el liderazgo de servicios tienen un impacto positivo en el aprendizaje organizacional, sin embargo, el liderazgo transformacional muestra una influencia positiva mucho más significativa. Por otro lado, el aprendizaje organizacional tiene una influencia alta y positiva sobre el desempeño organizacional. Señalan la importancia de este estudio para los gerentes de las empresas Pues proporciona información que les permitirá elegir un estilo de liderazgo para pulir sus habilidades y lograr la maximización de las utilidades.

Danişman, Tosuntaş, & Karadağ, (2015) realizaron un metaanálisis sobre el efecto que tiene el liderazgo en el desempeño organizacional, para este fin abordaron 598 estudios de los cuales consideraron 270 para sus resultados en el que resaltan que el liderazgo tiene un efecto de nivel medio [$r=0.32$] sobre el desempeño organizacional y que de entre algunas variables moderadoras identificadas como el estilo de liderazgo, el sector, tipo y año de publicación, el estilo de liderazgo y el año de publicación fueron las variables moderadoras relevantes.

Para su estudio consideraron la definición de Bass (1985) para el constructo desempeño, que considera como el grado en que las organizaciones alcanzan sus objetivos, y considera el desempeño organizacional como la transformación de insumos en productos mediante el logro de ciertos resultados, expresado mediante la relación entre el costo mínimo y efectivo (economía), entre el costo efectivo y el producto realizado (eficiencia) y entre el producto y el resultado logrado (eficacia).

Al Khajeh (2018), realizó un estudio en el que examina el impacto de los estilos de liderazgo en el desempeño organizacional, enfocándose principalmente en 6 estilos de liderazgo: transformacional, transaccional, autocrático, carismático, burocrático y democrático. Se realizó una investigación primaria bajo un enfoque cuantitativo, con la ayuda de un instrumento de medición con escala de Likert de 5 puntos aplicado a los trabajadores de 20 bancos seleccionados al azar. Para el análisis de datos se realizó una regresión lineal múltiple.

Se realizó una investigación secundaria a través de la revisión de literatura, en la que los resultados encontrados sugieren que el estilo de liderazgo carismático, burocrático y transaccional tienen una relación negativa con el desempeño organizacional ya que no brinda oportunidades y libertad a los empleados. Mientras que el liderazgo transformacional, autocrático y democrático tienen una relación positiva con el desempeño organizacional.

Akdere & Egan (2020) condujeron un estudio a gran escala con una muestra de 3474 trabajadores y 1875 clientes de 69 empresas del cuidado de la salud en los Estados Unidos. La intención del estudio fue analizar la influencia del liderazgo transformacional en el desarrollo del capital humano, para este fin evaluaron la influencia del aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional. Los resultados de su estudio respaldaron todas las hipótesis que indican que el liderazgo transformacional a través del aprendizaje del líder y comportamientos de apoyo al desempeño están vinculados a una cultura de apoyo que a su vez tiene un impacto positivo con la satisfacción laboral del empleado y la satisfacción del cliente. Señalan La relevancia de sus hallazgos para demostrar la contribución del desarrollo del capital humano al resultado final de la organización y

para el logro de los resultados más importantes establecidos en la misión de las empresas.

Señala que el estilo de liderazgo es un concepto que puede tener un efecto positivo o negativo en el desempeño organizacional, por lo que es importante para las empresas optar por un estilo de liderazgo que ofrezca oportunidades a los empleados, ofrecer un sentido de pertenencia y hacerles partícipes en la toma de decisiones.

2.2.3 Variable Independiente X3.- Compromiso Organizacional

De acuerdo con Lilo, Rodríguez & Sevilla (2007) el capital humano de las organizaciones puede considerarse como un factor diferenciador que proporcione una ventaja competitiva. Al respecto, Bravo (2004) establece que la ventaja competitiva se refiere a la capacidad para agregar valor a sus recursos, optimizando su manejo para poder permanecer en el mercado y vincula el concepto de competitividad con el de productividad.

En este sentido se podría afirmar que es importante para las organizaciones el desarrollar diferentes estrategias que les permita desarrollar a su personal y nivel de productividad ya que de acuerdo con Zimmerman (2016) las competencias, conocimientos, creatividad, capacidad para resolver problemas, liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional.

La productividad de los trabajadores pudiera tener relación con su nivel de satisfacción desempeñando sus funciones, por lo que también es importante para las empresas generar las condiciones adecuadas para que se cumplan las metas organizacionales.

Las organizaciones, cada vez más conscientes que parte de alcanzar el éxito depende del compromiso que tienen los colaboradores, buscan facilitar los elementos que marquen la diferencia en el desempeño y la productividad y que les representen valor. La infraestructura adecuada, el aprovisionamiento de herramientas e insumos, la comunicación, liderazgo y el reconocimiento son algunos elementos del entorno

organizacional que podrían propiciar ese compromiso general con la empresa entre los colaboradores.

Por lo tanto, es necesario entender el compromiso organizacional como la responsabilidad de las organizaciones por generar un ambiente laboral positivo, con el que los trabajadores se sientan identificados, y las organizaciones también podrían verse beneficiadas al atraer y retener el talento idóneo.

Al respecto, en la encuesta Best Employer realizada este año por la empresa Aon Hewitt identificó los siguientes beneficios para las organizaciones con un alto nivel de compromiso organizacional:

- Mayor rentabilidad.
- Menor ausentismo.
- Mayor sustentabilidad.
- Bajos índices de rotación.
- Altos niveles de satisfacción del cliente.
- Mayor productividad de sus colaboradores.
- Desarrollo de talento para el reclutamiento interno.

El constructo de compromiso es ampliamente utilizado en las ciencias sociales, sin embargo, ha recibido poco análisis formal. Los compromisos son a menudo una consecuencia de la participación de una persona en organizaciones sociales.

Para Becker (1960) el compromiso representa la disposición de una persona a desplegar cierta línea de actividad consistente de comportamiento como resultado de una serie de inversiones (por ejemplo, tiempo, esfuerzo, desarrollo de habilidades y amistades) que podrían perderse, este costo es lo que caracteriza el compromiso organizacional. En este sentido define el compromiso organizacional de una persona en función de la línea de actividad consistente en pertenecer a una organización y colaborar para la consecución de sus objetivos y el costo asociado a la pérdida de la continuidad en la línea de actividad, la llamada “teoría del intercambio social”.

Mas allá de proponer el compromiso como una explicación para la consistencia en el comportamiento, se deben considerar observaciones independientes de los componentes principales (Becker H. , 1960):

- Las acciones previas de la persona.
- El reconocimiento por parte de la persona sobre la participación un interés extraño a la actividad actual.
- La línea de actividad consistente resultante.

Posteriormente Becker (1992) mediante un estudio con una muestra de 1,305 trabajadores categorizó el compromiso en función del foco de este:

- Compromiso con la organización
- Compromiso con la alta gerencia
- Compromiso con el supervisor
- Compromiso con el grupo de trabajo
- Compromiso con la ocupación.

El compromiso organizacional se ha abordado en diferentes estudios en su relación con algunos constructos como el liderazgo (Leroy, Palanski, & Simons, 2012) la satisfacción laboral (Yücel, 2012) el clima laboral (Schwepker Jr, 2001) la actitud hacia el trabajo (Ahmad, Ahmad, & Shah, 2010), como variable para la predicción de la rotación de personal, (Joo & Park, 2010) de la misma manera se ha estudiado el compromiso organizacional relacionado con la responsabilidad social y el desempeño de la empresa (Ali, Rehman, Ali, Yousaf, & Zia, 2010).

El compromiso organizacional es una perspectiva que reconoce las percepciones, sentimientos y actitudes de los trabajadores y su involucramiento con la organización, este concepto incluye la relación que tiene el individuo con los diferentes grupos que la integran. (Ortega & Nieto). De acuerdo con Tella, Ayeni, & Popoola (2007) consideran que las organizaciones que fomentan la satisfacción de los empleados pueden asegurar un mayor compromiso organizacional por lo que muchas organizaciones consideradas como exitosas muestran un fuerte compromiso por atender las necesidades de sus empleados.

El compromiso organizacional ha sido objeto de estudio debido a la importancia que tiene para las organizaciones, empresas y en general para aquellos involucrados con el recurso humano. Sin embargo, es muy común que en los estudios se enfoquen en determinar los elementos que lo conforman y aún hay diferencia en el consenso para su conceptualización y medición (Betanzos, Andrade, & Paz, 2006).

Porter (1974) define el compromiso organizacional en términos de la fortaleza de la identificación y participación de un individuo en una organización particular. Afirma que este compromiso generalmente puede caracterizarse por al menos tres factores:

- Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización.
- La voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización.
- Un deseo definitivo de mantener la membresía organizacional.

Para la medición del compromiso organizacional evalúa seis ítems:

1. En general
2. Supervisión
3. Compañeros de trabajo
4. Trabajo
5. Paga
6. Promoción

En el modelo de compromiso organizacional propuesto por Meyer y Allen (1990) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre un individuo y una organización en particular, en este modelo proponen abordar el compromiso organizacional desde 3 enfoques diferentes:

- El compromiso afectivo, que se refiere a la fuerza con la que un individuo se siente identificado con la organización, así como su deseo de permanecer en ella.
- El compromiso de continuidad, basado en los costos de abandonar la organización en función de lo que el individuo considera ha invertido a lo largo del tiempo durante su permanencia en la organización.

- El compromiso normativo basado en el sentimiento de obligación de permanecer en la organización, no necesariamente en función de presiones sociales.

Meyer y Allen (1990) usaron los términos compromiso afectivo y compromiso de continuidad, para caracterizar respectivamente estos dos enfoques del constructo. Establecen que, aun cuando ambos enfoques expresan un vínculo entre el individuo y la organización que disminuye la probabilidad de rotación, la naturaleza este vínculo es muy diferente. Los individuos con un fuerte compromiso afectivo permanecen con la organización porque así lo desean, mientras que aquellos con un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque lo necesitan.

Entre los resultados pudieron encontrar una correlación positiva del compromiso afectivo y el desempeño laboral para la alta gerencia, mientras que el compromiso de continuidad se correlacionó negativamente con el desempeño laboral. Prieto y Peiró (1998) señalan que la satisfacción laboral es una variable actitudinal que afecta al compromiso organizacional por lo que expresan se debe estudiar las actitudes hacia el trabajo en conjunto con el compromiso organizacional. Esta variable actitudinal la definen como un estado psicológico en el que los trabajadores se sienten identificados con la organización y con sus metas. Además, señala la influencia de la percepción del trabajador en relación con las prácticas organizacionales sobre el compromiso y su intención de permanecer (Peiró J. , 2004).

Para fines de este estudio se considera la definición de Meyer, Allen, & Gellatly (1990) que si bien expresa al igual que otros autores el vínculo del individuo con la organización, permite la identificación de 3 enfoques diferentes para abordar el compromiso organizacional a diferencia de autores pioneros en el estudio como Porter, Steers, Mowday, & Boulian (1974) que mediante el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCC) abordan el compromiso organizacional con un solo enfoque, la identificación con la organización.

Además, es la definición que mejor se adecua a los principios y especificaciones de la norma ISO 9001:2015 que en diferentes apartados establece

que la alta dirección y la organización debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al cliente y a la calidad (Norma ISO 9001:2015, 2015).

Porter (1974) realizó un estudio longitudinal en un período de 10 meses empleando una muestra de 84 personas, técnicos en psiquiatría y de reciente contratación. Los resultados generales de este estudio sugieren que, en este tipo de contexto organizacional, las actitudes generales hacia la organización pueden ser más importantes en la decisión de permanecer que las actitudes más específicas hacia el trabajo particular.

Se encontraron relaciones significativas entre la rotación y las diversas medidas de actitud, es decir, cuando un individuo se acerca al punto de abandonar la organización, parece que sus actitudes son un predictor más preciso de tal comportamiento posterior (Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974).

Becker (1992) realizó un estudio con una muestra de 1,305 empleados de 30 organizaciones diferentes para determinar si los conceptos de focos y bases del compromiso aporten a la perspectiva convencional del constructo. En su estudio, los focos y las bases del compromiso ayudaron a predecir la satisfacción y la intención de renuncia, pero las bases del compromiso no ayudaron a predecir el comportamiento organizacional.

Foco del compromiso:

- Organización
- Alta dirección
- Supervisor
- Equipo de trabajo

Base del compromiso:

- Internalización organizacional
- Identificación organizacional
- Compromiso normativo con la alta dirección

Al respecto, Keller (1997) desarrolló un estudio con una muestra de 532 científicos e ingenieros de 4 organizaciones dedicadas a la investigación y desarrollo industrial. El objetivo principal del estudio fue examinar los vínculos entre los constructos de participación laboral y compromiso organizacional con el desempeño laboral. El compromiso organizacional se evaluó con los seis ítems de Porter (1974), los resultados de estos ítems apuntaban al compromiso afectivo. Un análisis factorial de los cinco criterios de desempeño indicó que el único factor claro que existía antes de la rotación era el desempeño laboral.

Andrew (2017) basándose en la investigación de Chen (2006), analizó la relación que guarda el compromiso organizacional del personal, medido a través del compromiso afectivo, normativo y de continuidad con la variable dependiente, desempeño organizacional en el contexto del sector servicios.

Para recabar la información utilizó una encuesta en escala de likert de 5 puntos, esta encuesta se aplicó a 127 trabajadores de distintas categorías del sector servicios, encontrando que existe una fuerte relación entre la variable dependiente y las dimensiones de la variable independiente.

En el estudio de Báez, Zayas, Velázquez y Lao (2019) para identificar y los elementos que caracterizan el compromiso organizacional emplearon una muestra de 603 trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario para que jerarquizaran la importancia para cada dimensión a partir del modelo de Meyer, Allen & Gellattly (1990). En la tabla 5 se muestra la jerarquía para cada clase de compromiso.

Tabla 1. Dimensiones del compromiso organizacional.

Afectivo	Continuo	Normativo
Realización personal	Inversión	Convivencia
Pertenencia	Consecuencias	Culpabilidad
Significación	Necesidades	Lealtad
Afiliación	Falta de alternativas	Obligación
Sentido de pertenencia	Competencias	Deber
Apego	Dificultad	Agradecimiento

Fuente. Elaboración propia a partir de Báez, Zayas, Velázquez y Lao (2019).

En el estudio de ecuaciones estructurales conducido por Ali, Rehman, Ali, Yousaf, & Zia (2010) emplearon una muestra de 371 profesionales y encontraron una relación significativamente positiva entre:

- Acciones de responsabilidad social y compromiso organizacional.
- Acciones de responsabilidad social y desempeño organizacional.
- Compromiso organizacional de los empleados y desempeño organizacional.

Los resultados obtenidos presentan una alternativa por la que pueden optar para mejorar el compromiso organizacional de sus empleados al involucrarse en actividades sociales que retribuyan a la comunidad, en apego a la legalidad y cuidado del medio ambiente. Todas estas actividades influyen de manera significativa y positiva en los empleados. compromiso y desempeño organizacional (Ali, Rehman, Ali, Yousaf, & Zia, 2010).

2.3 Hipótesis Operativas.

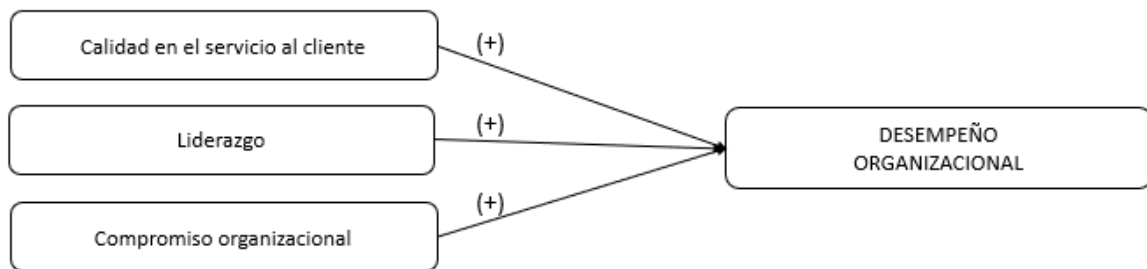
Hipótesis Operacionales:

- H1: La calidad en el servicio al cliente es un principio de la norma ISO 9001:2015 que mejora el desempeño organizacional de las agencias aduanales.
- H2: El liderazgo es un principio de la norma ISO 9001:2015 que mejora el desempeño organizacional de las agencias aduanales.
- H3: El compromiso organizacional es un principio de la norma ISO 9001:2015 que mejora el desempeño organizacional de las agencias aduanales.

2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis

En la siguiente figura se muestra el modelo grafico para la operacionalización de las hipótesis.

Figura 14.- Operacionalización de Hipótesis.



Fuente: Elaboración propia.

2.3.2 Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis.

Derivado de la investigación documental y del análisis de los estudios empíricos consultados, en la siguiente tabla se presenta un concentrado de los autores que abordan temas relacionados con las variables que se consideran para este estudio, así como los modelos teóricos encontrados.

Tabla 6.-Tabla de estudios empíricos y modelos de las variables.

Referencia	X1	X2	X3	Y
Estudios empíricos	Liderazgo	Servicio al cliente	Compromiso organizacional	Desempeño Organizacional
Chiok Foong Loke (2001)	X		X	X
Pritchard, Harrell, DiazGranados, & Guzmán (2008)	X			X
Barge & Schlueter (1991)	X			
Russell (1990)	X			X
Becker (1960) (1992)	X		X	
Ahmad, Ahmad, & Shah (2010)			X	X
Schwepker Jr. (2001)		X	X	
Keller (1997)			X	X
Ruiz-Alba (2013)		X	X	X
Soberanes (2009)			X	X
(Bass B. , 1990)	X			X
(Yukl, 2012)	X		X	X
(Hitt, Haynes, & Serpa, 2010)	X	X		X
(Anderson, Fornell, & Rust, 1997)		X		X
(Nachum, 1999)		X		X
(Grönroos & Ojasalo, 2004)		X		X
(Datta, Guthrie, & Wright, 2005)	X		X	X
(McLaughlin & Coffey, 1990)				X
(Deming, 1982)				X
Avolio (1995) (2005) (2007) (2011)	X		X	X
(Masi & Cooke, 2000)	X			X
(Choudhry, 2009)				X
(Gummesson, 1998)		X	X	X
(Lusch, Vargo, & Wessels, 2008)		X		
Zeithaml (1981) (1988)		X		X
(Irving, 2005)	X			X
(Dannhauser & Boshoff, 2006)	X		X	
(De la Puente Ruiz, 2017)			X	X
(Syverson, 2011)				X
(DeChurch L. , Hiller, Murase, Doty, & Salas, 2010)	X		X	X
(Ireland & Hitt, 1999)	X			X
(Antonakis & House, 2014)	X			
Modelos				
(Solow, 1956)				X
(Dennis & Winston, 2003)	X			
(Kydlan & Prescott, 1982)				X
(Meyer, Allen, & Gellatly, 1990)			X	
(Baez, Zayas, Velázquez, & Lao, 2019)			X	
(Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, 2000)		X		
Parasuraman (1985) (2002)		X		
(Buchen, 1998)	X			

Fuente. Elaboración propia.

Aunque el desempeño es un concepto multidimensional que se va redefiniendo en función de las expectativas, necesidades y percepción de lo que los clientes consideran calidad y valor agregado, actualmente su estudio cobra mayor relevancia en el sector servicios.

Es sin duda un reto para los gerentes de las empresas prestadoras de servicios como las agencias aduanales, el determinar claramente las expectativas de los clientes en función de su nivel de satisfacción y establecer los controles adecuados para su medición y seguimiento.

Como indica la norma ISO, el establecer indicadores para medir y dar seguimiento a los servicios prestados, proporciona a la organización la oportunidad de determinar los atributos valorados por los clientes y emprender las acciones necesarias para aumentar la satisfacción y lealtad del cliente (Norma ISO 9001:2015).

Las opciones de las empresas para lograr un posicionamiento altamente competitivo son la gestión de la relación con el cliente, ofrecer un producto o servicio de calidad. Así mediante elementos tangibles e intangibles se genera un valor agregado para el cliente. Esta es una función importante para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y las ganancias de las empresas, la supervivencia y posicionamiento competitivo (Zineldin, 2006).

El servicio al cliente involucra una serie de actividades orientadas a una tarea que no implica una venta proactiva, que incluye la interacción con los clientes. Esta tarea se debe diseñar debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (Lovelock & Wirtz, 2011).

Las empresas deben hacer compromisos a largo plazo con los clientes para mantener una relación a través un servicio de calidad e innovador (Kara, Spillan, & DeShields, 2005). En función de la evidencia empírica encontrada en la revisión documental se concluye que en el grado en que se ofrezca un servicio de calidad estará la oportunidad para la obtención de ventajas competitivas (Kara, Spillan, &

DeShields, 2005). Este factor diferenciador puede conseguirse mediante la optimización de los diferentes factores que intervienen en el proceso de satisfacción del cliente (Montoya, 2013).

En esta revisión se encontró evidencia que demuestran la relación de la variable liderazgo con indicadores de desempeño organizacional como lo son la efectividad del líder y resultados de los subordinados (Harms, Crede, Tynan, Leon, & Jeung, 2007) ya que las funciones realizadas por los líderes en los niveles superiores de una organización implican consecuencias estratégicas para la empresa. La importancia del liderazgo y el papel del líder en las organizaciones juegan un papel relevante en términos de la efectividad organizacional (Boal & Hooijberg, 2000).

Como se expone, para impactar en la productividad de la empresa, es importante alinear las características y desempeño del líder con la estrategia organizacional (Thomas, 1996) ya que la efectividad de liderazgo es un impulsor clave de la eficacia organizacional (Boal & Hooijberg, 2000).

El capital humano es la principal fortaleza de una organización, por lo que su desarrollo aunado a una filosofía laboral en la que se consideren los valores humanos en la cultura organizacional representa la oportunidad por lograr el éxito (Soberanes, 2009). Que exista una verdadera preocupación por los empleados y que los trabajadores estén realmente dispuestos a hacer bien sus tareas porque les gusta y no solo porque es una obligación, es el desafío que tiene gran parte de las empresas hoy en día. La capacitación es una actividad necesaria para las empresas que mediante el desarrollo de conocimientos y habilidades buscan mejorar el desempeño tanto a nivel organizacional como a nivel individual en sus colaboradores.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

En el presente capítulo se presenta la metodología empleada en esta investigación, el tipo y diseño de investigación y los métodos para la recolección de datos. Se presenta también, la delimitación de la población de estudio, así como el cálculo del tamaño de la muestra, la metodología empleada para la integración del instrumento y el método de análisis.

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

Este trabajo de investigación científica es cuantitativa deductiva, de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Este trabajo de investigación científica está dirigido bajo un enfoque de tipo cuantitativo deductivo para explicar la relación entre las variables y probar de manera empírica las hipótesis propuestas (Mendoza, 2014).

Es de tipo exploratoria ya que aún no se ha estudiado adecuadamente la relación entre la implementación de la Norma ISO 9001:2015 y el desempeño organizacional en el contexto de las agencias aduanales. Es descriptivo ya que se analizan las principales características del fenómeno de estudio, así como de sus componentes (Hernández, 2010) con el objetivo de lograr una medición precisa de las variables en la muestra definida (Hyman, 1955).

Es correlacional pues tiene la intención de analizar estadísticamente la manera en que se relacionan las variables (Hernández, 2010). Es explicativa ya que del método científico se explican las causas de la relación o el efecto que guardan las variables dependientes con la independiente (Cazau, 2006) no experimental y el procesamiento de resultados se realizó mediante un análisis de regresión múltiple.

3.1.2 Diseño de la Investigación.

Para esta investigación se considera el método científico para el análisis del fenómeno, así como para la investigación documental con la que se fundamenta el planteamiento del problema, la elaboración del instrumento y finalmente el análisis de la información recolectada. Es una investigación con diseño no experimental ya que se analiza la relación entre las variables sin ser manipuladas y en su ambiente natural (Cazau, 2006). Es de corte transaccional, puesto que se busca obtener información del objeto de estudio en una única vez en un momento determinado (Salkind, 1999), (Mendoza, 2014).

Para fundamentar el marco teórico, así como la integración del instrumento se utilizó la técnica documental que consistió en una revisión de documentos y bibliográfica en las principales bases de datos para conocer los estudios empíricos relacionados con el problema de estudio (Tamayo, 2004) (Cazau, 2006). A través de la técnica de campo se llevó a cabo la recolección de datos en la cual se aplicó el instrumento de medición, que de acuerdo con Cazau (2006) busca descubrir las características de los encuestados.

3.2 Métodos de recolección de datos.

3.2.1. Elaboración de la encuesta.

A partir de la investigación documental se fundamentaron las definiciones para las variables consideradas en este estudio (Mendoza, 2014) lo que permitió usar algunos de los ítems de acuerdo con estudios realizados previamente Huang, (2001), Meyer, Allen, & Gellatly (1990), Montoya (2013), Nath Gangai & Agrawal (2015), Durazo Bringas, (2018), López Palomino (2019). Posterior a la revisión teórica, se consideraron los contenidos de los ítems con los cuales se diseñó el instrumento para la prueba piloto, y que fue revisada por expertos para determinar la pertinencia teórica y la relevancia de los ítems en función de la naturaleza y alcance de la investigación (Vargas, 1988).

Se usó la técnica de campo para la recolección de la información, por lo que se diseñó una encuesta que está integrada por 64 ítems (El instrumento se puede consultar en los anexos de este trabajo):

En la primera sección se presenta el perfil del encuestado mediante 5 preguntas demográficas, así como el perfil de la empresa mediante 3 preguntas.

En la segunda sección es de donde se recaba la información relacionada con las preguntas sobre las variables de estudio y está integrada por 6 subsecciones de la encuesta (ver tabla 7).

Tabla 7.-Secciones de la encuesta.

Sección	Concepto	N° de preguntas	Tipo de respuesta
1	Perfil del encuestado y de la empresa	8	Opción múltiple
2	Variables de estudio		
	X1-Calidad en el servicio al cliente	8	Likert
	X2-Liderazgo	15	Likert
	X3-Compromiso organizacional	16	
	Y-Desempeño organizacional	17	Likert

Fuente: elaboración propia.

En la segunda sección se utilizó para recabar los datos una escala de Likert de frecuencias (Likert, 1932) del 1 a 5, donde el 1 equivale a “Totalmente en desacuerdo” y el 5 equivale a “Totalmente de acuerdo” para que el encuestado le asigne una puntuación en función de la postura que guarde en relación con las afirmaciones propuestas (Bozal, 2005). Se utilizó este cuestionario con esta escala debido a las ventajas que ofrece, como menor ambigüedad de respuestas que las obtenidas con otro tipo de cuestionarios, mayor cercanía de las respuestas al objetivo de la investigación ya que se puede conocer con mayor precisión si los empleados de las agencias aduanales realizan efectivamente las actividades que se les preguntan a facilidad para recabar más información en menor tiempo (Osinski & Bruno, 1998).

Para su aplicación se utilizó la plataforma de Google Forms, considerando las ventajas que ofrece, entre otras, la facilidad en la captura del cuestionario y la versatilidad para

el envío del formulario por correo electrónico, redes sociales o distintos medios de comunicación (Pillajo Sotalin, 2019) y está disponible mediante el siguiente enlace: <https://forms.gle/x92ceuf9yqYcYkg6A>

3.2.3 Validez de contenido.

Con la intención de tener mayor fiabilidad del instrumento final, con la información recabada se elaboró un primer instrumento compuesto por 74 posibles ítems, de acuerdo con Nunnally (1994) que recomienda un mínimo de 40 ítems en esta etapa que es la base para construir el cuestionario definitivo (Bozal, 2005).

Este instrumento fue sometido a un análisis de validez por un grupo de expertos compuesto por 5 gerentes de diferentes agencias aduanales (Mendoza, 2014) para determinar la concordancia con los objetivos de este estudio (López & Sandoval, 2016) resultando un instrumento compuesto por 64 preguntas.

El proceso de validación de contenido se realizó mediante el formato de validez de contenido identificado en el anexo 1, en el que se pide el apoyo para señalar la relevancia del ítem desde su perspectiva particular en relación con el estudio en función de la siguiente escala (Mendoza, 2014).

1. Irrelevante
2. Poco relevante
3. Relevante
4. Muy relevante.

A continuación, se presenta el resumen del resultado de la evaluación de expertos en la tabla 13. El detalle de la evaluación se presenta en la sección de anexos.

Tabla 8.-Resumen de la evaluación de contenido.

Variable	Nº de ítems	Promedio	Preguntas eliminadas
Desempeño organizacional	17	4.37	0
Calidad en el servicio al cliente	14	3.75	6
Liderazgo	24	4.20	9
Compromiso organizacional	19	3.34	3

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis.

Kerlinger (1984) señala la importancia de definir las variables en dos sentidos, constitutiva y operacionalmente. La definición constitutiva la considera como “definir a las palabras con otras palabras”, que para el fin del investigador es insuficiente por lo que resalta la importancia de un razonamiento operacional. Para la definición se deberá especificar las operaciones necesarias para manipular y medir las variables por lo que la considera como “el puente de los conceptos a las operaciones” (Kerlinger, 1984).

Considerando que los conceptos por sí mismos no son directamente observables, mediante una abstracción de la realidad, resulta necesario definir constructos que reflejen al concepto de estudio (Mendoza, 2014) mediante la transformación de conceptos generales y abstractos en variables concretas, específicas y medibles. (Bauce, Córdova, & Avila, 2018).

Para la organización, estudio, manipulación y establecimiento de las propiedades de los constructos (Bauce, Córdova, & Avila, 2018) es necesario elaborar indicadores que reflejen las medidas empíricas que permitan ampliar el conocimiento acerca del fenómeno (Mendoza, 2014).

A continuación, se presenta la tabla 9 donde se describe la definición de las variables incluidas en este estudio.

Tabla 9.- Operacionalización de las variables de la hipótesis.

Variable	Nombre	Definición
Y1	Desempeño Organizacional	La medida en que una organización alcanza sus objetivos mediante la transformación de insumos en salidas que agreguen valor para el cliente.
X1	Calidad en el servicio al cliente	Conjunto de acciones que una organización brinda a sus clientes con el fin de lograr que ese servicio que recibe signifique un factor diferenciador de la competencia.
X2	Liderazgo	El proceso de dirigir el esfuerzo conjunto de otros al logro de un objetivo, lo que implica la influencia en las personas para que actúen de manera específica dentro del contexto organizacional, esa actuación esta generalmente alineada a los procedimientos, políticas y objetivos de la empresa.
X3	Compromiso Organizacional	Estado psicológico que caracteriza la relación entre un individuo y una organización.

Fuente: elaboración propia.

3.3 Población, marco muestral y muestra.

El objeto de análisis para este estudio fueron las agencias aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas, por ello la población encontrada en la base de datos del Prontuario Socioeconómico (2020) fue 200 agencias aduanales inscritas en la Asociación de Agentes Aduanales de Nuevo Laredo de las cuales se obtuvo la muestra significativa de manera aleatoria para el estudio de campo.

3.3.1 Tamaño de la muestra

La determinación del tamaño de la muestra en un estudio es importante para obtener buenos niveles de confianza para todos los ítems relevantes para las variables considerados en el instrumento y sus correlaciones, por lo que no deberá ser tan grande al punto de caer en la incertidumbre (Rositas, 2017) o de que se utilicen más recursos de los necesarios (Lenth, 2001).

La importancia de la determinación del tamaño de la muestra también está relacionada con aspectos económicos, un estudio de tamaño insuficiente podría

resultar un desperdicio de recursos al no tener la capacidad de producir resultados útiles. De la misma manera indica Rositas (2017) que, si el tamaño de la muestra para el estudio no es lo suficientemente grande, se pondrá en riesgo su validez. Mediante la siguiente fórmula se describe el tamaño de muestra considerando una población finita para un muestreo probabilístico.

Fórmula 1. Cálculo de la muestra para una población finita N

$$n = \frac{NPQ}{(N-1) \left(\frac{e}{Z}\right)^2 + PQ}$$

Fuente: Rositas (2017)

Donde:

N=	tamaño de la población	200
n=	tamaño de la muestra	65.10
P=	proporción del evento de interés	0.5
Q=	complemento de P	0.5
e=	error tolerado en porcentaje estimado	0.1

De acuerdo con los cálculos, considerando una población de 200 unidades, con un error estándar de 0.05, el resultado por este método arrojó una muestra probabilística de **65** agencias aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo.

3.3.2 Sujetos de Estudio

Se considera encuestar a un sujeto de la alta gerencia de las Agencias Aduanales de la ciudad de Nuevo Laredo. Cabe señalar que las agencias aduanales en México son patentes otorgadas a un individuo que cubre los requisitos para obtener el permiso de instalar una agencia aduanal bajo su nombre. En la mayoría de las veces además del agente aduanal existe un mandatario (gerente o director) de estas

agencias, por lo que el sujeto de estudio fue el mandatario que conocen sobre la situación de las variables de este estudio.

El método de selección del personal fue por conveniencia ya que es en la figura de Mandatario, Director o Gerente es en quien recae la responsabilidad no solo por la planeación estratégica y el desempeño de las organizaciones (AlQershí, 2021), sino también por demostrar su liderazgo y compromiso para el logro de sus objetivos organizacionales encaminados a la mejora en la satisfacción de los clientes (ISO, 2015). Además de acuerdo con lo que señala la norma ISO 9001:2015, la alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente; cabe señalar que el nombre o denominación del puesto puede variar de acuerdo con las políticas propias de cada organización.

3.4. Métodos de Análisis

Como se expuso previamente, esta investigación se rige por el método científico con un enfoque cuantitativo, por lo que posteriormente a la aplicación de la encuesta se procedió al análisis de los datos, se utilizó estadística descriptiva para la sección sociodemográfica del instrumento, donde se presentan las características de los encuestados. Para el análisis cuantitativo del estudio, mediante el uso del programa estadístico SPSS V-22 se realizó un análisis factorial multivariado y posteriormente un análisis de regresión lineal múltiple para determinar la importancia de la relación que hay entre la variable dependiente con las variables independientes.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante una prueba piloto para la validación de la encuesta, así como los resultados obtenidos. A continuación, se presenta la descripción de los resultados, así como las tablas correspondientes.

4.1 Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto del instrumento, mediante el apoyo de la Asociación de Agentes Aduanales de Nuevo Laredo se envió la encuesta a los 200 agentes aduanales afiliados en la ciudad. Se obtuvieron 55 respuestas en una primera recolección de datos y después de enviar nuevamente el instrumento a los socios faltantes, solo se logró recabar 58 respuestas.

Se realizó el análisis de fiabilidad para los cual se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 10.- Alfa de Cronbach

Variable	Resultado
Y1 Desempeño organizacional	.963
X1 Calidad en el servicio al cliente	.710
X2 Liderazgo	.881
X3 Compromiso organizacional	.796

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

4.2. Resultados

En este apartado se presentan los resultados de la investigación de campo, así como la estadística descriptiva e inferencial de las variables bajo estudio.

4.2.1 Estadística descriptiva del perfil del encuestado

Con la intención de proporcionar una idea más clara del perfil del encuestado, a continuación, se presenta la estadística descriptiva. La población para este estudio está compuesta por niveles gerenciales de las agencias aduanales considerando que el nombre o denominación del puesto puede variar de acuerdo con las políticas de cada empresa. De los 58 registros casos los datos generales son los siguientes:

En relación con el sexo de los encuestados, 25 son mujeres y 33 hombres, considerando en los sujetos encuestados ocupan una posición gerencial dentro de las organizaciones estos datos podrían indicar avances hacia la paridad de género en puestos estratégicos dentro de las empresas.

Tabla 22.- Sexo de los Gerentes de la Muestra.

Sexo	Porcentual
Mujer	43.1%
Hombre	56.9%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la edad de los encuestados se observó que, con una frecuencia de 20 la mayoría de los encuestados tienen entre 25 y 35 años, 18 personas tienen entre 46 y 55, seguidos por personas entre 36 y 45 años con una frecuencia de 14 y finalmente 5 personas mayores de 56 años y 1 menor de 25 años, obteniendo la siguiente distribución:

Tabla 33.- Edad de los Gerentes de la Muestra.

Edad	Porcentual
Menor de 25 años	1.7%
Entre 25-35 años	34.5%
Entre 36-45 años	24.1%

Entre 46-55 años	31%
56 o más años	8.6%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El estado civil de la mayoría de los encuestados corresponde a Casado con una frecuencia de 36 personas, seguido por Soltero con 12 personas, 6 en unión libre y finalmente 4 personas divorciadas, esta información podría resultar relevante en el sentido del compromiso con la organización por el nivel de responsabilidad económica que representa el matrimonio.

La distribución del ítem correspondiente se presenta la siguiente tabla:

Tabla 44.- Estado Civil de los Gerentes de la Muestra.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentual
Soltero	12	20.7%
Casado	36	62.1%
Viudo	0	0%
Divorciado	4	6.9%
Unión libre	6	10.3%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la distribución para el ítem relacionado con el Nivel máximo de estudios de los encuestados, siendo la mayoría de nivel Licenciatura con 33 personas, 17 personas tienen estudios de Maestría y 8 cuentan con Preparatoria como nivel máximo de estudios, en la tabla 15 se presentan los resultados:

Tabla 15.- Nivel máximo de estudios de los Gerentes de la Muestra.

Nivel máximo de estudios	Frecuencia	Porcentual
Preparatoria	8	13.8%
Licenciatura	33	56.9%
Maestría	17	29.3%

Doctorado	0	0%
Posdoctorado	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la antigüedad de los encuestados en la empresa se encontró que la mayoría tienen ya sea menos de 2 años o más de 15 años, que representan los extremos en la escala de respuestas, lo que podría estar asociado con la pregunta de edad del encuestado en la que se aprecia que la mayoría de los encuestados tienen una edad dentro de los rangos de 25 a 35 años y de 46 a 55.

11 encuestados tienen entre 3 y 5 años en la empresa, entre 11 y 15 años en la empresa tenemos a 10 personas y finalmente 9 encuestados tiene una antigüedad de 9 años en la empresa.

La distribución del ítem correspondiente se presenta la siguiente tabla:

Tabla 16.- Antigüedad en la empresa de los Gerentes de la Muestra.

Antigüedad en la empresa	Frecuencia	Porcentual
2 o menos años	14	24.1%
De 3 a 5 años	11	19%
De 6 a 10 años	9	15.5%
De 11 a 15 años	10	17.2%
Más de 15 años	14	24.1%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes preguntas están relacionadas con características propias de la empresa, para la Antigüedad de su empresa (en años) se observó la siguiente distribución:

Tabla 5.- Antigüedad de su empresa (en años) de la Muestra.

Antigüedad de su empresa	Frecuencia	Porcentual
0-15 años	11	19%
16-30 años	29	50%
31-60 años	10	17.2%
61-90 años	4	6.9%
Mayor a 90 años	4	6.9%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con el Número de trabajadores en su empresa, se observó la siguiente distribución:

Tabla 18.- Número de trabajadores en su empresa de la Muestra.

Número de trabajadores	Frecuencia	Porcentual
Hasta 10	7	12.1%
Desde 11 hasta 50	33	56.9%
Desde 51 hasta 100	9	15.5%
Más de 100	9	15.5%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se incluyó un ítem para conocer si la empresa encuestada cuenta con la certificación ISO 9001:2015, se encontró que 30 empresas no cuentan con esta certificación y los 28 restantes si están certificadas, considerando que se busca determinar la influencia de los principios de esta norma en el desempeño de las organizaciones, resulta un dato interesante ya que se contará con una percepción más equilibrada en los resultados; en la tabla 19 se presentan los resultados:

Tabla 19.- Número de empresas certificadas en la norma ISO 9001:2015

Certificación	Frecuencia	Porcentual
Si	28	48.3%
No	30	51.7%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados de la estadística descriptiva se expone que la mayoría de las personas encuestadas fueron hombres, de 25 a 35 años, nivel de estudios de licenciatura, con una antigüedad en su empresa menor de 2 años o más de 15 años, que representan los extremos en la escala y representan un dato interesante para considerar. Las empresas tienen en promedio entre 16 y 30 años, con un número que va desde 11 hasta 50 empleados y no se encuentran certificadas en la Norma ISO 9001:2015.

4.2.2. Estadística inferencial con regresión lineal múltiple.

En este apartado se presentan los resultados de la investigación de campo, así como el análisis y tratamiento de los datos recolectados. Para los análisis se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) V.22.

Se realizó un análisis de componentes principales con rotación Varimax para el instrumento. Los resultados se presentan en la tabla 22.

Tabla 22.-Prueba KMO y de Esfericidad de Bartlett.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,602
Prueba de esfericidad Aprox. Chi-cuadrado		935,282
de Bartlett	gl	528
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

La prueba de esfericidad de Bartlett arrojó un P valor de $(0,000) < 0,05$ lo que permite aceptar el modelo como válido. A continuación, se desarrolló un análisis factorial exploratorio que se presenta en la tabla 23 en el cual se ingresaron los ítems de las 11 dimensiones que integran las 3 variables independientes obteniendo 12 componentes principales que explican el 74,289% de la varianza.

Tabla 63.-Varianza Total Explicada del Análisis Factorial de las Variables Independientes.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,791	15,240	15,240	5,791	15,240	15,240
2	4,395	11,566	26,806	4,395	11,566	26,806
3	3,024	7,959	34,765	3,024	7,959	34,765
4	2,541	6,686	41,451	2,541	6,686	41,451
5	2,209	5,814	47,265	2,209	5,814	47,265
6	1,811	4,767	52,032	1,811	4,767	52,032
7	1,757	4,624	56,656	1,757	4,624	56,656
8	1,585	4,170	60,826	1,585	4,170	60,826
9	1,419	3,735	64,562	1,419	3,735	64,562
10	1,356	3,569	68,131	1,356	3,569	68,131
11	1,196	3,148	71,279	1,196	3,148	71,279
12	1,144	3,010	74,289	1,144	3,010	74,289

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

Para la variable dependiente el análisis factorial obtuvo 2 componentes, logrando explicar el 72,811% de la varianza. El resultado se presenta en la tabla 24.

Tabla 24.-Varianza Total Explicada del Análisis Factorial de la Variable Dependiente.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,766	63,328	63,328	10,766	63,328	63,328
2	1,612	9,483	72,811	1,612	9,483	72,811

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

En la tabla 25 se muestra la agrupación para cada componente de las variables independientes.

Tabla 75.-Matriz de Componentes Rotados de las Variables Independientes.

	Componente											
	PER	MST	IAP	CNT	TEQ	INT	DSP	VRS	LEA	NOR	SPC	FIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CA5	0,776	-0,151	0,002	0,09	0,264	0,297	0,052	-0,064	0,17	0,019	0,032	0,013
CA2	0,714	0,16	0,018	0,051	-0,215	0,082	0,075	0,024	-0,095	0,053	0,102	-0,203
CA6	0,693	-0,163	-0,019	0,123	0,351	0,324	0,007	-0,003	0,246	0,035	-0,06	0,242
CA1	0,686	0,111	0,082	0,077	0,156	-0,21	0,014	0,092	0,045	0,118	0,172	0,022
CA3	0,568	-0,057	0,01	-0,163	-0,003	-0,05	0,476	-0,078	0,257	-0,015	-0,244	0,273
CN3	0,521	-0,016	-0,039	-0,009	0,146	-0,056	0,043	-0,014	0,395	0,267	0,2	0,119
LME1	0,071	0,889	0,004	-0,083	-0,009	-0,033	0,058	-0,028	0,117	-0,022	0,12	-0,076
LME2	-0,038	0,881	0,083	-0,066	0,143	-0,069	0,061	0,152	0,032	-0,083	-0,111	-0,035
LME3	-0,044	0,819	0,202	-0,048	0,084	0,018	0,173	0,13	-0,008	0,057	0,009	0,186
LME4	0,085	0,403	0,307	-0,29	0,118	0,061	0,28	0,199	-0,094	0,243	0,343	0,177
LIA3	0,005	0,067	0,864	-0,076	-0,012	0,112	0,025	0,07	-0,019	0,035	0,022	0,098
LIA1	0,032	0,061	0,779	0,21	0,165	-0,091	-0,153	-0,098	-0,121	-0,122	0,032	0,122
LIA2	0,043	0,128	0,773	-0,2	-0,069	0,103	0,207	0,046	0,115	-0,024	-0,03	-0,16
LIA4	0,048	0,217	0,439	-0,349	0,067	0,26	-0,209	-0,282	0,145	0,336	-0,011	0,103
CC5	-0,05	-0,156	-0,087	0,75	0,031	-0,169	0,075	0,244	-0,058	-0,257	-0,102	0,083
CC4	-0,058	-0,009	-0,234	0,735	-0,084	0,113	0,089	0,126	0,073	0,229	-0,136	0,157
CC6	0,126	-0,092	0,056	0,699	0,185	0,142	0,024	-0,139	0,065	-0,083	0,131	-0,225
CC2	0,237	0,06	0,055	0,659	-0,227	-0,215	-0,014	-0,321	0,037	0,094	-0,025	-0,093
CC3	0,316	-0,263	0,128	0,478	-0,206	0,257	-0,217	0,108	0,043	-0,239	-0,077	-0,147
LIE2	0,135	0	0,093	-0,179	0,724	0,207	0,224	-0,148	-0,05	0,107	0,119	0,077
SF1	0,161	0,201	-0,032	0,06	0,723	0,066	0,038	0,136	0,138	0,057	-0,122	-0,06
LA3	-0,001	0,122	0,097	0,027	0,493	0,032	0,415	0,449	0,383	-0,077	0,02	-0,145
LA1	0,141	0,353	0,161	-0,055	0,422	-0,066	0,055	0,414	0,246	0,021	0,371	0,139
LIE4	0,012	0,141	0,168	-0,079	0,045	0,819	0,025	0,011	0,024	0,028	-0,007	0,01
LIE3	0,129	-0,205	-0,008	0,072	0,2	0,805	-0,083	0,053	-0,002	-0,027	-0,003	0,071
CA4	0,045	-0,153	-0,089	0,038	-0,107	0,464	0,198	0,014	0,274	-0,445	0,012	0,302
SE1	0,059	0,245	-0,097	0,156	-0,005	-0,098	0,774	0,168	-0,089	0,009	0,174	-0,143
LIE1	0,148	0,155	0,073	-0,015	0,37	0,033	0,702	-0,198	0,074	-0,103	0,028	-0,04
SSI2	-0,011	-0,014	0,267	0,07	0,114	0,172	0,475	0,093	0,058	0,236	0,367	0,331
CC1	0,087	0,122	-0,229	0,12	-0,089	0,118	-0,002	0,741	-0,283	-0,012	-0,032	0,154
LA2	-0,055	0,228	0,382	-0,112	0,126	-0,04	-0,008	0,677	0,234	-0,049	-0,049	-0,158
CN1	0,245	0,08	0,086	0,086	0,081	0,114	0,015	-0,099	0,77	0,181	0,033	-0,03
SSI1	0,135	0,203	-0,237	0,056	0,133	-0,018	-0,02	0,142	0,553	-0,241	0,418	-0,115
CN2	0,13	-0,007	0,037	-0,188	0,043	-0,109	0,02	0,074	0,222	0,73	-0,113	-0,068
CN4	0,289	-0,145	-0,245	0,248	0,056	0,162	0,004	-0,235	-0,104	0,649	0,124	-0,083
SF2	0,184	-0,017	0,131	-0,116	0,106	-0,056	0,103	-0,281	-0,031	-0,217	0,699	-0,09
SSG2	0,078	0,006	-0,176	-0,033	-0,295	0,031	0,135	0,164	0,295	0,196	0,692	0,191
SF3	0,046	0,077	0,075	-0,074	-0,006	0,099	-0,075	0,02	-0,062	-0,123	0,047	0,873

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación:

Normalización Varimax con Kaiser. a La rotación ha convergido en 50 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

En la tabla 26 se muestra la agrupación para cada componente de la variable dependiente.

Tabla 26.-Matriz de Componentes Rotados de la Variable Dependiente.

	Componente	
	1	2
DO5	0,926	0,123
DO6	0,855	0,304
DM1	0,849	0,237
DO2	0,825	0,317
DO7	0,818	0,348
DM3	0,788	0,468
DO4	0,782	0,157
DM5	0,765	0,302
DO1	0,727	0,415
DM6	0,719	0,377
DM2	0,717	0,483
DO3	0,666	0,319
DM4	0,618	0,601
DF4	0,103	0,897
DF2	0,312	0,867
DF3	0,295	0,734
DF1	0,327	0,626

Método de extracción:
análisis de componentes
principales.

Método de rotación:
Varimax con normalización
Kaiser.

a. La rotación ha convergido
en 3 iteraciones.

Posteriormente se realizó el análisis de regresión lineal multivariable con el modelo más significativo, método Stepwise, obteniendo una R cuadrada de 0.338 con 3 variables significativas. El resultado se presenta en la tabla 27.

Tabla 27.-Resultado de la Regresión Lineal Multivariable.

Resumen del modelo ^d				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
3	,581 ^c	,338	,301	,83628240

a. Predictores: (Constante), INT

b. Predictores: (Constante), INT, SPC

c. Predictores: (Constante), INT, SPC, IS

d. Variable dependiente: DOR

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

El modelo logra explicar el 6,311 de la varianza utilizando 3 variables, obteniendo un valor de F de 9,024 al 100% de confianza. Como se muestra en la tabla Anova.

Tabla 28.-ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
3	Regresión	18,933	3	6,311	9,024	,000 ^d
	Residuo	37,067	53	,699		
	Total	56,000	56			

a. Variable dependiente: DOR

b. Predictores: (Constante), INT

c. Predictores: (Constante), INT, SPC

d. Predictores: (Constante), INT, SPC, IS

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

En la siguiente tabla se presentan los coeficientes de beta del modelo, que fueron 0.490 del Liderazgo interpersonal con una significancia de $p < .01$; para Solución

de problemas del cliente ,225, con una significancia de $p < .05$ y la certificación en ISO 9001:2015 con un coeficiente beta de .446 y una significancia de $p < .05$.

De acuerdo con los resultados de los factores de inflación de la varianza podemos determinar que no existe multicolinealidad.

Tabla 29.-Coeficientes

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Estadísticas de colinealidad	
	B	Error estándar	Beta			Tolerancia	VIF
3 (Constante)	-,211	,153		-1,384	,172		
INT	,490	,112	,490	4,380	,000	,999	1,001
SPC	,225	,112	,225	2,010	,049	,999	1,001
IS	,446	,222	,225	2,010	,050	,998	1,002

a. Variable dependiente: DOR

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

En el diagnóstico de colinealidad se obtuvo un índice de condición de 2,331 lo cual no indica problemas de colinealidad. Los resultados se presentan en la tabla 30.

Tabla 30.-Diagnóstico de colinealidad.

Diagnósticos de colinealidad ^a							
Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de varianza			
				(Constante)	INT	SPC	IS
3	1	1,689	1,000	,16	,00	,00	,16
	2	1,000	1,300	,00	,13	,87	,00
	3	1,000	1,300	,00	,87	,13	,00
	4	,311	2,331	,84	,00	,00	,84

a. Variable dependiente: DOR

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

4.3 Comprobación de hipótesis

En este apartado se presenta el análisis de la significancia obtenida por el modelo de regresión lineal múltiple para la comprobación de las hipótesis planteadas en el capítulo 1.

- La hipótesis que el servicio al cliente afecta positivamente al desempeño organizacional, es aceptada debido que su significancia de $p < .05$.
- La hipótesis que el liderazgo afecta positivamente al desempeño organizacional es aceptada debido que su significancia de $p < .01$.
- La hipótesis que el compromiso organizacional afecta positivamente al desempeño organizacional es rechazada pues no resultó significativa.

Cabe resaltar que, de las variables demográficas, el que la empresa cuente con la certificación en ISO 9001:2015 resultó con una significancia de $p < .05$ como se muestra en la tabla 31.

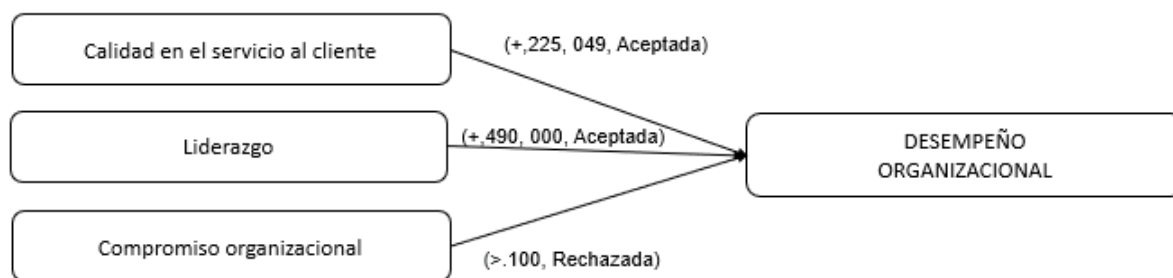
Tabla 31.-Resultados de las hipótesis.

Variable	Significancia	Resultado
Servicio al cliente	,049	Aceptada
Liderazgo	,000	Aceptada
Compromiso organizacional	mayor a .100	Rechazada

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

En la siguiente figura se muestran de manera gráfica los resultados de la hipótesis.

Figura15.-Resultados de Hipótesis.



(Signo, Beta, Significancia, Aceptada, Rechazada)

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El estudio del desempeño organizacional es una tarea a la cual cada vez más organizaciones y empresas le destinan parte de sus recursos, Ya que sirve como referente sobre la efectividad de las decisiones que se están tomando a distintos niveles en función del logro de los objetivos establecidos por la empresa, su participación en el mercado, en el desempeño financiero, innovación en distintos campos, gestión del personal, entre otros y el sector servicios es uno de los que le dan cada vez mayor importancia.

El comercio internacional permite tanto a las empresas como a las naciones un mayor crecimiento económico, mayor competitividad y el papel que juega el agente aduanal como facilitador de ese intercambio comercial resulta de vital importancia, por lo que el contar con las herramientas o mecanismos que permitan la generación de valor para los clientes es una tarea fundamental del agente aduanal, una de estas herramientas que permite la generación de valor para el cliente es la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015.

Con este trabajo de investigación se logró presentar un análisis amplio de los antecedentes que enmarcan el desempeño organizacional de las agencias aduanales en Nuevo Laredo, gracias al resultado de una revisión documental profunda en las principales bases de datos científicas que permitió obtener la información relevante que permitieron fundamentar de manera teórica este estudio.

Con base en la revisión teórica se elaboró un instrumento de medición para evaluar la relación que guardan los principios de la norma ISO 9001 2015 calidad en el servicio al cliente, liderazgo y compromiso organizacional con el desempeño organizacional.

Con los resultados obtenidos en esta investigación podemos concluir que el liderazgo, en particular el liderazgo interpersonal influye de manera positiva en el desempeño organizacional de las agencias aduanales en Nuevo Laredo; lo cual, como indican otros estudios que abordan el desempeño organizacional en distintos campos,

podría estar relacionado con el trabajo en equipo, la gestión de las relaciones interpersonales, comunicación efectiva o prácticas de gestión del capital humano. Además, esta habilidad blanda, representa parte de la personalidad, autoconocimiento, y la habilidad del individuo relacionarse con otros de manera efectiva, lo que es altamente valorado por las organizaciones como una característica deseable del personal que dirija de manera eficiente al resto del equipo.

La solución de problemas al cliente como cualidad del servicio al cliente también influye de manera positiva en el desempeño organizacional de las agencias aduanales en Nuevo Laredo; lo que se podría explicar tanto en función de otros estudios como del contexto propio de las empresas prestadoras de servicios ya que se encuentra trato directo con el cliente, es decir persona a persona, lo que agregaría una serie de variables más complejas y subjetivas de lo que representa el valor y la calidad en el servicio al cliente para cada uno de dichos clientes con los que se interactúa así como los clientes potenciales.

Por lo señalado en el párrafo anterior, resulta relevante conocer en primera instancia las expectativas tienen los clientes en relación con el servicio ofrecido y la satisfacción con el servicio recibido, para garantizar que esta evaluación se lleva de manera sistemática, la implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001 2015 permite a las organizaciones cumplir con dicho objetivo. Tener el conocimiento sobre las expectativas de los clientes, habilita a las organizaciones para diseñar e implementar las medidas pertinentes encaminadas a la satisfacción de esas necesidades y expectativas, lo que reditúa en una mayor captación y fidelización de los clientes, elevando la participación en el mercado y con ello el aspecto financiero de la organización.

Contar con una certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015 influyen de manera positiva en el desempeño organizacional de las agencias aduanales en Nuevo Laredo; este resultado coincide con un amplio número de estudios empíricos En este sentido que señalan una fuerte relación directa guarda la implementación de esta norma con diversas variables que permiten una

ventaja competitiva como lo son la innovación, la gestión del capital humano y el impacto positivo que representa para la operación y el desempeño organizacional.

Este resultado podría también obedecer a lo que la norma en sí representa, la estandarización de los procesos y procedimientos que permitan incrementar la probabilidad de éxito en la satisfacción de las necesidades expectativas de los clientes, esta estandarización va desde el primer acercamiento del cliente con la organización hasta un servicio post venta y abarca toda la cadena de suministros. Implica un cambio de Cultura organizacional encaminado hacia la mejora continua que en particular en el sector del comercio internacional se vuelve más exigente cada día gracias al desarrollo tecnológico, económico, avances legales, procesos productivos, etcétera.

Cabe resaltar que, de las variables propuestas en la hipótesis, el compromiso organizacional no resulta significativo para los fines estudio, lo que podría significar cambio generacional en los puestos tanto a nivel gerencial como operativo. En este sentido se están desarrollando cada vez más estudios sobre las brechas generacionales en las organizaciones, la manera en que interactúan, los aspectos de valor para cada una y la manera en que las organizaciones pueden reforzar a cada una de estas generaciones. Lo que coincide con diversos estudios que señalan que las nuevas generaciones ya no tienen tan desarrollado el sentido de apego o lealtad a una sola empresa, lo que generaciones anteriores llaman un trabajo estable; las nuevas generaciones le dan mayor valor a la flexibilidad de horarios y diferentes esquemas de trabajo que les permitan un mejor balance de la vida laboral con la vida personal y aunado a un sentido de urgencia por resultados rápidos, cambiarán de centro de trabajo tan rápidamente cómo lo crean necesario.

Futuras líneas de investigación.

Fundamentalmente se busca aportar una mayor comprensión de la relación de las variables expuestas ya que los estudios en este sector y contexto específico son escasos, por lo que se recomienda generar nuevas líneas de investigación para estudiar el fenómeno en otro puerto aduanero nacional o en otro país, como lo es la contraparte estadounidense.

En función de los datos recabados se recomienda ahondar en variables relacionadas con el capital humano, las brechas generacionales, aspectos políticos sociales o legales entorno global, el nivel de innovación, por mencionar algunas, sobre todo por estar enmarcado en un contexto crisis mundial derivado de la pandemia de COVID-19.

Limitaciones del estudio.

Dentro de las limitaciones a las cuales se enfrenta este trabajo, están la disponibilidad de información, pues por un lado se cuentan con pocos estudios relacionados con el tema dentro de este contexto, lo cual podría obedecer a la naturaleza de las actividades detector aduanero, en las que el tiempo siempre resulta apremiante para agilizar el intercambio comercial lo que pudiera restar la disponibilidad de este recurso para atender un estudio como el que se presenta.

Otro factor que añade complejidad a la obtención de datos podría ser relacionada con el sujeto de estudio la cual va dirigida la encuesta, ya que, al ser alta dirección, en varios casos las encuentra inaccesibles para brindar la información solicitada.

Referencias

- Abd-Elrahman, A. E., & Kamal, J. M. (2020). Relational capital, service quality and organizational performance in the Egyptian telecommunication sector. . *International Journal of Emerging Markets*.
- Aguayo, R. (1991). *Dr. Deming: The American who taught the Japanese about quality*. . Simon and Schuster.
- Ahmad, H., Ahmad, K., & Shah, I. A. (2010). Relationship between job satisfaction, job performance attitude towards work and organizational commitment. . *European journal of social sciences*, 257-267.
- Ahmed, A., Khuwaja, F. M., Brohi, N. A., Othman, I., & Bin, L. (2018). Organizational factors and organizational performance: A resource-based view and social exchange theory viewpoint. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 579-599.
- Akdere, M., & Egan, T. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. . *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393-421.
- Al Khajeh, E. H. (2018). Impact of leadership styles on organizational performance. . *Journal of Human Resources Management Research*, 1-10.
- Al Khajeh, E. H. (2018). Impact of leadership styles on organizational performance. . *Journal of Human Resources Management Research*, 1-10.
- Alalawi, G. (2020). "The influence of entrepreneurship orientation on omani SMEs' performance" (Doctoral dissertation, University of Plymouth).
- Ali, I., Rehman, K., Ali, S., Yousaf, J., & Zia, M. (2010). Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance. . *African journal of Business management*, 4(13), 2796.
- Ali, S. F., & Naeem, M. (2019). Does service quality increase the level of banks performance. . *Journal of Management Development*.
- AlQershi, N. (2021). Strategic thinking, strategic planning, strategic innovation and the performance of SMEs: The mediating role of human capital. . *Management Science Letters*, 11(3), 1003-1012.
- Altenburg, T., Hillebrand, W., & Meyer-Stamer, J. (1998). *Building systemic competitiveness: concept and case studies from Mexico, Brazil, Paraguay, Korea and Thailand*. . GDI.
- Amit, R., & Schoemaker, P. J. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic management journal*, 14(1), 33-46.
- Analysis, U. B. (2022). *U.S. International Trade in Goods and Services*.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. (1997). Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. . *Marketing science*, 129-145.
- Andrew, A. (2017). Employees' commitment and its impact on organizational performance. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 1-13.

- ANIERM. (01 de 05 de 2021). *Los principales socios comerciales de México*. Obtenido de <https://anierm.org.mx/los-principales-socios-comerciales-de-mexico/>
- Annoni, P., & Kozovska, K. (2011). *RCI 2010: Some in-depth analysis. European Commission*, . Ispra, Italia: Joint Research Centre.
- Antonakis, J., & House, R. J. (2014). Instrumental leadership: Measurement and extension of transformational–transactional leadership theory. *The Leadership Quarterly*, 25(4), 746–771.
- Antonakis, J., & House, R. J. (2014). Instrumental leadership: Measurement and extension of transformational–transactional leadership theory. *The Leadership Quarterly*.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*.
- Astrini, N. (2021). ISO 9001 and performance: a method review. . *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 5-32.
- Attar, A. A., Gupta, A. K., & Desai, D. B. (2012). A study of various factors affecting labour productivity and methods to improve it. *Journal of Mechanical and Civil Engineering (IOSR-JMCE)*, 1(3), 11-14.
- Avolio, B. (2007). Promoting more integrative strategies for leadership theory-building. *American Psychologist*, 62(1), 25–33.
- Avolio, B. J., & Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. *The Leadership Quarterly*, 315–338.
- Avolio, B. J., & M.Bass, B. (1995). Individual consideration viewed at multiple levels of analysis: A multi-level framework for examining the diffusion of transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 199-218.
- Axelsson, B., & Wynstra, F. (2002). *Buying Business Services*. Wiley,: Chichester.
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Bain, D. (1982). *The Productivity Prescription*. New York: McGraw-Hill.
- Baird, L. (1986). *Managing Performance*. New York: John Wiley.
- Barge, K., & Schlueter, D. (1991). Leadership as organizing: A critique of leadership instruments. *Management Communication Quarterly*, 541-570.
- Bar-On, R. (1997). Development of the Baron EQ-i: A Measure of Emotional and Social Intelligence. *105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago*. Chicago.
- Bar-On, R. (2002). *Bar-On emotional quotient short form (EQ-i: Short): Technical manual*. Toronto: Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Barro, R. &. (1994). Sources of economic growth. *Carnegie-Rochester Conference Series* , 1-46.

- Barroso, F. (2007). El Cambio Organizacional en sistemas estables. *Investigación Administrativa*, 31-42.
- Bartelsman, E., Haltiwanger, J., & Scarpetta, S. (2013). Cross-country differences in productivity: The role of allocation and selection. *American economic review*, 305-334.
- Bass, B. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19–31.
- Bass, B. (2008). *The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B., & Kelly, E. (1998). Transformational leadership: Industry, military, and education. *Journal of Leadership Studies*, 169.
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. . *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 49(2), 43.
- Bauer, L. (2005). *Productivity: theories*. In *Handbook of word-formation*. Dordrecht: Springer.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Becker, T. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making? *Academy of management Journal*, 35(1), 232-244.
- Bell, B. S., Tannenbaum, S. I., Ford, J. K., Noe, R. A., & Kraiger, K. (2017). 100 years of training and development research: What we know and where we should go. . *Journal of Applied Psychology*, , 102(3), 305.
- Benhabib, J., & Spiegel, M. (1994). The role of human capital in economic development evidence from aggregate cross-country data. . *Journal of Monetary economics*, 143-173.
- Benzaquen, J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal of Globalization, Competitiveness*, 153-176.
- Bernardo, M., Simon, A., Tarí, J. J., & Molina-Azorín, J. (2015). Benefits of management systems integration: a literature review. . *Journal of Cleaner Production*, 260-267.
- Berry, L. L. (1980). Services Marketing Is Different. *Business Week*, 24-29.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1),25-43.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). *Service quality: New directions in Theory and Practice*. London: Sage Publications, Inc.
- Blanco, L. (1999). *Productividad: Factor estratégico de competitividad a nivel global*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Centro Editorial, Escuela Colombiana de Ingeniería.
- Boal, K. B., & Hooijberg, R. (2000). Strategic leadership research: Moving on. *The Leadership Quarterly*, (11), 515-549.

- Bozal, M. G. (2005). Escala mixta likert-thurstone. . *ANDULI, Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, (5), 81-95.
- Bravo, C. S. (2004). La competitividad del sector turístico. *Boletín económico/Banco de España*, 91-106.
- Buchen, I. (1998). Servant leadership: A model for future faculty and future institutions. *Journal of Leadership Studie*, 125-134.
- Burns, J. M. (1996). Empowerment for change: A conceptual working paper. College Park, MD: University of Maryland, Kellogg Leadership Studies Project.
- Camisón, C., & de Lucio, J. (2010). La competitividad de las PYMES españolas ante el reto de la globalización. . *Economía industrial*, 375, 19-40.
- Cavana, R. Y., Corbett, L. M., & Lo, Y. (. (2005). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 7-31.
- Caye, J. M., Strack, R., Orlander, P., Kilmann, J., Espinosa, E. G., Francoeur, F., & Haen, P. (2010). *Creating a new deal for middle managers. Empowering a neglected but critical group*. Frankfurt: Boston Consulting Group & World Federation of People Management Associations.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Galeon.
- CEPAL. (2020). *Incentivos a la sostenibilidad en el comercio internacional*. Santiago: Naciones Unidas.
- Chavez, J., & Fonseca, F. (2012). *Eficiencia Técnica y Estructural de la industria manufacturera en México: un enfoque regional*. Mexico: Banco de México (Vol. 3). Working paper.
- Chiok Foong Loke, J. (2001). Leadership behaviours: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. *Journal of nursing management*, 191-204.
- Chiok Foong Loke, J. (2001). Leadership behaviours: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. . *Journal of nursing management*, 9(4), 191-204.
- Choudhary, A. I., Akhtar, S. A., & Zaheer, A. (2013). Impact of transformational and servant leadership on organizational performance: A comparative analysis. *Journal of business ethics*, 116(2), 433-440.
- Choudhry, M. T. (2009). Determinants of Labor Productivity: An Empirical Investigation of Productivity Divergence.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Combes, P.-P., Duranton, G., & Gobillon, L. (2012). The productivity advantages of large cities: Distinguishing agglomeration from firm selection. *Econometrica*, 2543-2594.
- Corbett, C. J., Sancho, M. J., & Kirsch, D. A. (2005). The Financial Impact of ISO 9000 Certification in the United States: An Empirical Analysis. *MANAGEMENT SCIENCE*, (5) 1046-1059.
- Cortés, C. B., & Landeta, J. M. (2013). Efecto de las estrategias competitivas y los recursos y capacidades orientados al mercado sobre el crecimiento de las organizaciones. . *Contaduría y administración*, , 58(1), 169-197.

- Corvellec, H. (1994). Performance: From one language into another or the mutations of a Notion. *Seventeenth European Accounting Association Annual*, (págs. 6-8). Venezia, Italy.
- Cound, J. (1992). Does top management add value to investment decisions? *Long Range Planning*, 43-58.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library.
- Dabholkar, P., Shepherd, D., & Thorpe, D. (2000). A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of retailing*, 139-173.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2016). *Understanding management*. . Cengage Learning.
- Danişman, Ş., Tosuntaş, Ş. B., & Karadağ, E. (2015). The effect of leadership on organizational performance. *In Leadership and organizational outcomes*, 143 - 168.
- Dannhauser, Z., & Boshoff, A. (2006). The relationships between servant leadership, trust, team commitment and demographic variables. *Servant Leadership Research Roundtable Proceedings*.
- Datta, D. K., Guthrie, J. P., & Wright, P. M. (2005). Human resource management and labor productivity: does industry matter? *Academy of management Journal*, 135-145.
- De la Garza Carranza, M. T., Zavala Berbena, M. A., & López Lemus, J. A. (2017). Competencias del emprendedor y su impacto en el desempeño organizacional. *Universidad & Empresa*, 53-74.
- De la Puente Ruíz, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*.
- DeChurch, L. A., Hiller, N. J., Murase, T., Doty, D., & Salas, E. (2010). Leadership across levels: Levels of leaders and their levels of impact. *The Leadership Quarterly*, 1069-1085.
- DeChurch, L., Hiller, N., Murase, T., Doty, D., & Salas, E. (2010). Leadership across levels: Levels of leaders and their levels of impact. *The Leadership Quarterly*, 1069-1085.
- Decker, C. S., Thompson, E. C., & Wohar, M. E. (2009). Determinants of State Labor Productivity: The Changing Role of Density. *The journal of regional analysis and policy*, 1-10.
- Deming, W. E. (1982). *Quality, productivity, and competitive position*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for advanced engineering study.
- Dennis, R., & Winston, B. (2003). A factor analysis of Page and Wong's servant leadership instrument. *Leadership & Organization Development Journal*.
- DeRue, S., Nahrgang, J., & Wellman, N. H. (2011). TRAIT AND BEHAVIORAL THEORIES OF LEADERSHIP: AN INTEGRATION AND META-ANALYTIC TEST OF THEIR RELATIVE VALIDITY. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, (64) 7-52.
- Du Plessis, Y., & Barkhuizen, N. (2012). Psychological capital, a requisite for organisational performance in South Africa. . *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 15(1), 16-30.

- Durazo Bringas, M. G. (2018). *Factores que contribuyen a la competitividad de las PYMES del sector automotriz en el estado de Sonora (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León)*. Monterrey.
- Easton, G. S., & Jarrell, S. L. (1998). The Effects of Total Quality Management on Corporate Performance: An Empirical Investigation. *The University of Chicago Press*, 253-307.
- Echour, S., & Nbigui, T. (2021). ISO 9001 Quality Approach and Performance Literature Review. *European Scientific Journal*.
- Edmondson, A., Roberto, M., & Watkins, M. (2003). A dynamic model of top management team effectiveness: Managing unstructured task streams. *The Leadership Quarterly*, 297-325.
- Evert, S., & Lüdeling, A. (2001). Measuring morphological productivity: Is automatic preprocessing sufficient. . *Proceedings of the Corpus Linguistics 2001 conference (Vol. 168)*. Stuttgart.
- Exteriores, S. d. (05 de 01 de 2022). *COMERCIO E INVERSIÓN MÉXICO - ESTADOS UNIDOS*. Obtenido de <https://mex-eua.sre.gob.mx/index.php/comercio-e-inversion>
- Fernández, J. A. (2008). Liderazgo empresarial en tiempos de cambio, según Sun Tsu. *Harvard Deusto business review*, 170, 64-71.
- Finkelstein, S., Cannella, B., Hambrick, D., & Cannella, A. (2009). *Strategic leadership: Theory and research on executives, top management teams, and boards*. Oxford: Oxford University Press, USA.
- Fleishman, E. &. (1991). Evaluating classifications of job behavior: A construct validation of the ability requirement scales. . *Personnel Psychology*, 44(3), 523–575.
- Fonseca, L., Croft, N., & Domingues, P. (2016). ISO 9001: Auditors give their verdict. *Quality World*, 38-39.
- Fontalvo Herrera, T., Vergara Schmalbach, J. C., & de la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. . *Pensamiento & Gestión*, (32), 165-189.
- Frank, F. D., Finnegan, R. P., & Taylor, C. R. (2004). The race for talent: Retaining and engaging workers in the 21st century. . *Human resource planning*, 27(3).
- Furnham, A. (2002). Managers as change agents. . *Journal of change management*, 3(1), 21-29.
- García-Morales, V. J., Lloréns-Montes, F. J., & Verdú-Jover, A. J. (2008). The effects of transformational leadership on organizational performance through knowledge and innovation. . *British journal of management*, 19(4), 299-319.
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 65-73.
- Garvin, D. A. (1986). Quality Problems, Policies, and Attitudes in the United States and Japan: An Exploratory Study. . *Academy of Management Journal*, 29(4), 653–673.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York, NY.: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). *La practica de la inteligencia emocional*. Buenos Aires: Kairos.

- Gómez, L. (2010). Un espacio para la investigación documental. . *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 1(2), 226-233.
- Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. . *California management review*, 33(3), 114-135.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. . *European Journal of Marketing*, 18(4), 38-44.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (2004). Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of Business research*, 414-423.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Guilford, J. P. (1956). The structure of intellect. . *Psychological Bulletin*, 53(4), 267-293.
- Gummesson, E. (1988). Productivity, quality and relationship marketing in service operations. . *In Handbuch Dienstleistungsmanagement*, 843-864.
- Gummesson, E. (1998). Productivity, quality and relationship marketing in service operations. *In Handbuch Dienstleistungsmanagement*, 843-864.
- Harms, P., Crede, M., Tynan, M., Leon, M., & Jeung, W. (2007). Leadership and stress: A meta-analytic review. *The Leadership Quarterly*, (28) 178-194.
- Hayler, R., & Nichols, M. (2005). *What is six sigma process management?* (.
- Heckscher, E. F. (1919). Utrikeshandels verkan på inkomstfördelningen. Några teoretiska grundlinjer. . *Ekonomisk tidskrift*, 1-32.
- Heras-Saizarbitoria, I., & Boiral, O. (2019). Faking ISO 9001 in China: An exploratory study. . *Business Horizons*, 62(1), 55-64.
- Hernandez Antay, E. E. (2021). *Estandarización de procesos operativos y su influencia en la productividad de la empresa LBC Agentes De Aduana SAC Jesús María*.
- Hernandez, M., Eberly, M. B., Avolio, B. J., & Johnson, M. D. (2011). The loci and mechanisms of leadership: Exploring a more comprehensive. *The Leadership Quarterly*, 1165-1185.
- Hernández, S. R. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Hitt, M. A., Haynes, K. T., & Serpa, R. (2010). Strategic leadership for the 21st century. *Business Horizons*, 437-444.
- Hitt, M., & Ireland, D. (2011). *Strategic management: competitiveness & globalization 9th Ed*. Mason, OH.: Cengage Southwestern Publishing.
- Hitt, M., Takacs, K., & Serpa, R. (2010). Strategic leadership for the 21st century. *Business Horizons*, 53(5), 437-444.
- Hogg, M. A., & Terry, D. J. (2000). Social Identity and Self-Categorization Processes in Organizational Contexts. *The Academy of Management Review*, , (25), 121-140.

- House, R., Javidan, M., & Hanges, P. (2002). Understanding cultures and implicit leadership theories across the globe: An introduction to. *Journal of world Business*, 3-10.
- Huang, T. C. (2001). The relation of training practices and organizational performance in small and medium size enterprises. . *Education+ Training*.
- Hyman, H. (1955). *Survey Design and Analysis*. Free Press.
- ICCE. (2020). *PRONTUARIO SOCIOECONÓMICO BINACIONAL* . Nuevo Laredo: Instituto para la Competitividad y comercio Exterior de Nuevo Laredo.
- IMCO. (2015). *Informe Anual*. Mexico, D.F: INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD A.C.
- IMCO. (2021). *Monitor de Comercio Exterior*. Mexico, D.F: INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD A.C.
- INEGI. (2019). *Censos Económicos*. México, D.F: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2019). *Minimonografía. Tamaulipas. Censos Económicos*. Mexico, D.F.: INEGI.
- INEGI. (2021). *COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 796/21*. México.
- INEGI. (30 de 09 de 2021). *Exportaciones por entidad federativa*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/temas/exportacionesef/>
- INEGI. (02 de 03 de 2022). *INEGI*. Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/temas/balanza/>
- Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C. (2020). *Índice de Competitividad Estatal 2021*. Mexico: Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2019). *Control de la Operación Aduanera*. CDMX.
- Irefin, P., & Mechanic, M. A. (2014). Effect of employee commitment on organizational performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno state. . *Journal of Humanities and Social Science*, 19(3), 33-41.
- Ireland, D., & Hitt, M. (1999). Ireland, R. D., & Hitt, M. A. (1999). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the 21st century: The role of strategic leadership. . *Academy of Management Perspectives*, 13(1), 43–57.
- Ireland, D., & Hitt, M. A. (1999). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the 21st century: The role of strategic leadership. *Academy of Management Executive*, 63-77.
- Irving, J. A. (Marzo de 2005). Servant Leadership and the Effectiveness of Teams: Findings and implications. *Tesis Doctoral*. Regent University, Virginia Beach.
- ISO. (2015). Norma ISO 9001:2015.
- Ittner, C. D., & Larcker, D. F. (1997). Product development cycle time and organizational performance. . *Journal of Marketing Research*, 34(1), 13-23.
- J, C., C., S., & J., H. (2006). Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America,. *Leadership & Organization Development Journal*, 242-249.

- Jackson, T. A., Meyer, J. P., & Wang, X.-H. (2012). Leadership, Commitment, and Culture. . *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 84-106.
- Jannah, M., Fahlevi, M., Paulina, J., Nugroho, B. S., Purwanto, A., Subarkah, M. A., & Cahyono¹¹, Y. (2020). Effect of ISO 9001, ISO 45001 and ISO 14000 toward financial performance of Indonesian manufacturing. . *Systematic Reviews in Pharmacy*, , 11(10), 894-902.
- Joo, B. K., & Park, S. (2010). Career satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Jun, S. (1998). Procyclical multifactor productivity: tests of the current theories. *Journal of Money, Credit and Banking*, 51-63.
- Kangis, P. G., & Williams, S. (2000). Organisational climate and corporate performance: an empirical investigation. *Management decision*., 531-540.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2007). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Press*.
- Kara, A. S. (2005). The Effect of a Market Orientation on Business Performance: A Study of Small-Sized Service Retailers Using MARKOR Scale. . *Journal of Small Business Management*, 43(2), 105–118.
- Kara, A., Spillan, J. E., & DeShields, O. W. (2005). The Effect of a Market Orientation on Business Performance: A Study of Small-Sized Service Retailers Using MARKOR Scale. *Journal of Small Business Management*, 105-118.
- Kathawala, D. E. (1997). An overview of benchmarking process: a tool for continuous improvement and competitive advantage. *Benchmarking for Quality Management & Technology*, (4) 229-243.
- Keller, R. T. (1997). Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictors of job performance: A study of scientists and engineers. *Journal of Applied Psychology*, 539.
- Keltner, B., Finegold, D., Mason, G., & Wagner, K. (1999). Market segmentation strategies and service sector productivity. *California review management*, 41(4), 84–102.
- Kerlinger, F. N. (1984). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. *Interamericana*.
- King, R. G., Plosser, C. I., & Rebelo, S. T. (1988). Production, growth and business cycles. *Journal of monetary Economics*, 21(2/3), 196-232.
- Kotter, J. (1988). *The leadership factor*.
- Kraiger, K., Passmore, J., Santos, N. R., & Malvezzi, S. (2014). The psychology of training, development, and performance improvement. . *The Wiley Blackwell handbook of the psychology of training, development, and performance improvement*, 1-9.
- Kreitner, R. (1995). *Management* . Boston: Houghtoon Mifflin Group Company.
- Krugman, P. R. (1997). *Development, geography, and economic theory (Vol. 6)*. . MIT press.
- Kydland, F. E., & Prescott, E. C. (1982). Time to build and aggregate fluctuations. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 1345-1370.

- Langeard, E., Bateson, J. E., Lovelock, C. H., & Eiglier, P. (1981). *Services Marketing: New Insights from Consumers and Managers*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Laub, J. A. (1999). *Assessing the servant organization: Development of the servant organizational leadership (SOLA) instrument*. Florida: Florida Atlantic University.
- Lead. (15 de 09 de 2021). *Lead*. Obtenido de <https://es.lead.bureauveritas.com/breve-historia-iso#>
- Lebdaoui, H., & Chetoui, Y. (2020). CRM, service quality and organizational performance in the banking industry: a comparative study of conventional and Islamic banks. *International Journal of Bank Marketing*.
- Lenth, R. V. (2001). Some practical guidelines for effective sample size determination. *The American Statistician*, 55(3), 187-193.
- Leroy, H., Palanski, M., & Simons, T. (2012). Authentic leadership and behavioral integrity as drivers of follower commitment and performance. *Journal of Business Ethics*, 255-264.
- Liebertson, S., & O'Connor, J. F. (1972). Leadership and organizational performance: A study of large corporations. . *American sociological review*, 117-130.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. . *Archives of psychology*.
- Lillo, B. A., Rodríguez, A. B., & Sevilla, J. M. (2007). EL CAPITAL HUMANO COMO FACTOR ESTRATÉGICO PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO. *Cuadernos De Turismo*.
- Lizarazo, M., & William, A. (2017). Determinantes de la productividad del trabajo a nivel departamental (Brechas de productividad del trabajo en Colombia). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 58-70.
- Lizarzaburu, E. R. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. . *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- López Palomino, R. (2019). *Liderazgo trascendental como filosofía de desarrollo para organizaciones industriales del sector privado del estado de Nuevo León*. Monterrey .
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9–20.
- Lovelock, C. H., & Young, R. F. (1979). Look to consumers to increase productivity. . *Harvard business review*, 57(3), 168-178.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lusch, R. F., Vargo, S. L., & Wessels, G. (2008). Toward a conceptual foundation for service science: Contributions from service-dominant logic. *IBM SYSTEMS JOURNAL*, 5-14.
- Lusthaus, C. (2002). *Organizational assessment: A framework for improving performance*. Ottawa: IDRC.

- March, J. G., & Sutton, R. I. (1997). Crossroads—organizational performance as a dependent variable. . *Organization science*, 8(6), 698-706.
- Martínez, A., & Mario, E. (2002). Ideas para el cambio y el aprendizaje en la Organización, una Perspectiva Sistémica. *Universidad de la Sabana - ECOE*.
- Masi, R. J., & Cooke, R. A. (2000). Effects of transformational leadership on subordinate motivation, empowering norms, and organizational productivity. *International Journal of Organizational Analysis*, 1-16.
- McLaughlin, C., & Coffey, S. (1990). Measuring productivity in services. *International Journal of Service Industry Management*.
- McNeese-Smith, D. (1997). The influence of manager behavior on nurses' job satisfaction, productivity and commitment. *Journal of Nursing Administration*, 47-55.
- McNeese-Smith, D. K. (1997). The influence of manager behavior on nurses' job satisfaction, productivity, and commitment. *The Journal of Nursing Administration*, 47-55.
- Melitz, M. J. (2003). The impact of trade on intra-industry reallocations and aggregate industry productivity. *econometrica*, 1695-1725.
- Memişoğlu, S. P., & İsmetoğlu, M. (2013). Zorunlu eğitimde 4+ 4+ 4 uygulamasına ilişkin okul yöneticilerinin görüşleri. . *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 14-25.
- Mendoza, J. (2014). Manejo del marco teorico mediante constructos. En K. S. Lopez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. (págs. 64-82). Mexico: Tirant Humanidades México.
- Meyer, J., Allen, N., & Gellatly, I. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. . *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710–720.
- Mishar, R., & Bangun, Y. R. (2014). Create the EQ modelling instrument based on Goleman and Bar-on models and psychological defense mechanisms. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115(0), 394-406.
- Mokhtar, M. Z., & Muda, M. S. (2012). Comparative study on performance measures and attributes between ISO and non-ISO certification companies. . *International Journal of Business and Management*, 7(3), 185.
- Montoya, A. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 130-151.
- Morelos Gómez, J., Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios gerenciales*, 99-109.
- Morelos, G. T. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 99-109.
- Mundial, B. (2020). *Conectarse para competir 2016: La logística comercial en la economía mundial*. Washington D. C.

- Nachum, L. (1999). Measurement of productivity of professional services. . *International Journal of Operations & Production Management.*, 922-950.
- Nath Gangai, K., & Agrawal, R. (2015). Job satisfaction and organizational commitment: Is it important for employee performance. . *International journal of management and business research*, , 5(4), 269-278.
- Neely, A. (2007). *Business Performance Measurement*. New York: Cambridge University Press.
- Norma ISO 9001:2015. (s.f.).
- Norma ISO 9001:2015. (2015).
- Nunnally, J. C. (1994). *Psychometric theory 3E*. . Tata McGraw-hill education.
- Ochieng, J., Muturi, D., & Njihia, S. N. (2015). The impact of ISO 9001 implementation on organizational performance in Kenya. . *The TQM Journal*.
- Olivares, D. A. (2020). Aplicación de un modelo de gestión de calidad en una agencia aduanera de la comuna de Valparaíso, en base a la norma ISO 9001. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales*.
- Olson, E. M., Slater, S. F., & Hult, G. T. (2005). The performance implications of fit among business strategy, marketing organization structure, and strategic behavior. *Journal of marketing*, 69(3), 49-65.
- Ordóñez, J. L. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento & Gestión*, (18), 151-176.
- Organización Mundial de Aduanas. (2020). *Mensaje de la Organización Mundial de Aduanas*.
- Ornelas, C. E., Tafoya, E. M., Rodríguez, M. D., Olvera, M. D., & Ventura, E. (2016). Beneficios de las Certificaciones en ISO 9001: 2008 y en ISO TS 16949: 2009 en Empresas de Aguascalientes. *Conciencia tecnológica*, (52), 19-25.
- Ortega, M. D., & Nieto, E. C. (s.f.). La Importancia del Compromiso Organizacional en el Siglo XXI.
- Osinski, I. C., & Bruno, A. S. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. *Psicothema*, 10(3), 623-631.
- Otoo, F. N. (2019). Human resource management (HRM) practices and organizational performance: The mediating role of employee competencies. . *Employee Relations: The International Journal*.
- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing service quality*, 6-9.
- Parasuraman, A. Z. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. . *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. . *Journal of retailing*, 67(4), 114.
- Patrick, J. (2000). *Training*. Oxford: UK: Blackwell Publishers.

- Paulins, V. A. (2005). An analysis of customer service quality to college students as influenced by customer appearance through dress during the in-store shopping process. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 345–355.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1998). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. II, Aspectos sicosociales del trabajo)*. España: Síntesis Psicología.
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.
- Perroux, F. (1964). *L'économie du XX siècle*. Paris.
- Pesqueux, Y. (2005). La notion de performance globale. *5° Forum international ETHICS*. Tunis.
- Pike, A., Rodriguez, A., & Tomaney, J. (2006). *Local and Regional Development*. New York: Routledge.
- Pike, A., Rodríguez, A., & Tomaney, J. (2010). *Introduction: A handbook of local and regional development*. Routledge.
- Pillajo Sotalin, A. J. (2019). *GUÍA DIGITAL DEL USO DEL FORMULARIO DE GOOGLE FORMS PARA LA EVALUACIÓN EN BÁSICA SUPERIOR*. Quito: Repositorio Digital Universidad Israel.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 603-609.
- Porter, M. (1980). *Techniques for analyzing industries and competitors. Competitive Strategy*. New York: Free.
- Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*.
- Pritchard, R., Harrell, M., DiazGranados, D., & Guzman, M. (2008). The productivity measurement and enhancement system: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 540.
- (2020). *Prontuario socioeconómico binacional 2020*. NUEVO LAREDO: INSTITUTO PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL COMERCIO EXTERIOR DE NUEVO LAREDO.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2020). Effect of integrated management system of ISO 9001: 2015 and ISO 22000: 2018 implementation to packaging industries quality performance at Banten Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akunta)*.
- Rastogi, P. N. (1987). Improving Productivity: Do Human Relations Theories Provide the Answers? *Vikalpa*, 12(1), 3-12.
- Ricardo, D. (1817). *Teoría de la ventaja comparativa*. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/libros>
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of management*, 35(3), 718-804.
- Rincón de Parra, H. (2001). Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos. *Actualidad Contable Faces*, 49-61.

- Riveros, B. (2010). Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización. . *Sotavento*.
- Rodríguez, E., Pedraja, L., & Ganga, F. (2017). La relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los equipos de dirección intermedia: un estudio exploratorio desde Chile. *Contabilidad y Negocios*, 12(23), 129-144.
- Rosen, S. (1968). Short-run employment variation on class-I railroads in the US, 1947-1963. . *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 511-529.
- Rosenstein-Rodan, P. (1943). Problems of industrialisation of eastern and south-eastern Europe. . *The economic journal*, 202-211.
- Rositas, J. (2017). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de negocios*, 11(22).
- Rugman, A. M. (1992). Porter Takes the Wrong Turn. *Business Quarterly*, 59-64.
- Rugman, A. M., & D'cruz, J. R. (1993). The" double diamond" model of international competitiveness: The Canadian experience. . *MIR: Management International Review*, 17-39.
- Ruiz-Alba, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios empresariales. Segunda época*, 67-86.
- Russell, C. (1990). Selecting top corporate leaders: An example of biographical information. *Journal of Managemen*, 73-86.
- Salanick, G. R., & Pfeffer, J. (1977). Constraints on administrator discretion: The Limited I nfluence of Mayors on city budgets. . *Urban affairs quarterly*, 12(4), 475-498.
- Salguero Cubides, J. (2006). *Enfoques sobre algunas teorías referentes al desarrollo regional*. Bogotá, Colombia: Academia de Ciencias Geográficas y la Sociedad Geográfica de Colombia.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. . Pearson Educación.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (1989). *Economics: Business organization*. . New York: McGraw-Hill.
- SAT. (01 de 12 de 2021). *Cifras de comercio exterior*. Obtenido de <https://ventanillaunica.gob.mx/vucem/cifras.html>
- Sattar Niazi, A. (2011). Training and Development Strategy and Its Role in Organizational Performance. *Journal of Public Administration and Governance*, Vol.1,No.2.pp.42-57.
- Schleicher, D. J., Baumann, H. M., Sullivan, D. W., L. P., Hargrove, D. C., & Barros-Rivera, B. A. (2018). Putting the system into performance management systems: A review and agenda for performance management research. . *Journal of management*, 2209-2245.
- Schmidt, S. W. (2010). The relationship between job training and job satisfaction: A review of literature. . *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 1(2), 19-28.
- Schultink, H. (1961). Produktiviteit als morfologisch fenomeen. *Forum der Letteren*, 110 – 125.

- Schwepker Jr, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. . *Journal of business research*, 54(1), 39-52.
- Selviaridis, K., Agndal, H., & Axelsson, B. (2011). Business services 'in the making': (De)Stabilisation of service definitions during the sourcing process. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 73-86.
- Serrano, L. (1996). Indicadores de capital humano y productividad. *Revista de Economía Aplicada*, 177-190.
- Shuck, B., Twyford, D., Reio Jr, T. G., & Shuck, A. (2014). Human resource development practices and employee engagement: Examining the connection with employee turnover intentions. *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 239-270.
- Shujie, Z., & Zhao, S. (2009). The implication of customs modernization on export competitiveness in China. *Impact of Trade Facilitation on Export Competitiveness: a Regional Perspective*, 121-131.
- Simonton, D. K. (1994). *Greatness: Who makes history and why*. . Guilford Press.
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*.
- Smith, A. (1776). *The wealth of nations*.
- Smith, P. (1996). *Measuring Outcome in the Public Sector*. Londres: Taylor & Francis.
- Soane, E., Truss, C., Alfes, K., Shantz, A., Rees, C., & Gatenby, M. (2012). Development and application of a new measure of employee engagement: the ISA Engagement Scale. . *Human resource development international*, 15(5), 529-547.
- Soberanes, L. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones.
- Solow, R. M. (1956). A contribution to the theory of economic growth. . *The quarterly journal of economics*, 70(1), 65-94.
- Syverson, C. (2011). What determines productivity? *Journal of Economic literature*, 326-365.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. . México : Limusa.
- Tella, A., Ayeni, C. O., & Popoola, S. O. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, Nigeria. *Library philosophy and practice*.
- Tenner, A. R., & DeToro, I. J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Reading, MA.: Addison-Wesley Publishing Company, .
- Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2007). A review and critique of research on training and organizational-level outcomes. *Human Resource Management Review*, 251-273.
- (2019). *The Global Competitiveness Report*. World economic Forum.
- Thomas, A. S. (1996). Matching managers to strategy: Further tests of the Miles and Snow typology. *British Journal of Management*, 7, 247-261.

- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21.
- Torres, A. I., & Campos, F. J. (2016). La competitividad de aduanas de la región Asia Pacífico: una aproximación mediante el análisis de clústeres. *Análisis económico*, 31(78), 61-75.
- Treacy, M., & Wiersema, F. (1993). Customer intimacy and other value disciplines. *Harvard business review*, 84-93.
- Trefler, D. (1995). The case of the missing trade and other mysteries. *The American Economic Review*, 1029-1046.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.
- Ullah, S. U., & Durrani, B. (2011). Effect of leadership on employees performance in multinational pharmaceutical companies in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9), 286-299.
- Unger, K., & Flores, D. (2014). Fuentes complementarias de la competitividad. *EL TRIMESTRE ECONÓMICO*, 909-941.
- Van Marle, J. (1985). *On the Paradigmatic Dimension of Morphological Productivity*. Foris: Dordrecht.
- Vanilla, A. M., J. Becar, J. Y., & Duarte, F. (2003). *Estudio del impacto de los mecanismos de fomento a las exportaciones*. Chile: Servicio Nacional de Aduanas.
- Vargas, G. (1988). *Algunas características epistemológicas de la investigación documental*. Bogotá: Ascolbi.
- Vázquez, B. H., Domínguez, M. D., Ortega, M. E., Hernández, J. L., & Acosta, E. A. (2017). El impacto del TLCAN en las finanzas y la economía de México: una mirada desde las MIPYMES. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 110-133.
- Velázquez-Velázquez, R. (2022). La importancia de las aduanas en México. *Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, No. 3, 9(17), 10-12.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *Innovar*, 43-59.
- Vetchagool, W., Augustyn, M. M., & Tayles, M. (2021). ISO 9000, activity based costing and organizational performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3-4), 265-288.
- Virhuez, A. (2017). Liderazgo y su influencia en la productividad de los obreros del área servicio-empresa Ferreyros S.A., Cercado de Lima, 2017. Lima, Peru.
- Von Bertalanffy, L. (1940). Der Organismus als physikalisches System betrachtet. *Naturwissenschaften*, 521-531.
- Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and decision-making*. Pittsburgh : University of Pittsburgh Pre.
- Weiner, N., & Mahoney, T. A. (1981). A model of corporate performance as a function of environmental, organizational, and leadership influences. *Academy of management Journal*, 24(3), 453-470.

- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. . *Internacional eventos*.
- Yücel, İ. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study.
- Yukl, G. (1999). An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. . *The Leadership Quarterly*, 10, 285–305.
- Yukl, G. (2008). How leaders influence organizational effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 19(6), 708–722.
- Yukl, G. (2012). Effective Leadership Behavior: What We Know and What Questions Need More Attention. . *Academy of Management Perspectives*, , 26(4), 66–85.
- Zamora Torres, A. I. (2017). La eficiencia de las aduanas de la región APEC: Un análisis a través del modelo DEA Malmquist. . *México y la Cuenca del Pacífico*, 6(18), 17-36.
- Zamora, A., & Navarro, L. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y Administración*, 205-228.
- Zehir, C., Sehitoglu, Y., & Erdogan, E. (2012). The effect of leadership and supervisory commitment to organizational performance. . *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 207-216.
- Zeithaml, V. A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services. En J. Donnelly, & W. George, *Marketing of services* (págs. 186-190). Chicago: American Marketing Association.
- Zeithaml, V. A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services". En J. Donnelly, & W. George, *Marketing of services* (págs. 186-190). Chicago: American Marketing Association.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.
- Zimmer, K. E., Austerlitz, R., Diver, W., & Martinet, A. (1964). (1964). *Affixal Negation in English and Other Languages: An Investigation of Restricted Productivity: Supplement to Word, Vol. 20, No. 2, Monograph No. 5*. . William Clowes and Sons.
- Zimmerman, H. F. (2016). Análisis factorial confirmatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 27-37.
- Zincirkiran, M., Emhan, A., & Yasar, M. F. (2015). Analysis of teamwork, organizational commitment and organizational performance: A study of health sector in Turkey. . *Asian Journal of Business and Management* .
- Zineldin, M. (2006). The royalty of loyalty: CRM, quality and retention . *Journal of Consumer Marketing*, 430–437.

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO.

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001:2015, CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS AGENCIAS ADUANALES EN LA CIUDAD DE NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS.

Instrucciones:

El objetivo de esta encuesta es encontrar información que nos permitan determinar el nivel de impacto de la calidad en el servicio al cliente, liderazgo y compromiso organizacional en el desempeño de las organizaciones.

Para responder al cuestionario, basta con que marque una “X” la respuesta que mejor se adecue a su realidad personal. Aclaremos que este estudio es **confidencial**, la información recogida no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos.

Edad		Antigüedad en la empresa		Sexo		Nivel máximo de estudios	
Menor de 25 años		2 o menos años.		Hombre		Preparatoria.	
Entre 25-35 años.		De 3 a 5 años		Mujer		Licenciatura	
Entre 36-45 años.		De 6 a 10 años.		Estado civil		Maestría	
Entre 46-55 años.		De 11 a 15 años.		Soltero		Doctorado	
56 o más años.		Más de 15 años.		Casado		Posdoctorado	
				Viudo			
				Divorciado			
				Unión libre			

De su empresa:							
Antigüedad de su empresa (en años)				Número de trabajadores en su empresa		Se encuentra certificada en la norma ISO 9001:2015	
0-15		61-90		Hasta 10			
16-30		Mayor a 91		Desde 11 hasta 50		Si	
31-60			Desde 51 hasta 100.		No		

Le recordamos que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia personal, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X el número que describa mejor su opinión, con base en la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Parcialmente en desacuerdo
3. Indiferencia
4. Parcialmente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Preguntas.		1	2	3	4	5
1	Cuando la empresa se compromete a hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar interés en resolverlo.					
3	La empresa, debe prestar bien el servicio desde la primera vez.					
4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
5	La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
6	Los empleados siempre deben tener disponibilidad para resolver dudas del cliente.					
7	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en el cliente.					
8	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.					
9	Los empleados, deben trabajar con sentido de servicio al cliente.					
10	Los empleados deben tener las competencias para responder a las preguntas de los clientes.					
11	La empresa debe tener un departamento de servicio al cliente.					
12	La empresa debe anteponer sus intereses a los de sus clientes.					
13	La empresa debe contar con equipamiento eficiente.					
14	Soy bueno (a) para comprender las necesidades del equipo de trabajo					
15	Me interesa lo que puede sucederle al equipo de trabajo.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Empatizo con el equipo de trabajo.					
18	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
19	Mis amigos me confían sus problemas.					
20	Analizo el contexto de un problema para encontrar diferentes soluciones.					
21	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego selecciono la que considero mejor.					
22	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
23	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
24	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
25	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
26	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
27	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
28	Tengo mal carácter.					
29	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
30	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
31	Me es difícil entender cómo me siento.					

32	No soy capaz de expresar mis ideas.					
33	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más profundos.					
34	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
35	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
38	Me gustaría pasar el resto de mi carrera con esta empresa hasta mi jubilación.					
39	Disfruto hablar de mi empresa con personas ajenas a ella.					
40	Siento que los problemas de esta empresa son míos.					
41	Creo que fácilmente podría volverme tan apegado a otra empresa como lo estoy con la actual.					
42	Me siento apegado emocionalmente a esta empresa.					
43	Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi empresa.					
44	Me resultaría fácil dejar mi trabajo sin tener otro seguro.					
45	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar mi empresa ahora.					
46	Ahora mismo, permanecer en mi empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
47	Siento que tengo muy pocas opciones a considerar si dejara esta empresa.					
48	Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta empresa sería la escasez de alternativas disponibles.					
49	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta empresa es queirme requeriría un considerable sacrificio personal - otra empresa podría no igualar los beneficios que tengo aquí.					
50	Creo que la gente en estos días pasa de una empresa a otra empresa con demasiada frecuencia.					
51	Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa.					
52	Considero poco ético saltar de una empresa a otra					
53	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta empresa es que creo que la lealtad es importante y, por lo tanto, el sentido de obligación moral de permanecer.					
54	Si acepto otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no siento estar listo para dejar mi empresa.					
55	Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una empresa.					
56	Considero que las cosas iban mejor en los días en que la gente se quedaba con una empresa durante la mayoría de su vida laboral.					

Formato de validación de contenido.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN División de Estudios de Posgrado  ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS AGENCIAS ADUANALES EN LA CIUDAD DE NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS. Avance de Tesis Doctoral presentado por Francisco Magdaleno Ramírez	Instrucciones: Para la validación del contenido del estudio ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS AGENCIAS ADUANALES EN LA CIUDAD DE NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS se le pide su apoyo al señalar la relevancia del ítem desde su perspectiva particular en relación con el estudio en función de la siguiente escala. 1. Irrelevante 2. Poco relevante 3. Relevante 4. Muy relevante. La encuesta será aplicada a gerentes de las Agencias Aduanales.
Ítems.	1 2 3 4
Calidad en el servicio al cliente	
1 Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	
2 Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	
3 La empresa, debe desempeñar bien el servicio desde la primera vez.	
4 La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	
5 La empresa debe insistir en registros libres de error.	
6 La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	
7 Los empleados de la empresa deben proporcionar un servicio rápido.	
8 Los empleados, deben estar dispuestos a ayudar	
9 Los empleados de la empresa siempre deben tener disponibilidad para resolver dudas del cliente	
10 El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en el cliente	
11 El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	

12	Los empleados, deben trabajar con sentido de servicio al cliente.				
13	Los empleados deben tener las competencias para responder a las preguntas de los clientes.				
14	La empresa debe proporcionar atención individualizada a los clientes.				
15	La empresa debe tener un departamento de servicio al cliente.				
16	La empresa debe anteponer sus intereses a los de sus clientes.				
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes.				
18	La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.				
19	La empresa debe contar con equipamiento eficiente.				
20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.				
21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros. (Presentación adecuado a la políticas empresarial)				
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la empresa.				
Liderazgo					
23	Soy bueno (a) para involucrarme con las necesidades del equipo de trabajo				
24	Me interesa lo que puede sucederle al equipo de trabajo.				
25	Me gusta ayudar a la gente.				
26	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.				
27	Establezco buenas relaciones con el equipo de trabajo.				
28	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.				
29	Mis amigos me confían sus problemas.				
30	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.				
31	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego selecciono la que considero mejor.				
32	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella				
33	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.				
34	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.				
35	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.				
36	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.				
37	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.				
38	Tengo mal carácter.				
39	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.				
40	Soy impulsivo(a).				
41	Soy impaciente				
42	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.				
43	Me es difícil entender cómo me siento.				
44	No soy capaz de expresar mis ideas.				
45	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más profundos.				
46	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).				
47	Me es difícil hacer valer mis derechos.				
48	He logrado muy poco en los últimos años.				
49	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.				
50	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.				
Compromiso Organizacional					
51	Me gustaría pasar el resto de mi carrera con esta organización hasta mi jubilación.				
52	Disfruto hablar de mi organización con personas ajenas a ella.				
53	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos				

54	Creo que fácilmente podría volverme tan apegado a otra organización como lo estoy con la actual				
55	No me siento 'parte de la familia' en mi organización				
56	No me siento 'apegado emocionalmente a esta organización				
57	Esta organización tiene un gran significado personal para mí				
58	No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización				
59	No tengo miedo de lo que pueda pasar si dejo mi trabajo sin tener otro alineado				
60	Me costaría mucho dejar mi organización ahora, incluso si quisiera				
61	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar mi organización ahora				
62	No me costaría mucho dejar mi organización ahora				
63	Ahora mismo, permanecer en mi organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo				
64	Siento que tengo muy pocas opciones a considerar si dejara esta empresa				
65	Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta empresa sería la escasez de alternativas disponibles				
66	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que irse requeriría un considerable sacrificio personal - otra organización podría no igualar los beneficios generales que tengo aquí				
67	Creo que la gente en estos días pasa de una empresa a otra empresa con demasiada frecuencia.				
68	No creo que una persona deba ser siempre leal a su organización				
69	Saltar de una organización a otra no parece ético para mí				
70	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y por lo tanto, el sentido de obligación moral de permanecer				
71	Si acepto otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no siento estar listo para dejar mi organización				
72	Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una organización				
73	Las cosas iban mejor en los días en que la gente se quedaba con una organización durante la mayoría de sus carreras				
74	No creo que sea sensato querer ser un "hombre de empresa" o "la mujer de empresa"				

Anexo 2. Detalle de validación de contenido.

Ítems	E 1	E 2	E 3
Calidad en el servicio al cliente			
1 Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	4	4	3
2 Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	4	4	4
3 La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	4	4	2
4 La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	4	4	3
5 La empresa debe insistir en registros libres de error.	4	4	3
6 La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	4	4	4
7 Los empleados de la empresa deben proporcionar un servicio rápido.	4	2	4
8 Los empleados, deben estar dispuestos a ayudar	4	4	3
9 Los empleados de la empresa siempre deben tener disponibilidad para resolver dudas del cliente	4	4	3
10 El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en el cliente	4	4	3
11 El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	4	4	4
12 Los empleados, deben ser corteses de manera constante.	4	4	3
13 Los empleados de la empresa deben tener las competencias para responder a las preguntas de los clientes.	4	4	3
14 La empresa debe proporcionar atención individualizada a los clientes.	4	4	4
15 La empresa debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes.	4	4	4
16 La empresa debe anteponer sus intereses a los de sus clientes.	4	1	2
17 Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes.	4	4	3
18 La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	4	3	3
19 La empresa debe tener equipos eficientes	4	4	3
20 Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.	4	4	2
21 Los empleados de la empresa deben verse pulcros. (Presentación adecuado a la políticas empresarial)	4	4	3
22 Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la empresa.	4	4	3
Liderazgo			
23 Soy bueno para involucrarme con las necesidades del equipo de trabajo	4	4	3
24 Me interesa lo que puede sucederle al equipo de trabajo.	4	4	3
25 Me gusta ayudar a la gente.	4	4	4
26 Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	3	4	3
27 Establezco buenas relaciones con el equipo de trabajo.	4	4	3
28 Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	4	4	4
29 Mis amigos me confían sus problemas.	4	4	3
30 Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	4	4	3
31 Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego selecciono la que considero mejor.	4	4	3
32 Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	4	4	3
33 Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	4	4	3
34 Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	4	4	3
35 Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	4	3
36 Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	1	1	3
37 Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	1	3

38 Tengo mal carácter.	1	1	2
39 Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	1	3
40 Soy impulsivo (a).	1	1	2
41 Soy impaciente	2	1	2
42 Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	2	1	3
43 Me es difícil entender cómo me siento.	2	1	3
44 No soy capaz de expresar mis ideas.	1	1	3
45 Me resulta difícil expresar mis sentimientos más profundos.	1	1	3
46 Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	2	1	3
47 Me es difícil hacer valer mis derechos.	2	1	3
48 He logrado muy poco en los últimos años.	3	1	3
49 Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	4	1	4
50 Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	1	3
Compromiso organizacional			
51 Me gustaría pasar el resto de mi carrera con esta organización hasta mi jubilación.	4	1	3
52 Disfruto hablar de mi organización con personas ajenas a ella.	4	4	4
53 Realmente siento que los problemas de esta organización son míos	4	2	2
54 Creo que fácilmente podría volverme tan apegado a otra organización como lo estoy con la actual	4	4	3
55 No me siento 'parte de la familia' en mi organización	1	1	3
56 No me siento 'apegado emocionalmente a esta organización	1	1	3
57 Esta organización tiene un gran significado personal para mí	4	4	2
58 No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización	1	4	3
59 No tengo miedo de lo que pueda pasar si dejo mi trabajo sin tener otro alineado	4	1	3
60 Me costaría mucho dejar mi organización ahora, incluso si quisiera	3	2	3
61 Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar mi organización ahora	1	4	3
62 No me costaría mucho dejar mi organización ahora	2	3	3
63 Ahora mismo, permanecer en mi organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	4	4	2
64 Siento que tengo muy pocas opciones a considerar si dejara esta empresa	2	1	4
65 Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta empresa sería la escasez de alternativas disponibles	4	1	3
66 Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que irse requeriría un considerable sacrificio personal - otra organización podría no igualar los beneficios generales que tengo aquí	4	3	3
67 Creo que la gente en estos días pasa de una empresa a otra empresa con demasiada frecuencia.	4	2	3
68 No creo que una persona deba ser siempre leal a su organización	1	1	3
69 Saltar de una organización a otra no parece ético para mí	4	1	3
70 Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y por lo tanto, el sentido de obligación moral de permanecer	4	4	3
71 Si acepto otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no siento estar listo para dejar mi organización	4	1	3
72 Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una organización	4	1	3
73 Las cosas iban mejor en los días en que la gente se quedaba con una organización durante la mayoría de sus carreras	4	1	3
74 No creo que sea sensato querer ser un "hombre de empresa" o "la mujer de empresa"	1	1	2