



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

**MOTIVACIÓN LABORAL COMO ESTRATEGIA PARA OPTIMIZAR LA
GESTION EMPRESARIAL EN LAS CONTRATISTAS DE SERVICIOS
TECNICOS EN EL MUNICIPIO CABIMAS DEL ESTADO ZULIA**

Temática: Análisis y Desarrollo Empresarial

AUTOR

Luis E. Belloso MSc. ⁽¹⁾

Licdo. Administración de Empresas / MSc Gerencia Financiera

luis_belloso@hotmail.com

COAUTORES

Br. Franklin Martínez ⁽²⁾

Cursante de las carreras: Administración (UJGH) Contaduría Pública (LUZ)

frnk.21@hotmail.com

Kerwin Chavez MSc. ⁽¹⁾

Licdo. Administración Mención Gerencia / MSc. Docencia Universitaria

kerwinchavez@gmail.com

Jonás Moreno MSc. ⁽¹⁾

Licdo. Contaduría Pública / MSc. Gerencia Financiera

jonasmoreno@gmail.com

Douglas Pérez ⁽¹⁾

Licdo. Contaduría Pública / Cursante Maestría Gerencia Financiera

douglas666666@hotmail.com

Norca Villasmil ⁽¹⁾

Licda. Contaduría Pública / Cursante Maestría Gerencia Financiera

norvillasmil@hotmail.com

Milangela Romero MSc. ⁽¹⁾

Licda. Administración Mención Gerencia / MSc Gerencia Financiera

milangelaromerov@gmail.com

Neidymar Villasmil ⁽¹⁾

Licda. Contaduría Pública / MSc Gerencia Financiera

neidy18@hotmail.com

1 | “Congreso Internacional de Investigación e Innovación 2014” Multidisciplinario, 10 y 11 de abril de 2014. México



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Emily Mena⁽³⁾

Licda. Contaduría Pública / Cursante Maestría Gerencia Financiera

menae@pdvsa.com.ve

Yasmeli Mas y Rubi⁽³⁾

Licda. Administración Mención Gerencia

masyrubiy@hotmail.com

Ángel Nava⁽¹⁾ angelnavach66@hotmail.com

Licdo. Administración Mención Gerencia / MSc Gerencia RRHH /Dr. Ciencias

Misleida Nava⁽¹⁾ misleida@hotmail.com

Licda. Administración Mención Gerencia / MSc Gerencia RRHH /Dr. Ciencias

Arelis Zabala⁽¹⁾

Licda. Administración Mención Gerencia / MSc Gerencia RRHH /Dr. Ciencias

zabalaa@hotmail.com

⁽¹⁾ Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB)

⁽²⁾ Universidad José Gregorio Hernández

⁽³⁾ Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA)

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito Analizar la Motivación Laboral como Estrategia para optimizar la Gestión Empresarial en las contratistas de Servicios Técnicos en el Municipio Cabimas del Estado Zulia. Desde el punto de vista metodológico el estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo con diseño transversal no experimental. La población se conformo por los 345 empleados de las 10 empresas, recurriendo a la técnica del muestro estratificado; obteniendo una muestra de 78 empleados (entre administrativos y operativos). Los datos fueron recabados mediante la aplicación de dos cuestionario estructurados con un total de 48 ítems, con cinco (05) opciones de respuesta tipo Escala Likert, el cual fue validado por tres (03) expertos en la materia. La validez del cuestionario se determinó mediante la aplicación de la prueba del coeficiente Alpha Cronbach con



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

un resultado de 0,95. El procesamiento de los datos se efectuó a través de la estadística descriptiva, aplicando el software estadístico SPSS. Los resultados permitieron determinar que tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos otorgan un carácter especial a los elementos motivadores así como a las fuerzas orientadas al logro, los objetivos y recompensas que el personal desarrolla en pro de mejorar la gestión empresarial en las organizaciones en estudio.

PALABRAS CLAVE: Motivación Laboral, Estrategia, Gestión Empresarial

ABSTRACT

The study purpose was to analyze labour motivation as a strategy to optimize the business management in the technical service in the Cabimas municipality of Zulia State contractors. From the methodological point of view the study corresponds to a descriptive research with non-experimental cross-sectional design. The population settle by 345 employees of the 10 companies, using the technique of the sampling stratified; obtaining a sample of 78 employees (administrative and operational). The information was obtained by means of the application of two questionnaire structured by a total of 48 articles, with five (05) options of response type Climbs Likert, which was validated by three (03) experts in the matter. The validity of the questionnaire Alpha Cronbach decided by means of the application of the test of the coefficient with a result of 0,95. The processing of the information was effected across the descriptive statistics, applying the statistical software SPSS. The results allowed to determine that both the intrinsic factors and the extrinsic ones grant a special character to the motivating elements as well as to the forces orientated to the achievement, the aims and rewards that the personnel develops in favor of improving the business management in the organizations in study.

KEY WORDS: Labor Motivation, Strategy, Business management



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

I. INTRODUCCIÓN

Desde inicios de la humanidad el hombre ha tenido necesidades primarias que le son innatas (tales como: agua, aire, descanso y alimento, entre otras). Estas deben satisfacerse para su supervivencia, al igual que una serie de necesidades secundarias como autoestima, logro y status; las cuales deben alcanzarse dependiendo del grado de motivación que se posea. Debido a la importancia de la motivación en el ámbito laboral, la mayoría de las organizaciones a nivel mundial implementan estímulos dirigidos hacia los empleados, con la finalidad de obtener lo mejor de ellos; de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como lo de los individuos o particulares.

Por tanto, los factores motivacionales tanto internos como externos, requiere especial atención, pues las personas y sus necesidades son diferentes y cuando éstas aparecen producen un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva a desarrollar diversos patrones de comportamiento para satisfacer o no esa necesidad. De allí, que la valoración y retroalimentación de este último factor, constituye un pilar fundamental para mejorar su motivación del recurso humano por cuanto se constituye en un predictor que le permite a la organización conocer de la incidencia de los factores motivacionales que está implementando tanto a nivel particular (grupo de trabajo, departamento, gerencia), como a nivel organizacional. Es importante subrayar que en las organizaciones



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

siempre se emplean actividades con el fin de generar un aumento en el rendimiento, mejorar la calidad del producto final y ser más competitivo.

La motivación no es tema sencillo, al estudiarla o abordarla se busca diagnosticar así como satisfacer necesidades económicas, emocionales y psicológicas de los individuos que laboran en las empresas. La motivación se concibe como un impulso que permite mantener al individuo constante a lograr una acción, es decir a concebir un objetivo y saciar una necesidad; comprende en forma parcial las necesidades, deseos, tensiones, y expectativas.

Por su parte Álvarez (2002), señala que uno de los principales problemas que siempre ha enfrentado la gerencia de una empresa, es lograr que los empleados realicen su trabajo con la mayor eficiencia; una de las causas de este conflicto es el desconocimiento por parte de la gran mayoría de los hombres de empresa de la existencia de los factores motivacionales ambientales que estimulan o presionan al empleado dentro de su situación de trabajo y de los factores motivacionales intrínsecos, tales como sus necesidades y propósitos.

Sin embargo, en la nueva concepción de las organizaciones se hace necesario que las responsabilidades sean compartidas; el gerente junto con su equipo son quienes fijan metas u objetivos (marcando el camino a seguir y el cumplimiento de estos), pero es necesario señalar que una depende de la otra. De allí, la necesidad de mantener la motivación tanto de directivos como de los trabajadores conllevados a asumir menos paradigmas y nuevos roles. Así como la integración



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

armónica de sus miembros, asignándoles el valor correspondiente a las ideas e iniciativas del personal para buscar soluciones operativas y beneficiosas para la organización y para los empleados que habitan dentro de ella.

El desconocimiento de esta fuerza motivadora afecta al individuo, lógicamente posibilita a la gerencia de empresa para introducir los estímulos de incentivos necesarios para crear el interés permanente en el empleado por el trabajo que ejecuta. Adair (1992), considera importante la motivación en la organización, puesto que todo el proceso de selección y desarrollo del personal tiene como finalidad primordial obtener los recursos humanos más capacitados y con mayor potencialidad, con el fin de alcanzar un alto grado de eficiencia en el logro de los objetivos y metas de la organización. Sin embargo, no basta con disponer cuantitativamente y cualitativamente de los mejores recursos humanos, sino que se hace necesario la creación de condiciones que interesen o motiven al personal hacia los objetivos y metas que no solo beneficien a la organización sino que también pueda beneficiarla mediante la satisfacción de las necesidades de sus empleados.

Motivación Laboral: Para Robbins (2004), se refiere a los esfuerzos responsables de un individuo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer una necesidad individual.

Factores Intrínsecos: Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

o sea, superior a los niveles normales.

Libertad de decisión: Una decisión es el producto final del proceso mental-cognitivo específico de un individuo o un grupo de personas u organizaciones, el cual se denomina toma de decisiones, por lo tanto es un concepto subjetivo.

Delegación de autoridad: Para Galindo (2001), la delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas, además de la asignación a un subordinado de responsabilidades y autoridad para cumplir un objetivo, realizar una tarea, o obtener un resultado.

Utilización de habilidades: A juicio de Martínez (2005), existen diferentes definiciones que intentan englobar el concepto de habilidad, estando referidas a los siguientes aspectos: Es el grado de competencia de un sujeto concreto frente a un objetivo determinado.

Ascensos: Definido por Rincón (2000), como movimiento vertical de una persona dentro de una organización para ocupar una posición con mayor autoridad, responsabilidad y remuneración. Los empleados de una organización se sienten motivados cuando son promovidos de su puesto, porque les proporcionan oportunidades de crecimiento, tanto personal como profesional.

Reconocimientos: Muchas organizaciones no consideran el reconocimiento como parte fundamental de sus prácticas de gestión, debido a que sus directivos piensan que el salario es el único reconocimiento que necesitan los empleados, o se resisten porque están demasiado ocupados en su propio trabajo para dedicar



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

tiempo al reconocimiento o creen que supone un gasto para su organización.

Trabajo en sí mismo: Robbins (2004), señala que el empleado debe orientar su desempeño hacia el desarrollo pleno de sus habilidades, conocimientos y talentos a través del trabajo que realiza. Esta condición refiere que el trabajo es la mayor fuente de motivación tanto laboral como profesional porque la persona se siente útil y valiosa tanto por sus capacidades como competencias desempeñadas en las actividades que realizan.

Ampliación del cargo: Chiavenato (2007), lo define como el enriquecimiento del cargo, el cual consiste en ampliar las responsabilidades, objetivos y desafío de las tareas del cargo. Esta Ampliación del cargo, puede ser de dos tipos: (a) Lateral: adición de responsabilidades en el mismo nivel y (b) Vertical: mediante la adición de responsabilidades de nivel gradualmente más elevado. El enriquecimiento del cargo produce efectos convenientes y positivos, también puede generar efectos colaterales inconvenientes.

Factores Extrínsecos (Higiénicos): Los factores extrínsecos se denominan así porque tienden a la satisfacción de las necesidades a partir de los aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas. Por ello, Chiavenato (2007), define los factores extrínsecos (higiénicos) como las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Políticas organizacionales: Según David (2004), son los medios o formas utilizadas por el estratega para alcanzar las metas de una organización.

Remuneración: Según Dessler (2001), para los empleados la remuneración son recompensas objeto de motivación laboral, por ello, requiriendo tener un sistema de recompensas justas, acorde con el trabajo que desempeñan. Por consiguiente, es un incentivo que estimula la productividad y desempeño.

Beneficios sociales: A juicio de Dessler (2001), plantea que son planes de beneficios que ofrecen y permiten las organizaciones para sus empleados.

Supervisión: El proceso supervisorio, a juicio de Pérez (2002), presenta interés por cuanto permite que el supervisor desarrolle la autorrealización y autosatisfacción como necesidad básica y fundamental del hombre, a nivel institucional, lo compromete con el proceso administrativo y en el desarrollo de competencias multidimensionales que optimicen la supervisión laboral.

Perfil Motivacional: A juicio de Romero (2006) comprende aptitudes, motivaciones, factores socioeconómicos, nivel de aspiración entre otros.

Motivación al Logro: Para Romero (2006), es de mayor importancia. La focalización en metas y resultados es prácticamente una obsesión en los tiempos actuales, porque las empresas actúan en escenarios cambiantes e innovadores en los cuales ninguna ventaja competitiva garantiza el éxito a largo plazo.

Motivación de Poder: A juicio de Romero (2006), la motivación de poder interior es expresada en términos del manejo eficiente de su comportamiento emocional



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

(autocontrol) y de su templanza en el manejo de situaciones adversas.

II. METODOLOGÍA

La investigación se clasifica dentro del tipo descriptiva, al respecto Chávez (2005) señala que esta tipología de comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y comprensión de los fenómenos, es decir trabaja sobre realidades de hechos y características; siendo su fundamento el presentar una interpretación correcta de la realidad en un momento y entorno específico. Por otra parte según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación presenta un diseño De Campo, Transeccional. Mientras que la población se constituyo por los 345 empleados de las empresas en estudio; recurriendo a la técnica del muestreo estratificado estableciendo una muestra de 78 empleados (administrativos y operativos). Aplicando un cuestionario estructurado con un total 48 ítems; el cual mide en forma integral la variable. Como opciones de respuesta se estableció la escala Likert con cinco (5) opciones de respuesta (Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca).

Empresa	Unidad Informante	Muestra
Inspecciones Unidas, C.A.	38	9
Equipos de Alta Tecnología, C.A.	40	9
Inspecciones Técnicas, C.A.	40	9
Gamma Industrial, C.A	48	11



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Inspección Industrial	30	7
Tecnología para la Inspección, C.A	25	6
Técnicas de Inspección, C.A.	29	7
Servicios y Construcción. C.A.	27	6
Servicio de Ingeniería, Mto. y Construcción	32	7
Tecnología Industrial Venezolana	36	8
Total	345	78

Fuente: Procesamiento de Datos. Los Investigadores (2013).

El instrumento fue validado, para posteriormente aplicar una prueba piloto mediante el coeficiente Alfa Cronbach (a 5 empresas en el municipio Cabimas); originado un resultado de 0,95 es decir se considera como un instrumento con elevado nivel de confiabilidad. El procesamiento de los datos se fundamenta en la estadística descriptiva para el establecimiento de las frecuencias (absolutas y relativas) y promedios de los indicadores. Los resultados cuantitativos fueron convertidos en información con base en la discusión de los mismos a partir de los referentes teóricos de apoyo al estudio.

III. RESULTADOS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

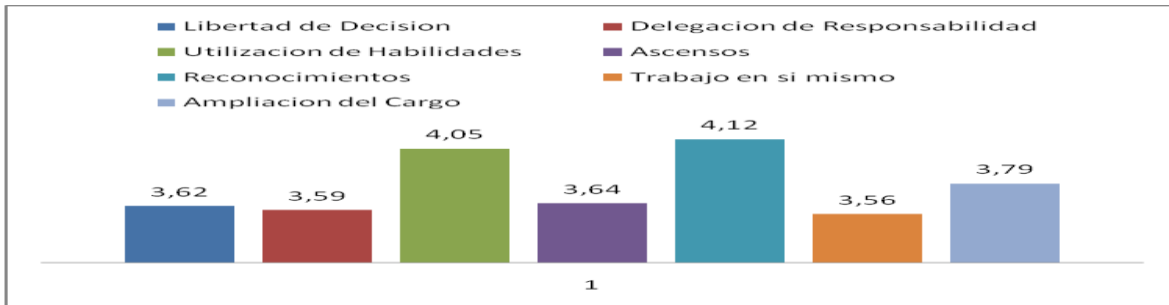


Grafico 1. Promedios de los Indicadores que integran la Dimensión Factores Intrínsecos. Fuente: Procesamiento de Datos. Los Investigadores (2013).

En el análisis del promedio de cada indicador se evidencia que: El indicador Libertad de Expresión presenta un promedio de 3,62% lo cual se evidencia un Alto Nivel de presencia dentro de las empresas. El indicador Delegación de Responsabilidad presenta un promedio de 3,59%, es decir existe un Alto Nivel de presencia del indicador. Mientras que el indicador Utilización de Habilidades presenta un promedio de 4,05% lo cual se evidencia un Alto Nivel de presencia. Por su parte el indicador Ascensos presenta un promedio de 3,64% lo cual se evidencia un Alto Nivel de presencia del mismo. Finalmente los indicadores Reconocimiento, Trabajo en sí mismo y Ampliación del Cargo muestran un resultado de 4,12%, 3,56% y 3,79% es decir con niveles de presencia Altos en su desarrollo dentro de las organizaciones.

En forma general el indicador presenta un promedio de 3,78% es decir se ubica en un Alto Nivel de presencia de los Factores Intrínsecos dentro de las organizaciones, estos factores motivacionales producen efecto duradero de



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, El término motivación, para Herzberg incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestado por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafíos y significado para el trabajador, tanto en el reconocimiento de sus funciones como el de los factores internos que producen satisfacción.



Grafico 2. Promedios de los Indicadores que integran la Dimensión Factores Extrínsecos. Fuente: Procesamiento de Datos. Los Investigadores (2013).

En el análisis del promedio o media aritmética de cada indicador se evidencia que: los indicadores Políticas Organizacionales, Relaciones Laborales y Remuneración presentan un promedio de 3,84%, 4,28% y 3,14% respectivamente lo que se traduce en un Alto Nivel de presencia. Mientras que los indicadores Estabilidad Laboral, Beneficios Sociales y Supervisión evidencia un promedio de 4,04%, 3,82% y 3,77% respectivamente con un nivel de presencia Alto.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

En forma general el indicador presenta un promedio de 3,82% es decir se ubica en un Alto Nivel de presencia de los Factores Extrínsecos dentro de las organizaciones. Estos factores motivacionales se denominan así porque tienden a la satisfacción de las necesidades a partir de los aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas (monetarias o en especies, características del contrato laboral tanto fijo como eventual. Esta motivación es más propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines. Cuando los factores extrínsecos son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción de los empleados.

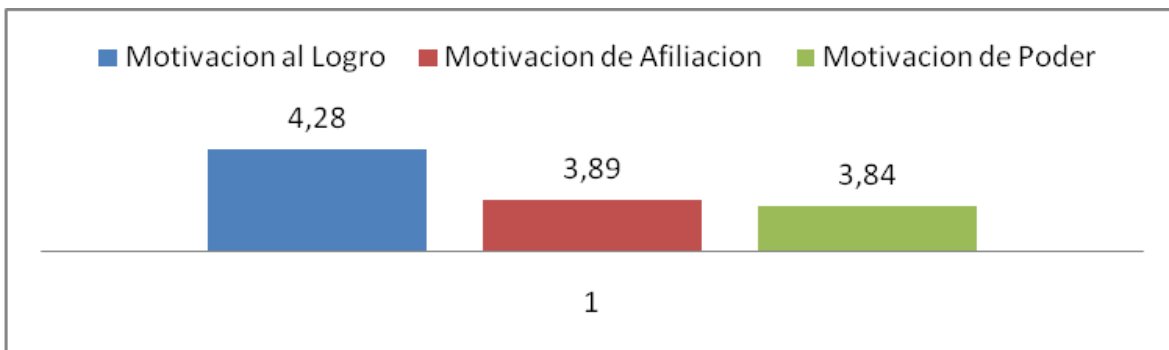


Grafico 3 Promedios de los Indicadores que integran la Dimensión Motivaciones Laborales. Fuente: Procesamiento de Datos. Los Investigadores (2013).

En el análisis del promedio o media aritmética de cada indicador se evidencia que: Los indicadores Motivación al Logro, Afiliación y Poder presentan un promedio de 4,28%, 3,89% y 3,84% lo cual se evidencia un Alto Nivel de presencia dentro de las empresas.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

En forma general el indicador presenta un promedio de 4,01% es decir se ubica en un Alto Nivel de presencia del Perfil Motivacional, la determinación o caracterización del perfil motivacional constituye una de las tareas fundamentales de la psicología científica, el tratar de predecir con el mayor grado de confiabilidad, la conducta futura del ser humano. Así pues en el campo de la laboral, muchas han sido las investigaciones realizadas, con el objeto de conocer el comportamiento de los trabajadores y empleados de poder predecir su logro profesional sobre la base de un gran número de variables, las cuales a juicio de Romero (2006), comprende aptitudes, motivaciones, factores socioeconómicos, nivel de aspiración, rasgos de personalidad, entre otros.

IV. CONCLUSIONES

Analizando los resultados de la investigación se concluye que:

- La motivación de los trabajadores está determinada por los factores intrínsecos y los extrínsecos a la actividad laboral.
- El perfil motivacional y los elementos que lo integran se encuentran previamente establecidos y definidos dentro de la empresa.
- El Capital Humano posee una amplia gama de intereses, deseos y expectativas con relación a la misma.
- Existe un elevado nivel de identificación y comprometimiento con la empresa,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

- Las necesidades que más prevalecen en estos trabajadores es la de seguridad.
- Presentan crecientes necesidades de desarrollo y superación profesional que inciden en la motivación.
- No existe un orden objetivo de los factores que inciden en la motivación laboral de los trabajadores.
- La jerarquía de los factores motivacionales depende del puesto que cada trabajador ocupe.
- Existe una fuerte presencia de la motivación al logro y al poder, indicadores que se encuentran basados en la evaluación de desempeño y los resultados de la misma se encaminan al establecimiento de equipos de alto desempeño.

BIBLIOGRAFIA

Chávez, N. (2007). La introducción a la investigación educativa. Ars Gráfica, 4^{ta} Edición, Caracas, Venezuela.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Editorial: Mcgraw Hill – Tercera Edición. México.

Adair, A. (1992). Tecnología de gestión de recursos humanos. Ediciones ISPJAE.

Álvarez, M. (2002). El Perfil Motivador. Ediciones Díaz de Santos, Edición Ilustrada, Madrid, España.

Hellriegel, D. y otros (2006). Administración. Thomson Editores, 10^{ma} Edición,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

México.

Hernández, R., y otros. (2006). Metodología de la investigación. Mcgraw Hill, México. .

Martínez, G. (2008). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson Educación, 10^{ma} Edición, México.

Rom