



## Valoración del desempeño organizacional en empresas tamaulipecas

Ledezma Muñoz, Victoria;<sup>1</sup> Bernal González, Idolina<sup>2</sup> y Pedraza Melo, Norma Angélica<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas, vicky\_1375@hotmail.com, Centro Universitario Adolfo López Mateos, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México, (+52) 83 4318 1800.

<sup>2</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas, ibernal@docentes.uat.edu.mx, Centro Universitario Adolfo López Mateos, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México, (+52) 83 4318 1800.

<sup>3</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas, napedraza@docentes.uat.edu.mx, Centro Universitario Adolfo López Mateos, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México, (+52) 83 4318 1800.

---

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de aceptación: 9 de junio de 2019

Fecha de publicación en línea: 31 de julio de 2019

---

### Resumen

La adopción de nuevas tecnologías y métodos de trabajo ha desencadenado en el contexto actual de los negocios retos importantes para el desempeño organizacional de las empresas. Optimizar los recursos y capacidades se ha convertido en factor de éxito para potencializar la eficiencia empresarial y proyectar una buena imagen de servicio ante la población. Es por ello que el propósito de la presente investigación es valorar el desempeño organizacional que empresas tamaulipecas perciben tener en función de tres indicadores principales: desempeño financiero, desempeño de negocio y eficacia organizacional. El estudio se realizó con enfoque cuantitativo-descriptivo con la participación de 76 empresas del sector comercial y de servicios, de tamaño mediano y grande. Como resultado principal se destaca que las empresas analizadas valoran tener un buen desempeño organizacional en lo general y por cada una de las dimensiones evaluadas.

**Palabras clave:** desempeño organizacional, desempeño de negocio, eficacia organizacional, desempeño financiero, empresas tamaulipecas.

### Abstrac

The adoption of new technologies and methods of work has unleashed important challenges for the organizational performance of companies in the current business context. Optimizing resources and capacities has become a success factor to boost business efficiency and project a good image of service to the population. That is why the purpose of this research is to assess the organizational performance that Tamaulipas companies perceive to have in terms of three main indicators: financial performance, business performance and organizational effectiveness. The study was carried out with a quantitative-descriptive approach with the participation of 76 companies of the commercial and services sector, of medium and large size. The main result is that the companies analyzed value having a good organizational performance in general and for each of the dimensions evaluated.

**Key words:** organizational performance, business performance, organizational effectiveness, financial performance, Tamaulipas companies.

## 1. INTRODUCCIÓN

La economía moderna a la que se enfrentan las organizaciones actuales ha desencadenado importantes cambios en su gestión y desarrollo, puesto que ya la competitividad en precios no representa el eje central de la ventaja empresarial sino que, la actual y real competencia radica en el adecuado uso y optimización de aquellos recursos que generen valor añadido a sus procesos, mismos que les permitirán alcanzar rendimientos mayores como causa-efecto de su desempeño organizacional.

Es bajo el nuevo contexto de los negocios que las organizaciones se han visto obligadas a optimizar el uso de sus capacidades mediante acciones innovadoras de gestión, debido a que la sociedad demanda cada vez más un eficiente desempeño para satisfacer sus necesidades y expectativas, bajo criterios de efectividad y calidad en los servicios y productos que las compañías ofrecen (Döring y Hernández, 1994).

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2013), los principales obstáculos que han sido percibidos por los directivos respecto con el desempeño organizacional son, principalmente en México, aquellos que tienen relación con la fuerza laboral, las tasas fiscales, el acceso al financiamiento y la informalidad del sector, mientras que para el estado de Tamaulipas, los obstáculos a enfrentar radican principalmente en la falta de elaboración de un perfecto y estratégico plan de trabajo, la falta de atención y entrega del director institucional, desinterés en la inversión de la capacitación constante, la incapacidad para tratar con gente difícil, la ausencia de métodos efectivos de trabajo y el poco interés del director de empresa por escuchar los proyectos de su personal por mantener la organización en constante innovación y desarrollo (Álvarez y Sosa, 2013).

Ante tales desafíos, las empresas tamaulipecas deben transitar de sus modelos tradicionales de trabajo hacia nuevas transformaciones del entorno, implementando para ello mecanismos de modernización e instrumentos confiables de evaluación que sustenten el diseño de estrategias y toma de decisiones efectivas para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Lo anterior con la finalidad de que estas

entidades logren elevar su productividad, obtener mejores y más altas utilidades y no solo sobrevivir en el mercado sino que busquen ser líderes en cualquiera que sea la rama a la que estas se dediquen.

Es por ello por lo que la presente investigación tiene como finalidad analizar la percepción que empresas tamaulipecas tienen respecto al desempeño de su organización, evaluado desde tres principales dimensiones de medición: desempeño de negocio, desempeño financiero y eficacia organizacional. El propósito del estudio es valorar la efectividad de sus operaciones y en su caso, brindar retroalimentación oportuna que coadyuve a la mejora de su rendimiento y competitividad empresarial.

## 2. MARCO TEÓRICO

Por definición, el desempeño organizacional, de acuerdo con Pérez y Cortés (2009), consiste en una serie de componentes integrados entre sí que constituyen el rendimiento como tal de la organización, siendo estos los resultados financieros, la calidad, la estructura con que cuenta la organización, la dinámica de sus actividades, el ambiente de los negocios, la innovación de sus operaciones y el impacto que se tiene en el mercado. En otras palabras, los componentes que intervienen en el correcto logro de los objetivos organizacionales.

Espinosa, Flores y Álvarez (2018) afirman que el desempeño organizacional, hablando estrictamente del sector empresarial, no cuenta con un concepto o definición único, ya que puede ser útil en diversas circunstancias, por ejemplo, si se habla a nivel individual o grupal, en una organización en su totalidad o un país, etcétera. Por ejemplo, autores como De Juan (2004), afirman que el desempeño organizacional está basado en las metas alcanzadas y los recursos utilizados para su obtención. Otros investigadores, como en el caso de Yamakawa y Ostos (2011), encontraron que este término bien podría ser utilizado para hacer referencia a los resultados alcanzados derivado del comportamiento que pueden tener los factores internos y externos de la empresa.

Camisón y Cruz (2008) sugiere al respecto que el desempeño organizacional hace referencia a la gestión eficiente que una empresa puede

hacer al combinar los recursos que posee con las estrategias diseñadas respecto a la oferta de sus productos o servicios, mismas que también le permitirán alcanzar una posición competitiva en el mercado y resultados financieros satisfactorios gracias al atractivo de sus operaciones. Para Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio (2002) el desempeño organizacional es el resultado de las acciones que llevan a las organizaciones a cumplir sus metas y objetivos.

Por tanto, con los aportes descritos se puede mencionar que un buen desempeño organizacional hace referencia al adecuado cumplimiento de los propósitos empresariales y representa un área de oportunidad para el diseño e implementación de estrategias destinadas a la generación de valor y el logro de las metas e indicadores establecidos a favor de la competitividad empresarial, mediante la búsqueda continua de la innovación y mejora de sus procesos.

Es bajo esta concepción que analizar la efectividad de las acciones que las organizaciones implementan, de acuerdo con Lusthaus *et al.* (2002), es una necesidad que las entidades manifiestan a fin de conocer si el desempeño realizado para alcanzar sus objetivos está siendo aplicado de manera correcta. En este sentido, Del Castillo y Vargas (2009) explican en su investigación sobre gestión y desempeño organizacional que, a través de los años, la búsqueda de una manera óptima de medir el desempeño organizacional ha provocado que las organizaciones tanto públicas como privadas utilicen diversos modelos de evaluación.

Ejemplo de ello es cuando, durante el siglo pasado, el desempeño se medía comúnmente con el cálculo de movimientos y tiempos de las tareas, lo que arrojaba resultados estandarizados. Sin embargo, conforme se iban dando cuenta de los cambios internos y externos del mundo de los negocios y organizacionales, investigadores del tema empezaron a encontrar nuevas formas de medición que fueran más allá de lo invariable hasta llegar con procesos para medir el desempeño organizacional de forma que se ven involucrados los resultados de las estrategias, así como las metas de la organización (Del Castillo y Vargas, 2009).

Actualmente, de acuerdo con Calderón, Álvarez y Naranjo (2010), el desempeño organizacional puede ser medido con indicadores cuantitativos y cualitativos. En cuanto a indicadores cuantitativos, hablan de medidas financieras y de mercado. Por su parte, los indicadores cualitativos implican la efectividad de las organizaciones, mejora de procesos internos, organización de tareas, habilidad de adaptación al entorno cambiante, motivación, entre otros.

Algunos autores que han propuesto la valoración del desempeño organizacional contemplando tanto indicadores cuantitativos como cualitativos son Venkatraman y Ramanujam (1986), ellos sugieren en su investigación que el estudio del desempeño organizacional puede ser cubierto desde tres perspectivas principales (Tabla 1): el desempeño financiero, desempeño de negocio y eficacia organizacional.

Tabla 1. Dimensiones del desempeño organizacional.

Dimensión	Significado
Desempeño financiero	Es la relación entre las cuentas financieras y su desarrollo para generar independencia financiera. Para estos autores es esencial tener una estructura financiera estable en el mercado para salir a flote, esto a causa de los cambios del entorno que se presentan con mayor frecuencia.
Desempeño de negocio	El grado en que una empresa logra el éxito de sus negociaciones, y se posiciona y mantiene en los mercados, para lo cual valora la participación de mercado de la organización, la calidad y mercadeo de sus productos/servicios, entre otros.
Eficacia organizacional	Se ve involucrada en el desempeño general de una empresa, dependiendo de sus resultados puede traer consigo consecuencias positivas o negativas en la satisfacción de los grupos de interés, afectando directamente las riquezas de la empresa.

Fuente: Elaboración a partir de Venkatraman y Ramanujam (1986).

Cabe destacar que la clasificación dada a la variable de desempeño organizacional por Venkatraman y Ramanujam (1986), ha sido partícipe de diversas investigaciones demostrando alcanzar adecuados niveles de validez y confiabilidad en sus métricas de medición, lo cual indica la pauta a afecto de considerar estas dimensiones para el estudio de la presente investigación. No obstante, es importante aclarar que no hay una explicación concreta y única acerca de las dimensiones que se deben contemplar para la valoración del desempeño de una organización, ello dependerá del contexto y perspectivas que la institución decida implementar.

### 3. MÉTODO

La investigación tiene como objetivo valorar el desempeño organizacional de empresas de Tamaulipas, México. Para ello, se realiza una investigación de enfoque cuantitativo; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) esta enfoque persigue el establecimiento de patrones de comportamiento a través de la recolección de datos y en la evaluación numérica.

Mediante la aplicación de cuestionarios se obtuvieron tendencias cuantitativas en las percepciones de los encuestados, cuyo alcance descriptivo busca valorar la percepción que el personal encuestado posee respecto al desempeño de su organización, haciendo uso de técnicas de estadística descriptiva a través de porcentajes de tendencias y determinación de medias.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario validado por Vasconcelo (2017), quien toma de referente las dimensiones propuestas Venkatraman y Ramanujam (1986) para la medición del desempeño organizacional. El cuestionario consta de dos secciones de preguntas. La primera es una sección de datos generales integrada por siete preguntas de control (puesto/cargo de la persona encuestada, antigüedad en el puesto, escolaridad, sexo, sector al que pertenece la organización, origen de la empresa y antigüedad de la empresa en el mercado).

La segunda sección conformada por 21 ítems que valoran el desempeño organizacional, de los cuales siete corresponden al desempeño financiero, siete al desempeño de negocio y siete

para la eficacia organizacional, todos ellos con opciones de respuesta tipo Likert de cinco puntos, donde 1) Pésimo, 2) Malo, 3) Regular, 4) Bueno y 5) Superior.

El cuestionario fue aplicado a empleados de nivel medio y alta dirección de empresas medianas y grandes del sector comercial y de servicios ubicadas en el estado de Tamaulipas, lo anterior debido a la naturaleza del estudio donde se requiere que los sujetos de estudio posean información acerca del desempeño que presentan las organizaciones estudiadas, siendo solo el personal directivo quien pudiera tener el acceso a esta información, logrando la participación de 76 empresas en su totalidad.

Por último es preciso destacar que para el tratamiento de los datos, en primer lugar se llevó a cabo la técnica Análisis Factorial Exploratorio (AFE) por el método de componentes principales y rotación Varimax a fin de validar la conformación de las variables de estudio (Hair, Anderson, Tatham, y Black, 1999), así mismo se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo en ambos casos resultados favorables (medida Kaiser-Meyer-Olkin .884; significancia .000; Chi-cuadrado aproximado 1281.250; varianza explicada 69.53%; alfa de cronbach .950). Posteriormente se realizaron la determinación de medias y frecuencias de respuesta. Para llevar a cabo estas técnicas se utilizó la versión 21 del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Datos generales

Tal como se ha mencionado, como primera sección del cuestionario se aplicó una serie de preguntas con la finalidad de obtener información relevante de los sujetos de estudio y la organización a la que pertenecen. Por lo que con base en ello se pueden destacar como datos generales que el 28.9 % de los encuestados ocupan el cargo de Gerente de Operaciones, seguido de un 25 % que está representado por el Dueño o propietario del negocio, en tanto que el 18.4 % es para quienes ocupan el puesto de Gerente General, 14.5 % para los Jefes de área,

el 5.3 % lo conforman los sujetos con el cargo de Gerente Financiero y el 7.9 % restante es para quienes ocupan otro cargo directivo.

Para la antigüedad en el puesto de las personas encuestadas, el comportamiento de las respuestas está distribuido en su mayoría en un rango de 6 a 10 años con un 36.8 %, mientras que el 30.3 % lo integran las personas que tienen una antigüedad en el puesto actual menor a 5 años.

Con respecto a los rangos de antigüedad de 11 a 15 años el porcentaje alcanzado fue de 10.5 % y de 9.2 % para una antigüedad de 16 a 20 años, quedando un 13.2 % para quienes tienen más de 20 años en el puesto que actualmente ocupan dentro de la organización, lo cual les permite tener un amplio conocimiento del desempeño que su empresa ha tenido en el transcurso de los años.

En lo que refiere a la escolaridad de las personas encuestadas, de manera predominante destaca los estudios de licenciatura con un 68.4 % y el nivel posgrado con el 19.7 %, estando un 11.8 % representado por ocho personas (10.5 %) que manifestaron tener estudios a nivel preparatoria y una persona (1.3 %) quien cuenta con escolaridad a nivel secundaria.

Otro dato importante a considerar es en lo que respecta al sexo de los sujetos de estudio, puesto que de manera relativamente equitativa se tuvo la participación de hombres y mujeres, logrando encuestar a un 57.9 % de personas de sexo masculino y 42.1 % de sexo femenino,

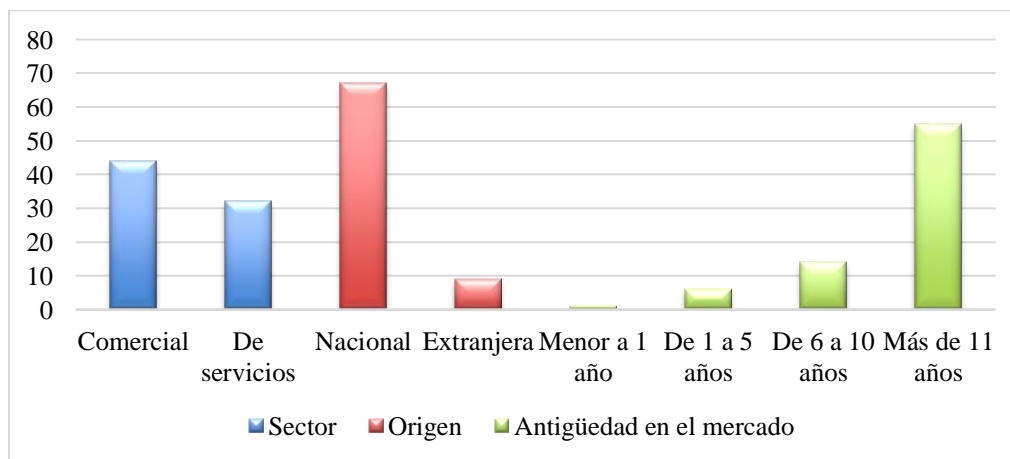
permitiendo analizar la percepción del desempeño organizacional desde una perspectiva de género.

Con la determinación de estos datos es posible señalar que el perfil predominante de los sujetos participantes en este estudio son en su mayoría hombres que ocupan el cargo de Gerente, con una antigüedad en el puesto de entre 6 y 10 años, lo cual, tal como se mencionó con anterioridad, da mayor confiabilidad a los datos recolectados puesto que estas personas cuentan con un amplio conocimiento respecto al desempeño de su organización por el tiempo trabajado en ella y el alcance de sus funciones.

Así mismo, se destaca que el nivel de escolaridad y edad de los participantes permite que cuenten con mayor criterio y entendimiento de los cuestionamientos formulados en el cuestionario, lo cual brinda confianza en las respuestas brindadas y, con ello, en la generación de resultados de esta investigación.

Por otro lado, otras de las preguntas de control que conforman la sección de datos generales refiere al sector al cual pertenece la organización, el origen y su antigüedad en el mercado, para tales casos los resultados obtenidos revelan que de las 76 empresas participantes en el estudio, el 57.9 % pertenece al sector comercial y el 42.1 % al sector servicios, siendo el 88.2 % de origen nacional y solo el 11.8 % de origen extranjero y en su mayoría (72.4 %) con más de 11 años de antigüedad en el mercado (Figura 1).

Figura 1. Datos generales de las empresas participantes.



Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 Valoración del desempeño organizacional

Como resultado de la segunda sección del cuestionario, se valoró la percepción que las personas encuestadas tienen respecto al desempeño organizacional de la empresa en la que laboran. Para tal caso, se logró alcanzar una media de valoración global de 3.9, lo cual, de acuerdo con la escala de respuestas se inclina hacia una opinión favorable al considerar como bueno el desempeño organizacional que logran tener las empresas analizadas.

En específico, el promedio de respuestas por cada una de las dimensiones evaluadas (desempeño financiero, desempeño de negocio y eficacia organizacional) oscila entre puntuaciones de 3.87 y 4.04, lo cual indica que según la escala de respuestas (1. Pésimo, 2.Malo, 3.Regular, 4.Bueno y 5.Superior), la percepción de los encuestados se inclina en su mayoría hacia valores cercanos a 4, calificando así el desempeño de su organización como bueno. En la Tabla 2 se puede visualizar el detalle de lo antes mencionado.

Tabla 2. Determinación de medias del desempeño organizacional por dimensión evaluada.

Dimensión evaluada	Ítem valorado	Valor promedio obtenido a cada ítem evaluado, según escala de respuestas	Valor promedio obtenido por dimensión evaluada
Desempeño financiero	[La tendencia de la rentabilidad]	3.84	3.87
	[Comportamiento de la cobranza a clientes]	3.89	
	[Comportamiento de pago a proveedores]	4.08	
	[Comportamiento de rotación de inventarios]	3.84	
	[Comportamiento en ROA (retorno sobre activos)]	3.78	
	[Comportamiento en ROS (retorno sobre ventas)]	3.83	
	[Comportamiento en ROI (retorno sobre la inversión)]	3.83	
Desempeño de negocio	[Tasa de éxito en el lanzamiento de nuevos productos o servicios]	3.78	4
	[Valoración de la imagen de la empresa y de sus productos o servicios]	4.11	
	[Adaptación de la empresa a las necesidades de los mercados]	3.99	
	[Respuesta rápida de la organización ante competidores]	4	
	[Valor añadido en los productos y servicios]	4.09	
	[Satisfacción del cliente con los productos o servicios]	4.25	
	[Participación en la cuota de mercado]	3.8	
Eficacia organizacional	[Desempeño en el logro de objetivos y resultados]	4.07	4.04
	[Calidad en los procesos de producción]	4.05	
	[Nivel de tecnología en los procesos de producción]	3.88	
	[Productividad de nuestros empleados]	4.04	
	[Eficiencia en los procesos y actividades de la empresa]	4.07	
	[Desempeño en el aprovechamiento de los recursos]	4.14	
	[Mejora en la coordinación de procesos internos]	4.03	

Fuente: Elaboración propia.

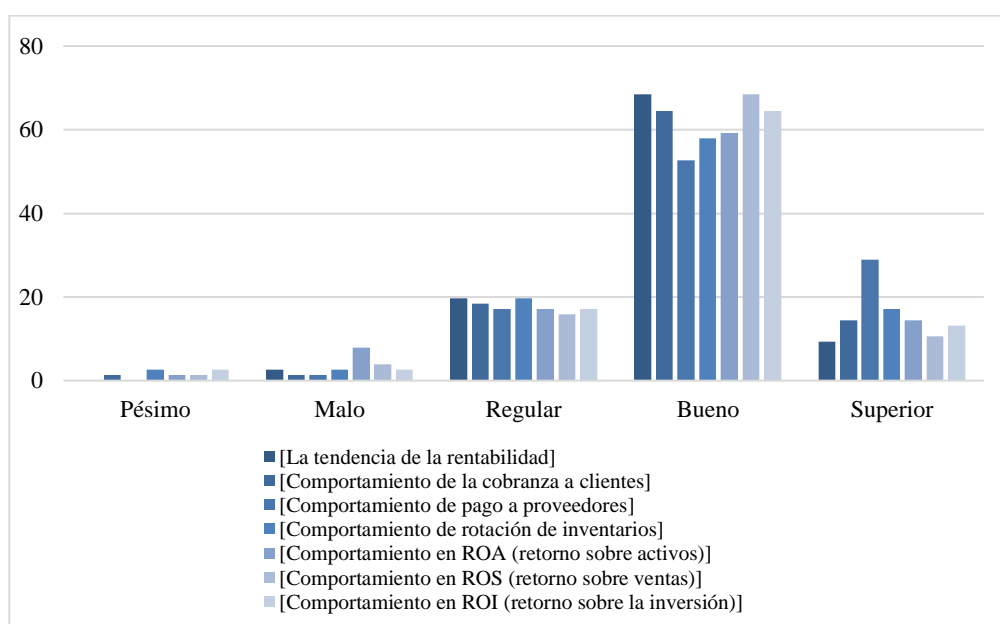
Cabe destacar que de la valoración del desempeño financiero sobresale la percepción de los encuestados respecto a la rentabilidad de su organización, puesto que en un 77.6 % considera de bueno a superior el desempeño que la empresa logra tener, manifestando de igual forma una buena rotación de sus inventarios al alcanzar un 75 % de opiniones entre valores de 4 y 5 en la escala de respuestas, que corresponde a puntuaciones de bueno y superior respectivamente.

Así mismo, el comportamiento que perciben tener del retorno sobre activos, ventas y la

inversión es superior al 70 % de opiniones que valoran de bueno a superior estos indicadores de desempeño, mientras que el comportamiento de cobranza a clientes y pago a proveedores logran alcanzar porcentajes mayores al 80 % bajo este comportamiento de respuestas, de bueno a superior.

En la Figura 2 se presenta de manera gráfica las tendencias de respuestas dadas a los indicadores que conforman el desempeño financiero valorados en la presente investigación.

Figura 2. Tendencia de respuestas dadas a los indicadores de desempeño financiero.

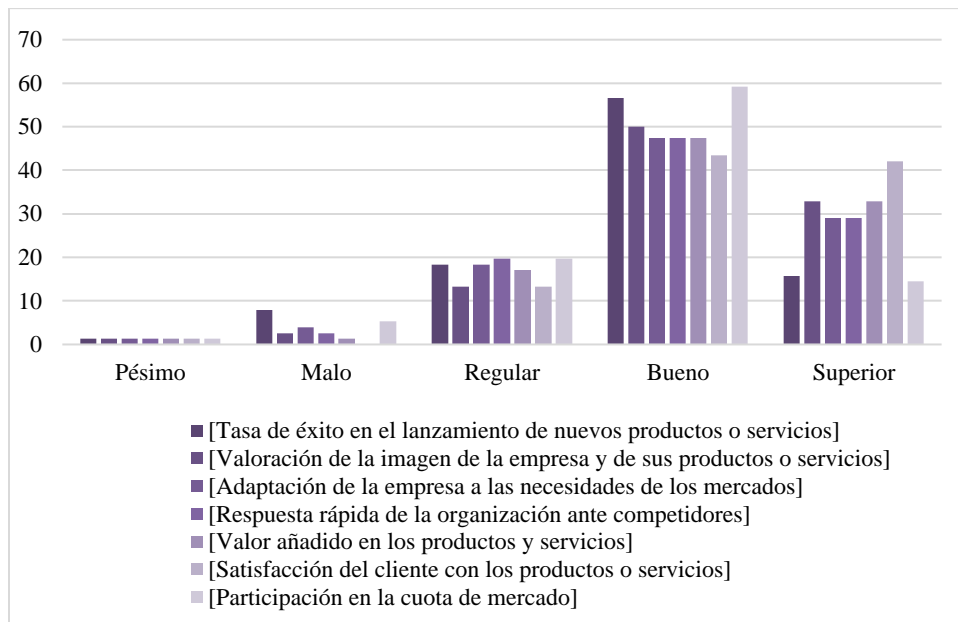


Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en lo que respecta al desempeño de negocio la tendencia de respuestas dadas a los ítems valorados presenta comportamientos similares a los obtenidos en el desempeño financiero. De manera particular se puede señalar que el 72.4 % de las respuestas perciben de bueno a superior el desempeño que se logra tener al lanzar nuevos productos o servicios al mercado, el 82.9 % considera que la imagen de la empresa, así como sus productos y servicios es bueno o superior y en un 76.3 % las personas encuestadas manifiestan que la organización en la que laboran tiene una buena adaptación a las necesidades del mercado.

De igual modo, al valorar que tan rápida es la respuesta de las organizaciones analizadas ante los competidores, los sujetos de estudio encuestados valoraron en su mayoría con puntuaciones de bueno (47.4 %) y superior (28.9 %) este tipo de indicador, mientras que la percepción respecto al valor añadido que se da a los productos o servicios que su empresa ofrece supera el 80 % de opiniones favorables. En tanto que la participación de mercado y la satisfacción del cliente, lograron alcanzar un 73.7 % y 85.5 %, respectivamente, en puntuaciones de bueno y superior (Figura 3).

Figura 3. Tendencia de respuestas dadas a los indicadores de desempeño de negocio.

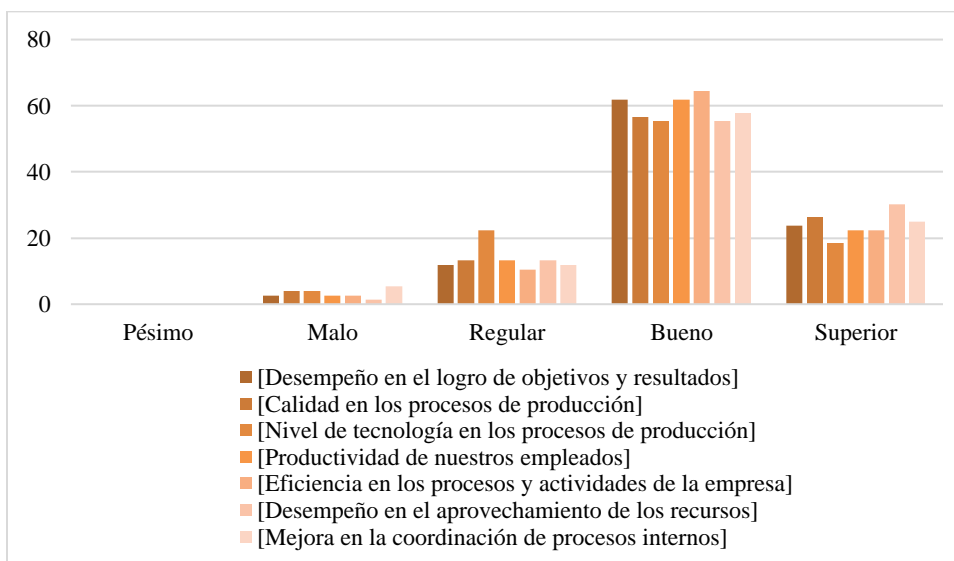


Fuente: Elaboración propia.

En lo que refiere a la eficacia organizacional es importante mencionar que esta dimensión logró obtener la mejor puntuación según las percepciones de los encuestados. En específico destaca el desempeño en el logro de objetivos y resultados, puesto que el 85.5 % de los participantes en este estudio perciben entre bueno y superior este indicador de medición.

82.9 % califican favorablemente la calidad en sus procesos, 73.7 % valoran positivamente el nivel de tecnología utilizado para la realización de sus procesos de producción y 86.9 % califica con opciones de respuesta de 4 (bueno) y 5 (superior) la eficacia en los procesos y actividades de la empresa.

Figura 4. Tendencia de respuestas dadas a los indicadores de eficacia organizacional.



Fuente: Elaboración propia.



Por último, en lo que respecta a la productividad de los empleados, el porcentaje alcanzado fue de 84.2 % para percepciones de bueno y superior, 85.6 % corresponde al buen desempeño en el aprovechamiento de los recursos con que cuenta la organización y 82.9 % lo integran las opiniones positivas para el indicador que valora la mejora en la coordinación de procesos internos (Figura 4).

Con los datos aquí presentados se logra percibir que a pesar de lo cambiante y dinámico del mercado, las empresas tamaulipecas analizadas manifiestan que su desempeño organizacional es bueno e incluso superior a lo esperado, datos que coinciden con la investigación desarrollada por Vasconcelo (2017), quien recientemente concluyó en su estudio que empresas de Tamaulipas logran obtener un desempeño organizacional favorable en el cumplimiento de sus operaciones.

Así mismo, la aportación realizada por Espinosa, *et al.* (2018), es también evidencia empírica que refuerza los resultados obtenidos en esta investigación, lo cual manifiesta el importante esfuerzo que las organizaciones tamaulipecas realizan por permanecer en el mercado.

## 5. CONCLUSIONES

La valoración del desempeño organizacional se ha convertido en herramienta estratégica de gestión e innovación para las empresas de hoy en día, debido a que conocer oportunamente las áreas de mejora que se pudieran presentar en el cumplimiento de su función, se traduce en ventaja competitiva para la generación de valor en beneficio de la satisfacción de los clientes o usuarios.

Analizar desde diferentes perspectivas este fenómeno proporciona la oportunidad de examinar de manera integral aspectos cuanti-

tativos y cualitativos que incidan directamente en la competitividad empresarial. Es por ello que a lo largo del tiempo se han propuesto diversos modelos de medición para esta variable de desempeño organizacional. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, la decisión de adoptar tal o cual modelo dependerá de la filosofía y alcance que la misma organización desee lograr.

Para el caso específico de este estudio se optó por recurrir a las dimensiones de desempeño financiero, desempeño de negocio y eficacia organizacional como indicadores de medición que integran el desempeño organizacional; ello puesto que cuentan con niveles de confiabilidad comprobados en estudios previos, mismos que se lograron confirmar en esta investigación gracias a los valores estadísticos alcanzados bajo las técnicas de análisis factorial y alfa de cronbach.

Como datos precisos de su valoración se puede mencionar que, de manera general y por cada una de las dimensiones evaluadas, las puntuaciones obtenidas oscilan en valores de 4 y 5 puntos en mayoría de porcentaje, lo cual refiere, según la escala de respuestas presentadas en el cuestionario, que la percepción de los encuestados se inclina hacia opiniones que manifiestan un buen desempeño organizacional, incluso superior a lo esperado.

Lo anterior denota que el trabajo realizado por las empresas tamaulipecas pese a los cambios constantes del entorno se refleja de manera positiva en las percepciones del personal directivo que en ellas labora. Sin embargo, es importante aclarar que a fin de contrastar estos resultados, se recomienda como futura línea de investigación la valoración del desempeño organizacional visto desde el exterior de las empresas, es decir, evaluar la percepción que para clientes o usuarios proyecta el desempeño de sus actividades.

## REFERENCIAS

- Álvarez, E., & Sosa, S. (2013, 19 de octubre). Tamaulipas llega a su tasa más alta de desempleo. *MILENIO Tamaulipas*.
- Calderón, G., Álvarez, C., y Naranjo, J. (2010). Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales colombianas. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 13-26. DOI: 10.15446/innovar
- Camisón, C. y Cruz, S. (2008). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(1), 79-102.
- De Juan, P. (2004). La “P” mayúscula de los procesos de selección. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(2), 263-271.
- Döring, E. y Hernández, C. E. (1994). *La administración pública de nuestros días. Pasado y presente de la estructura administrativa del poder federal*. Recuperado de <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num7/art3.htm>
- Espinosa, J., Flores, A., y Álvarez, M. (2018). *Efectos del capital relacional en el desempeño organizacional del sector comercial y de servicios*. En J. Martínez (coordinador). III Congreso Virtual Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica, Universidad de Málaga, España.
- Hair, J., Anderson, E., Tatharn, R., & Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante*. México: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., y Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional. Marco para mejorar el desempeño*. Washington, DC: IDB Bookstore.
- OCDE. (2013). *Temas y políticas clave sobre pymes y emprendimiento en México*. Recuperado de [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/industry-and-services/temas-y-politicas-clave-sobre-pymes-y-emprendimiento-en-mexico\\_9789264204591-es#page3](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/industry-and-services/temas-y-politicas-clave-sobre-pymes-y-emprendimiento-en-mexico_9789264204591-es#page3)
- Pérez, J. y Cortés, J. A. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 17(22), 251-271.
- Vasconcelo, R. (2017). *La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional en el sector empresarial de Tamaulipas*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- Venkatraman, N., y Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of Management Review*, 11, 801–814
- Yamakawa, P., y Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Revista Universidad & Empresa*, 21, 93-115.