

Retos en los sectores productivos y en el sector público de Tamaulipas

Estudios aplicados

Datos de catalogación bibliográfica

Zerón Félix, Mariana y Sánchez Tovar, Yesenia

Retos en los sectores productivos y en el sector público de Tamaulipas. Estudios aplicados

PEARSON EDUCACIÓN, México, 2015

ISBN: 978-607-32-3293-7

Área: Ciencias sociales

Formato: 17 × 24 cm

Páginas: 160

Director general: Sergio Fonseca, **Director de contenidos y servicios digitales:** Alan David Palau, **Gerente de contenidos K-12:** Jorge Luis Íñiguez, **Gerente de arte y diseño:** Asbel Ramírez, **Coordinadora editorial:** Lilia Moreno, **Coordinadora de arte y diseño:** Mónica Galván, **Editores sponsor:** Ma. Elena Zahar, **Editora de desarrollo:** Xitlally Álvarez, **Supervisor de arte y diseño:** José Hernández.

PRIMERA EDICIÓN, 2015.

D.R. © 2015 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Avenida Antonio Dovalí Jaime # 70,

Torre B, Piso 6, Colonia Zedec, Ed. Plaza Santa Fe,

Delegación Álvaro Obregón, México, Distrito Federal, C.P. 01210

Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. núm. 1031.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.

El préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de este ejemplar requerirá también la autorización del editor o de sus representantes.

Este libro se publicó con el apoyo del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional OP/PIFI-2013-28MSU00103-15

ISBN: 978-607-32-3293-7

Impreso en México. *Printed in Mexico.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 - 18 17 16 15

Esta obra se terminó de imprimir el mes de mayo de 2015 en los talleres de Editorial Progreso, S. A. de C. V. Naranjo Núm. 248, Colonia Santa María la Ribera Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06400, México, D. F.

PEARSON

www.pearsonenespañol.com

Contenido

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Prólogo | v |
| Introducción | vii |
| Capítulo 1 Las capacidades de absorción en el sector eléctrico-electrónico: un estudio comparativo de empresas mexicanas | 1 |
| Introducción | 2 |
| Marco analítico | 3 |
| Conocimiento, transferencia y derramas | 3 |
| La capacidad de absorción..... | 5 |
| Capacidad tecnológica acumulada..... | 7 |
| Integrando la propuesta | 7 |
| El sector eléctrico-electrónico en el estado de Tamaulipas | 9 |
| Casos de tres empresas locales del sector eléctrico-electrónico | 12 |
| La base de conocimiento | 13 |
| Formación académica y aprendizaje continuo | 14 |
| Experiencia técnica | 14 |
| Certificación de calidad | 14 |
| Capacitación | 14 |
| Capacidades tecnológicas acumuladas..... | 15 |
| Clientes | 16 |
| Proveedores..... | 16 |
| Conclusiones | 17 |
| Bibliografía | 17 |
| Capítulo 2 Impacto de la flexibilidad en el rendimiento de la cadena de suministros: análisis del sector petroquímico en Tamaulipas | 21 |
| Introducción | 22 |
| Impacto de la flexibilidad en la cadena de suministros..... | 24 |
| La flexibilidad, un concepto multidimensional | 25 |
| Desempeño en la cadena de suministros..... | 28 |
| Impacto de la flexibilidad en el desempeño..... | 29 |
| Metodología | 29 |
| Resultados | 30 |
| Análisis factorial | 30 |
| Análisis de regresión | 32 |
| Conclusiones | 33 |
| Bibliografía | 33 |

Capítulo 3 Condiciones de localización que constituyen una atracción para empresas del sector eléctrico-electrónico en el municipio de Matamoros, Tamaulipas.....37

| | |
|------------------------------------------------|-----------|
| Introducción..... | 38 |
| La industria maquiladora en México..... | 38 |
| Condiciones de localización..... | 40 |
| Metodología..... | 45 |
| Resultados..... | 45 |
| Servicios de transporte y mercados..... | 46 |
| Materias primas..... | 47 |
| Mano de obra..... | 47 |
| Economías externas de escala..... | 48 |
| Políticas y leyes..... | 49 |
| Conclusiones..... | 50 |
| Bibliografía..... | 51 |

Capítulo 4 La calidad de los sistemas de información y su influencia en el desempeño organizacional en empresas del noreste de México.....57

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Introducción..... | 58 |
| Las tecnologías de la información en el desempeño organizacional..... | 59 |
| La evaluación del éxito de los sistemas de información..... | 61 |
| Calidad de la información..... | 61 |
| Calidad del sistema..... | 62 |
| Calidad del servicio..... | 63 |
| Método..... | 64 |
| Resultados..... | 65 |
| Conclusiones..... | 68 |
| Limitaciones y futuras investigaciones..... | 69 |
| Bibliografía..... | 70 |

Capítulo 5 Gestión del conocimiento en organizaciones públicas y privadas73

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Introducción..... | 74 |
| Gestión del conocimiento: revisión de literatura..... | 74 |
| Gestión del conocimiento: modelos y proceso..... | 76 |
| Diseño metodológico del estudio..... | 79 |
| Caracterización de la investigación..... | 79 |
| Caracterización de la gestión del conocimiento: principales resultados..... | 80 |
| Conclusiones..... | 83 |
| Bibliografía..... | 84 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Capítulo 6 El camino hacia la calidad de los servicios públicos municipales | 87 |
| Introducción | 88 |
| La calidad en el servicio desde la perspectiva del usuario | 88 |
| Conceptualización de la calidad..... | 88 |
| Los servicios y la satisfacción del usuario..... | 89 |
| La calidad de los servicios en la administración pública..... | 90 |
| Modelos para evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios..... | 91 |
| Metodología | 93 |
| Validación del modelo..... | 93 |
| Fiabilidad..... | 97 |
| Resultados | 98 |
| Perfil de los sujetos..... | 98 |
| Análisis de la calidad de los servicios..... | 98 |
| Eficiencia en los servicios..... | 99 |
| Satisfacción de los usuarios..... | 99 |
| Conclusiones | 100 |
| Bibliografía | 101 |
| | |
| Capítulo 7 El clima organizacional en un hospital de primer nivel de atención | 103 |
| Introducción | 104 |
| Diseño metodológico de la investigación: alcance, técnicas de recolección y análisis de los datos | 107 |
| Diagnóstico del clima organizacional en un hospital de primer nivel de atención | 107 |
| Datos sociodemográficos de los encuestados..... | 107 |
| Dimensiones del clima organizacional..... | 107 |
| Evaluación del clima organizacional en el hospital <i>IAS</i> : principales resultados..... | 108 |
| Análisis de las recomendaciones expresadas por los encuestados sobre el clima organizacional del hospital <i>IAS</i> | 111 |
| Contraste de medias de cada factor <i>vs.</i> datos sociodemográficos..... | 113 |
| Conclusiones, recomendaciones e implicaciones | 113 |
| Bibliografía | 115 |
| | |
| Capítulo 8 Prácticas de liderazgo en la Pyme victoreNSE | 119 |
| Introducción | 120 |
| Marco teórico | 120 |
| Inventario de prácticas de liderazgo (IPL)..... | 120 |
| Método de investigación..... | 123 |
| Población y muestra..... | 123 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Capítulo 6 El camino hacia la calidad de los servicios públicos municipales..... | 87 |
| Introducción..... | 88 |
| La calidad en el servicio desde la perspectiva del usuario | 88 |
| Conceptualización de la calidad..... | 88 |
| Los servicios y la satisfacción del usuario | 89 |
| La calidad de los servicios en la administración pública..... | 90 |
| Modelos para evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios..... | 91 |
| Metodología..... | 93 |
| Validación del modelo | 93 |
| Fiabilidad..... | 97 |
| Resultados | 98 |
| Perfil de los sujetos | 98 |
| Análisis de la calidad de los servicios | 98 |
| Eficiencia en los servicios | 99 |
| Satisfacción de los usuarios..... | 99 |
| Conclusiones..... | 100 |
| Bibliografía..... | 101 |
| | |
| Capítulo 7 El clima organizacional en un hospital de primer nivel de atención..... | 103 |
| Introducción..... | 104 |
| Diseño metodológico de la investigación: alcance, técnicas de recolección y análisis de los datos..... | 107 |
| Diagnóstico del clima organizacional en un hospital de primer nivel de atención..... | 107 |
| Datos sociodemográficos de los encuestados | 107 |
| Dimensiones del clima organizacional..... | 107 |
| Evaluación del clima organizacional en el hospital <i>IAS</i> : principales resultados | 108 |
| Análisis de las recomendaciones expresadas por los encuestados sobre el clima organizacional del hospital <i>IAS</i> | 111 |
| Contraste de medias de cada factor <i>vs.</i> datos sociodemográficos..... | 113 |
| Conclusiones, recomendaciones e implicaciones | 113 |
| Bibliografía..... | 115 |
| | |
| Capítulo 8 Prácticas de liderazgo en la Pyme victoreNSE..... | 119 |
| Introducción..... | 120 |
| Marco teórico | 120 |
| Inventario de prácticas de liderazgo (IPL)..... | 120 |
| Método de investigación | 123 |
| Población y muestra | 123 |

| | |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Resultados | 124 |
| Datos descriptivos de la muestra | 124 |
| Estudio del inventario de prácticas de liderazgo | 126 |
| Conclusiones | 129 |
| Bibliografía | 130 |

Capítulo 9 El sector citrícola de Tamaulipas y su capacidad de absorción. Un acercamiento a la formación de *clusters* **133**

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Introducción | 134 |
| Marco teórico | 134 |
| El sector citrícola y su importancia | 134 |
| Perspectivas teóricas de integración empresarial: los <i>clusters</i> | 135 |
| Metodología | 137 |
| Resultados | 137 |
| Caso de estudio 1. Empresa Valencia | 137 |
| Caso de estudio 2. Empresa Fureka | 139 |
| Caso de estudio 3. Empresa Alkántara | 140 |
| Caso de estudio 4. Empresa Delta | 141 |
| Propuesta de un sistema integral de asociación empresarial para la región centro del estado de Tamaulipas | 143 |
| Conclusiones | 147 |
| Bibliografía | 148 |