



EL LORO HUASTECO
Órgano de Divulgación Científica y Tecnológica del
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco

Memorias del 1er Seminario de Investigación Multidisciplinario Interinstitucional 2019
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Instituto Tecnológico Superior de Ébano

Factores que afectan la satisfacción laboral de una mipyme, del norte de Veracruz

Valdez Hernández María Elizabeth
Cruz Méndez Alma Leticia
Ruiz Domínguez Herson Santos
Email autor corresponsal:
Área de participación:

Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
alma.cruz@itspanuco.edu.mx
Maestría en Ingeniería Administrativa

RESUMEN

Si una empresa desea mantenerse productiva y que sus empleados sean leales a ella, debe invertir en la satisfacción laboral de sus trabajadores, para que se sientan cómodos dentro de su área de trabajo. Por este motivo se realizó un estudio para identificar el nivel de satisfacción del personal en una empresa Purificadora de agua al Norte de Veracruz, mediante el instrumento de medición JSS (Job Satisfaction Survey) que consto de 40 preguntas en una escala tipo Likert. Este cuestionario sirvió para conocer la relación que tiene los factores demográficos como edad, antigüedad y nivel de estudios con las diferentes variables que podrían incrementar o disminuir su satisfacción dentro de la organización. Al final se obtuvo que en realidad no hay un gran impacto entre la edad, antigüedad y nivel de estudios con la satisfacción del personal en esta empresa.

Palabras clave: Metodología 5S, satisfacción laboral, MIPYMES, JSS, factores demográficos.

ABSTRACT

If an enterprise wishes to keep productive and their workers be royal to it. they must be pending in their satisfaction, that they feel comfortable in their workplace. For this reason, is realize a research to identify personal satisfaction level in a North of Veracruz's water purifier company.

Through measure instrument JSS (Job Satisfaction Survey) that feature 40 items using a Likert scale. This survey helped knowing the relation between age, seniority and study level with different variables that could increase or decrease their satisfaction inside of the organization. At the end we got that there is not a great impact between age, seniority and studies level with workers' satisfaction.

Although it can identify that elder personal, seniority with lesser than a year and primary school level perceive that they won't be promoted, whereby it could generate dissatisfaction.

Keyword: 5s methodology, MSME, job satisfaction, JSS,

INTRODUCCIÓN

El Informe de Comercio Mundial (2016) dio a conocer datos relevantes de las MIPyMES (micro, pequeñas y medianas empresas), indicando que representan el 93% de las empresas en los países de ingresos no elevados no pertenecientes a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y el 95% de las empresas pertenecientes a la OCDE, además representan dos tercios de empleo total en el mundo y contribuyen con aproximadamente el 35% del PIB (Producto Interno Bruto) en los países en desarrollo y el 50% en los países desarrollados.

La revista FORBES (31/01/18:01) publicó de acuerdo a datos oficiales, “existen 4.2 millones de unidades económicas en México. De ese universo, el 99.8% son consideradas Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), las cuales aportan 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 78% del empleo del país”, sin embargo estas empresas tienen baja productividad y por tal motivo la remuneración a sus trabajadores es menor que las grandes empresas, además del incumplimiento con las prestaciones mínimas establecidas por la Ley Federal del Trabajo, esto genera abandono del empleo y por consiguiente costos en la rotación de los empleados. Para fundamentar esta idea se encontró en un artículo de la jornada (2018) que PYMES asociadas a la OCDE han reducido su productividad en diferentes sectores debido a los malos ingresos obtenidos, un ejemplo es la industria manufacturera decayó un 45 a 37 por ciento entre los años 2008 y 2014. Se han estado creado talleres para ayudar a los empresarios para poder producir más. (González, 2018).

Este trabajo evalúa el desarrollo empresarial en el Estado de Michoacán mediante la teoría de efectos olvidados (TEO) propuesta por Gil-Aluja (2005) y (2004), y Kaufmann y GilAluja (1988), en el marco de los conjuntos borrosos, a través de un conjunto de incidencias, explícitas, ocultas u olvidadas (voluntaria o involuntariamente) entre diversos factores y variables que impactan el desempeño auto-sostenido de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). (Flores-Romero, & González-Santoyo, 2019).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (en adelante Mipymes) enfrentarán un escenario global de gran complejidad y competitividad donde las nuevas oportunidades de negocios estarán ligadas a una alta capacidad en el uso de tecnologías. Es decir, el mercado demandará Mipymes con base tecnológica que desarrollen productos en, biotecnología, tecnologías de la información y comunicaciones, nanotecnología, inteligencia artificial, drones, o impresoras 3D, por mencionar tan sólo algunos ejemplos. (Gutarra, & Valente, 2018).

Las MIPyMES a nivel mundial tienen un alto impacto económico, por lo cual se deben establecer estrategias para mantener la organización, ofrecer empleo seguro y estabilidad económica a los trabajadores, ya que el empleado es el recurso más importante de cualquier empresa, Munir et al (2016:495) indican que la satisfacción laboral es importante para retener y mantener el capital humano como estrategia de la organización, específicamente para minimizar costos en la rotación de los empleados. Özpehlivan et al (2015:284) menciona que a un individuo le gusta su trabajo y tiene valores positivos hacia su trabajo si tiene un alto grado de satisfacción laboral, además específica que cuando se dice que un individuo tiene una alta satisfacción laboral, se quiere decir que al individuo generalmente le gusta y valora mucho el trabajo y se siente positivo al respecto. Dhurup et al (2016:488) acepta como un concepto complejo que contiene los sentimientos de un empleado sobre una variación de elementos de trabajo intrínsecos y extrínsecos. Varios elementos entran en juego con respecto a la satisfacción en el trabajo, incluyendo los compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo, el pago y la promoción, la supervisión, las relaciones laborales. Munir et al (2016:490) establece que, desde las perspectivas de recursos humanos, la satisfacción laboral se refiere a la sensación de satisfacción de una persona en el trabajo, que actúa como una motivación para trabajar, concluyendo que la satisfacción laboral representa sentimientos emocionales y pensamientos, y la percepción de los empleados hacia su lugar de trabajo en muchas perspectivas. Además, indica que la insatisfacción afecta a la organización de manera negativa.

“La satisfacción laboral es importante debido a su supuesta relación con la productividad del personal. Locke (1969) define a este concepto como el sentimiento positivo hacia el trabajo que resulta de una evaluación de sus

características. En su tratado filosófico y sociológico sobre los estudios organizacionales, Burrell y Morgan (1979) indican que los beneficios del estudio de la satisfacción han entrado en el reino de la mitología administrativa. Los autores argumentan que desde los estudios de Hawthorne, se ha creído casi ciegamente que la satisfacción laboral es importante debido a que promueve la productividad en las empresas.”.(Cernas Ortiz, Mercado Salgado & León Cázares, 2018).

La insatisfacción a su vez conducirá al estrés, los empleados se sentirán infelices con su trabajo, producirán bajo rendimiento y por último buscarán otras oportunidades de empleo, generando un alto índice de rotación laboral en MIPyMES, pues generalmente estas personas buscan oportunidades en este tipo de empresas, ya que más del 50% de empleados solo han concluido la educación básica, no generan antigüedad pues la media nacional de vida útil de una empresa es de 2 años y no cuentan con experiencia laboral extensa porque solo 12.6% de MIPyMES imparte capacitación a sus empleados (ENAPROCE, 2015).

Un estudio realizado en el sector de servicios de pequeñas y medianas empresas en Turquía demostró mediante un cuestionario que la satisfacción laboral fortalece el trabajo en equipo y la relación entre los empleados, esto conlleva a que su rendimiento y motivación crezcan. (Erkan at al, 2014)

La Dirección de Educación Tecnológica del Estado de Veracruz (SEV, 2010) publicó que del 99.8% de MIPyMES en México, entre los estados con mayor participación de PyMES están Jalisco (7.35%), Veracruz (6.23%), Puebla (5.53%) y Guanajuato (4.96%). Por esta razón la investigación se centra en una pequeña empresa dedicada a la purificación de agua del norte de Veracruz, con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores con relación a su edad, antigüedad y nivel de estudios y establecer si estos factores son determinantes.

2001 Brief y Weiss 2002 Davis y Newstrom Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera, se puede concluir, de acuerdo con Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2013).

DESARROLLO

La metodología utilizada para conocer el nivel de satisfacción laboral de la MIPyME, será un cuestionario con escala que se rediseñó en base al JSS (Job Satisfaction Survey de Spector, 1985) que consta de 40 preguntas en una escala tipo Likert, con 6 opciones de respuesta (Peña-Cárdenas et al, 2013:120). La primera sección del cuestionario contiene preguntas de datos generales como edad, antigüedad en la empresa, actividad principal, tipo de contratación y nivel de estudios y posteriormente se incluyen preguntas relacionadas con sueldos y salarios, promoción, supervisión, beneficios, recompensas contingentes, políticas y procedimientos operativos, compañeros de trabajo, el trabajo en sí, comunicación y condiciones en el área de trabajo, estas diez variables consideradas en el instrumento de medición de Peña-Cárdenas (2013), con los indicadores de cada una se definen a continuación:

- Sueldos y Salarios. Se refiere a la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. Indicador: Pago otorgado por el trabajo realizado, que sea justo y congruente con la valorización del mismo, oportunidades de aumento salarial.
- Promoción. Es la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleado. Indicador: Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso.
- Supervisión. Es el acto de bifilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria. Indicador: Aceptación del jefe, reconocimiento de ser competente, trato justo, atención en sentimientos de sus subordinados.

- Beneficios. Son todas aquellas prestaciones otorgadas voluntariamente por el empleador. Indicador: Otorgamiento equitativo de bonos de despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros.
- Recompensas contingentes. Contribuye a las celebraciones de un logro significativo o a acontecimientos importantes. Indicador: Aprecio, reconocimiento y recompensa por el buen trabajo.
- Políticas y procedimientos operativos. Conocimiento de las normas y reglas que se establecen en la empresa. Indicador: Políticas, reglas y procedimientos operativos.
- Compañeros de trabajo. Individuos que forman parte de una colectividad. Indicador: Relación con las personas con quienes trabaja.
- El trabajo en sí. Es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos. Indicador: Significado, gusto y orgullo por el trabajo que se realiza.
- Comunicación. Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. Indicador: Formas de comunicación establecidas dentro de la organización con directivos, jefes y compañeros.
- Condiciones en el área de trabajo. Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Indicador: Condiciones de seguridad, de equipo, herramientas, instalaciones eléctricas, iluminación y ventilación.

“Siguiendo con los estudios de caso, Giannikis y Mihail (2011), analizaron un conjunto de empleados minoristas griegos, con cargos ocupacionales no directivos o ni profesionales, concluyendo que los trabajadores de tiempo parcial reportan menor satisfacción, que los de tiempo completo, debido a la falta de pertenencia y menor estabilidad. Desde esa perspectiva, Ilies y Judge (2002) analizando empleados de pequeñas organizaciones del centro occidente de los Estados Unidos, establecieron que los factores afectivos se ponderan de manera significativa en la satisfacción laboral. Freeman (1978), anotó que en psicología industrial, la satisfacción laboral se hace altamente dependiente de las percepciones y cambios anímicos de los trabajadores”, (Angulo, Grace, Quejada Pérez, & Yáñez Contreras, 2012).

El sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) representa más del 98% de todas las empresas y además proporciona más del 70% del empleo en México, sin embargo, 8 de 10 empresas del sector no sobreviven más allá de dos años. El objetivo de la investigación fue identificar si las empresas del sector MIPYME desarrollan habilidades administrativas y de gestión en forma sistemática. (Molina Corral, Piñón Howlet, Sapién Aguilar, & Gallegos Cereceres, 2019).

En primera instancia se relacionaron las características demográficas de los trabajadores, como edad, antigüedad y nivel de estudios con las diez variables de satisfacción laboral para identificar las variables de mayor significancia, posteriormente se evaluará el grado satisfacción laboral con las variables identificadas.

A continuación se muestra la tabulación de las características demográficas de las 14 personas que conforman el total de trabajadores de la purificadora de agua del norte de Veracruz, México.

Tabla 1. Frecuencia de características demográficas (Edad, antigüedad y nivel de estudios).

Frecuencia por rango de edad	
Jóvenes (18-30 años)	11
Adultos (31-50 años)	3
Maduros (51-75 años)	0
Total	14
Frecuencia por antigüedad	
Menos de 1 año	2
De 1 a menos de 3 años	8
De 3 a menos de 5 años	1
De 5 a menos de 7 años	1

De 7 a menos de 10 años	2
Más de 10 años	0
Total	14
Frecuencia por nivel de estudios	
Ninguna	0
Primaria	4
Secundaria	2
Carrera Comercial	0
Técnico	0
Preparatoria	8
Licenciatura	0
Total	14

Elaboración propia.

Aunque es una empresa con más de 17 años de estar activa, los trabajadores son jóvenes, tienen menos de 3 años de antigüedad y la mayoría solo concluyó la preparatoria. Para conocer la relación existente entre las 10 variables del instrumento y las características demográficas mencionadas, se calcularon los coeficientes de contingencia de Kendall en software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24.

Tabla 2. Coeficientes de Contingencia y Nivel de Significancia

Variables	Edad		Antigüedad		Nivel de Estudios	
	Coeficiente de Contingencia	Nivel de Significancia	Coeficiente de Contingencia	Nivel de Significancia	Coeficiente de Contingencia	Nivel de Significancia
Sueldos / Salarios	0.897	0.00000000033	0.811	0.00000000325	0.793	0.00000000526
Promoción	0.642	0.00000029424	0.396	0.00018618377	0.309	0.00168757668
Supervisión	0.816	0.00000000282	0.570	0.00000196261	0.548	0.00000351135
Beneficios	0.833	0.00000000179	0.833	0.00000000179	0.795	0.00000000502
Recompensa	0.853	0.00000000104	0.601	0.00000087590	0.622	0.00000050615
Políticas	0.788	0.00000000601	0.375	0.00031940851	0.457	0.00003790726
Compañeros	0.977	0.00000000004	0.910	0.00000000023	0.931	0.00000000013
El trabajo en sí	0.951	0.00000000008	0.845	0.00000000130	0.848	0.00000000119
Comunicación	0.870	0.00000000068	0.725	0.00000003216	0.707	0.00000005299
Condic. Área	1.000	0.00000000002	1.000	0.00000000002	1.000	0.00000000002

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2 se observa que existe una relación muy significativa entre la edad y la variable “compañeros de trabajo”, lo cual indica que al personal le agrada trabajar con sus compañeros, los cuales son competentes para realizar las actividades designadas, la relación interpersonal es grata, sin discusiones ni contradicciones. Además, la variable “el trabajo en sí” también muestra una fuerte asociación considerando que a los empleados les gusta su trabajo, tiene sentido y es agradable. Por último, la relación con “las condiciones de trabajo” es muy relevante con respecto a la edad, estableciendo que el espacio y las condiciones de trabajo son adecuados.

En cuanto a la “antigüedad” y “nivel de estudios” la medición de significancia también es más alto en “compañero de trabajo”, “el trabajo en sí” y “las condiciones de trabajo”, confirmando que no importa el tiempo laborando en la empresa ni el nivel de estudios, el trabajador se siente igualmente satisfecho con estas variables.

Por otro lado se observa que en “promoción” se obtuvo el coeficiente de contingencia más bajo y el nivel de significancia más bajo estableciendo que el trabajador tiene pocas oportunidades de ascenso en el trabajo, aunque realice bien su trabajo no hay progreso rápido y están insatisfechos con las posibilidades de ascenso, esto es muy lógico al contar con un organigrama básico, la empresa solo tiene un supervisor (única posibilidad de ascenso) y éste depende directamente del dueño de la pequeña empresa.

El recurso humano es el elemento más valioso de una empresa para alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz, los estudios sobre el comportamiento humano en las organizaciones y su relación con el grado de productividad son observados, la desmotivación, la insatisfacción y un desempeño deficiente de los empleados influyen negativamente, existen aspectos propios de las empresas que afectan el comportamiento y desempeño, reduciendo la efectividad y rendimiento del trabajador. (Hernández, Lumbreras, Méndez-Hernández, Rojas-Lima, Cervantes-Rodríguez & Juárez-Flores, 2017).

Tabla 3. Porcentajes de respuesta de las variables “compañeros de trabajo, “el trabajo en sí” y “condiciones de área de trabajo” por rangos de edad.

Edad	Compañeros de trabajo	El trabajo en sí	Condiciones del área
Jóvenes 18-30 años	84%	77%	89%
Adultos 31-50 años	67%	67%	92%
Maduros 51-75 años	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la Tabla 3 el porcentaje de aceptación en estos tres factores con respecto a la edad, lo cual muestra que tanto jóvenes como adultos están satisfechos con la relación existente entre los compañeros de trabajo, las actividades que realizan y las condiciones de trabajo, confirmando lo anteriormente expuesto.

Tabla 4. Porcentaje de respuesta de las variables “compañeros de trabajo, “el trabajo en sí” y “condiciones de área de trabajo”, por rangos de antigüedad.

Antigüedad	Compañeros de trabajo	El trabajo en sí	Condiciones del área
Menos de 1 año	0%	0%	0%
De 1 a menos de 3 años	58%	58%	73%
De 3 a menos de 5 años	100%	100%	100%
De 5 a menos de 7 años	100%	100%	100%
De 7 a menos de 10 años	100%	100%	100%
Más de 10 años	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 4 los porcentajes de respuesta del nivel de satisfacción con relación a los “compañeros de trabajo, “el trabajo en sí” y “condiciones de área de trabajo” son mayores al 50% para los empleados de 1 a menos de 3 años de antigüedad, pero para el resto el nivel de satisfacción es del 100%. Determinando que la antigüedad no influye con la satisfacción en estos tres aspectos.

Tabla 5. Porcentaje de respuesta de las variables “compañeros de trabajo, “el trabajo en sí” y “condiciones de área de trabajo”, por nivel de estudios.

Nivel de Estudios	Compañeros de trabajo	El trabajo en sí	Condiciones del área
Ninguno	0	0	0
Primaria	69%	69%	100%
Secundaria	100%	88%	100%

Carrera Comercial	0	0	0
Técnico	0	0	0
Preparatoria	91%	78%	100%
Licenciatura	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Por último, solo existen tres niveles de estudios, primaria, secundaria y preparatoria, y de igual manera el nivel de satisfacción es alto con relación a los factores “compañeros de trabajo”, “el trabajo en sí” y “condiciones de área de trabajo”, estableciendo que éstos no impactan en la satisfacción laboral del empleado de una pequeña empresa.

Tabla 6. Porcentaje de respuesta de la variable “promoción”, por edad.

Edad	Promoción
Jóvenes 18-30 años	54%
Adultos 31-50 años	33%
Maduros 51-75 años	0%

Fuente: Elaboración propia.

Los adultos de 31 a 50 años de edad tienen un bajo nivel de satisfacción con relación a la promoción ofrecida por la empresa, con tan solo el 33%, tal como se observa en la Tabla 6.

Tabla 7. Porcentaje de respuesta de la variable “promoción”, por antigüedad.

Antigüedad	Promoción
Menos de 1 año	63%
De 1 a menos de 3 años	39%
De 3 a menos de 5 años	100%
De 5 a menos de 7 años	75%
De 7 a menos de 10 años	50%
Más de 10 años	0%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 7 muestra los porcentajes de satisfacción laboral por antigüedad con relación a la promoción, solamente los empleados de 1 a menos de 3 años no están satisfechos con las posibilidades de ascenso en el trabajo, los demás muestran niveles de 50% y más altos.

Tabla 8. Porcentaje de respuesta de la variable “promoción”, por nivel de estudios.

Nivel de Estudios	Promoción
Ninguno	0%
Primaria	38%
Secundaria	50%
Carrera Comercial	0%
Técnico	0%
Preparatoria	56%
Licenciatura	0%

Los empleados con primaria tienen un nivel de satisfacción del 38% en cuanto al crecimiento profesional en el área laboral, relacionado obviamente por su nivel de estudios, que es el más bajo en esta empresa, los demás reportan solo el 50% y 56% en secundaria y preparatoria respectivamente.

La industria maquiladora de la frontera del norte de México está enfrentando actualmente el problema del bajo compromiso organizacional entre sus trabajadores de producción, los trabajadores no están comprometidos con la empresa la rotación es muy baja es del 10% mensual en Tijuana, mientras en Ensenada (a una hora de Tijuana) experimentan tasas menores a 10%, en este estudio, se examina un modelo de rotación de personal y satisfacción laboral donde las variables que se utilizan son de los trabajadores, seguridad en el empleo y las actividades asignadas, las variables demuestran una relación independiente alta. Un análisis realizado a cien trabajadores de producción de una empresa maquiladora demuestra que el deseo continuo de buscar trabajo está positivamente asociado con las intenciones de rotar y negativamente asociado con el compromiso organizacional que perciben, este hallazgo puede servir de guía a los gerentes y académicos que intentan entender y combatir la rotación y reforzar el compromiso organizacional en el norte de México. (García & Cox. 2010).

En resumen, la edad, antigüedad y nivel de estudios no impactan de manera determinante en niveles altos de satisfacción laboral, ya que éstos se sienten satisfechos de manera similar.

Sin embargo, en la promoción los empleados mayores de edad, con antigüedad de poco más de un año y con nivel de estudios de primaria tienen la percepción de que no serán promovidos, lo cual genera insatisfacción laboral.

Esto confirma las conclusiones establecidas por Dhurup et al. (2016:491) en las cuales afirma que el desempeño con calidad depende en gran medida del trabajo de los recursos humanos, por tal motivo deberán atenderse las preocupaciones de satisfacción laboral, tales como las condiciones de trabajo, el plan de remuneración justa, el reconocimiento por el logro, el enriquecimiento del trabajo y los sentimientos de seguridad y lealtad de los empleados.

CONCLUSIONES

En la actualidad cualquier empresa puede competir a nivel nacional e internacional, esto es posible gracias al desarrollo tecnológico, tal es el caso de las micros, pequeñas y medianas empresas, sin embargo el desarrollo de la tecnología y su aplicación recae en los conocimientos y habilidades del personal, si éstos no cuentan con los conocimientos suficientes, no están motivados o no tienen seguridad de percibir un salario de manera periódica o simplemente no tienen la certeza de contar con un trabajo en el futuro, su desempeño no será significativo y simplemente realizarán sus trabajos de forma automática, sin la integración de un valor agregado.

Independientemente del tamaño de una empresa, las organizaciones deben esforzarse por considerar los factores que son relevantes para la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados (Dugguh et al., 2014).

Nota: Alma Leticia Cruz Méndez, Maestra en Gestión de Calidad, laborando en el Instituto Tecnológico Superior de Pánuco, Veracruz, México. En la división de postgrado e investigación, Maestría en Ingeniería Administrativa e Ingeniería en Gestión Empresarial. Publicaciones recientes: Díaz-Martínez, M.A., Cruz-Méndez, A.L, Ruiz-Domínguez, H.S. (2018) "Instrumento de diagnóstico y autoevaluación para medir las condiciones organizacionales hacia la nueva revolución industrial 4.0. Revista internacional de Investigación e Innovación Tecnológica". Vol. 6, No. 35. Noviembre – Diciembre 2018. México. Correo electrónico: alma.cruz@itspanuco.edu.mx.

Nota: Herson Santos Ruiz Dominguez, Maestro en Gestión Administrativa, laborando en el Instituto Tecnológico Superior de Pánuco, Veracruz. México. En la división de postgrado e investigación, Maestría en Ingeniería Administrativa. Publicaciones recientes: Diaz-Martinez, M.A., Cruz-Méndez, A.L, Ruiz-Domínguez, H.S. (2018) "Instrumento de diagnóstico y autoevaluación para medir las condiciones organizacionales hacia la nueva revolución industrial 4.0. Revista internacional de Investigación e Innovación Tecnológica". Vol. 6, No. 35. Noviembre – Diciembre 2018. México. Correo electrónico: Herson.ruiz@itspanuco.edu.mx.

REFERENCIAS

- Dugguh, S. I., & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR journal of business and management*, 16(5), 11-18.
- Dhurup, M., Surujlal, J., & Kabongo, D. M. (2016). Finding synergic relationships in teamwork, organizational commitment and job satisfaction: a case study of a construction organization in a developing country. *Procedia Economics and Finance*, 35, 485-492.
- K. Erkan, A. Şena, K. Göçera, S. Küçüksöylemez, G. Tunce, (2014). Strategies for employee job satisfaction: A case of service sector, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Vol. 150, 1167-1176.
- González, S. (2018) "Baja productividad de pymes en países de OCDE" LaJornada, Mexico Disponible en: <https://www.jornada.com.mx/ultimas/2018/02/20/baja-productividad-de-pymes-en-paises-de-ocde-7812.html>
- Peña-Cárdenas, M. C., López, A. M. O., & Fraire, A. A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista internacional administración & finanzas*, 115.
- SEV. (2010). PyMES e Incubadoras de Empresas. Noviembre 01, 2018, de DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE VERACRUZ Sitio web: <https://www.sev.gob.mx/educacion-tecnologica/pymes-e-incubadoras-de-empresas/>
- Munir, R. I. S., & Rahman, R. A. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction Using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*, 37, 488-496.
- Organización Mundial de Comercio. (2016). Informe sobre el comercio mundial. Publicación de la Organización Mundial del Comercio: Suiza.
- Hernández-Vicente, Irma Alejandra, Lumbreras-Guzmán, Marivel, Méndez-Hernández, Pablo, Rojas-Lima, Elodia, Cervantes-Rodríguez, Margarita, & Juárez-Flores, Clara Arlina. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192
- Angulo Pico, Grace Margarita, Quejada Pérez, Raúl, & Yáñez Contreras, Martha. (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. *Revista de la educación superior*, 41(163), 51-66. Recuperado en 22 de octubre de 2019
- Cernas Ortiz, Daniel Arturo, Mercado Salgado, Patricia, & León Cázares, Filadelfo. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2)
- Garcia, Blanca, & Cox, John. (2010). Cross border industries in Mexico with low organizational attachment: Case study. *Contaduría y administración*, (231), 79-102.

Chiang Vega, María Margarita, & Ojeda Hidalgo, José Felipe. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.

Flores-Romero, Beatriz, & González-Santoyo, Federico. (2019). Factores que afectan el desempeño de las MIPYME en Michoacán, México: un acercamiento a la teoría de los efectos olvidados. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 14(1), 95-112.

Gutarra, Roly, & Valente, Alma. (2018). Las mipymes tecnológicas peruanas al 2030. Estrategias para su inserción a la industria 4.0. *Nova scientia*, 10(20), 754-778.

Molina Corral, Luis Antonio, Piñón Howlet, Laura Cristina, Sapién Aguilar, Alma Lilia, & Gallegos Cereceres, Víctor Manuel. (2019). Análisis de las Habilidades Administrativas y de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Chihuahua. *Nova scientia*, 11(22), 293-322.