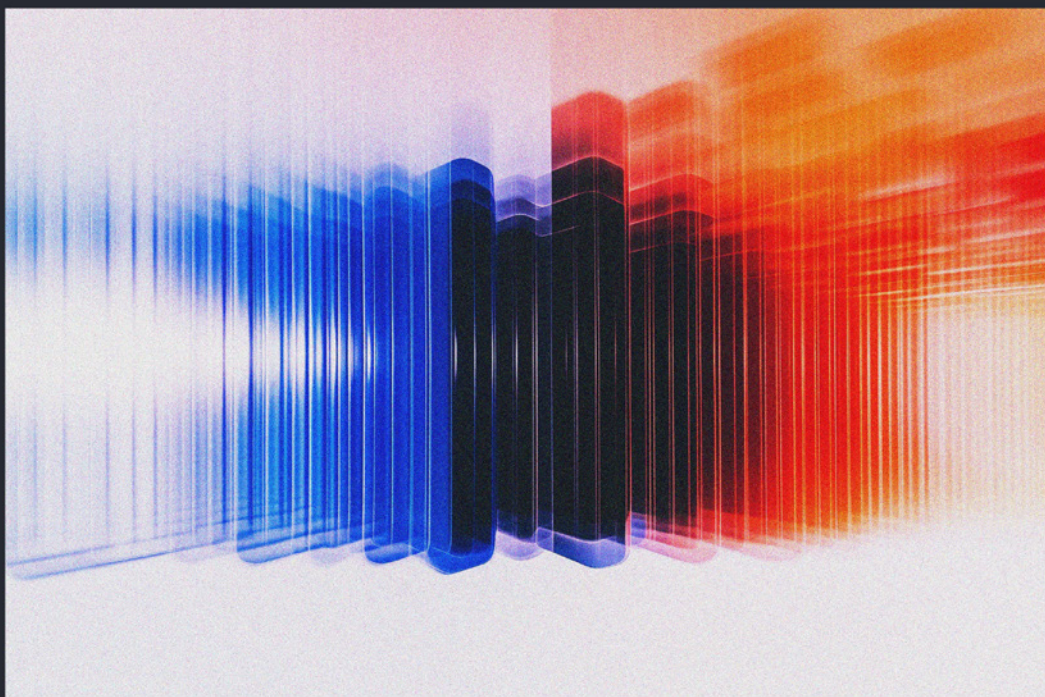


PERSPECTIVAS ACTUALES EN EDUCACIÓN:

Inclusión, Emociones y Transformación de los Procesos de Enseñanza

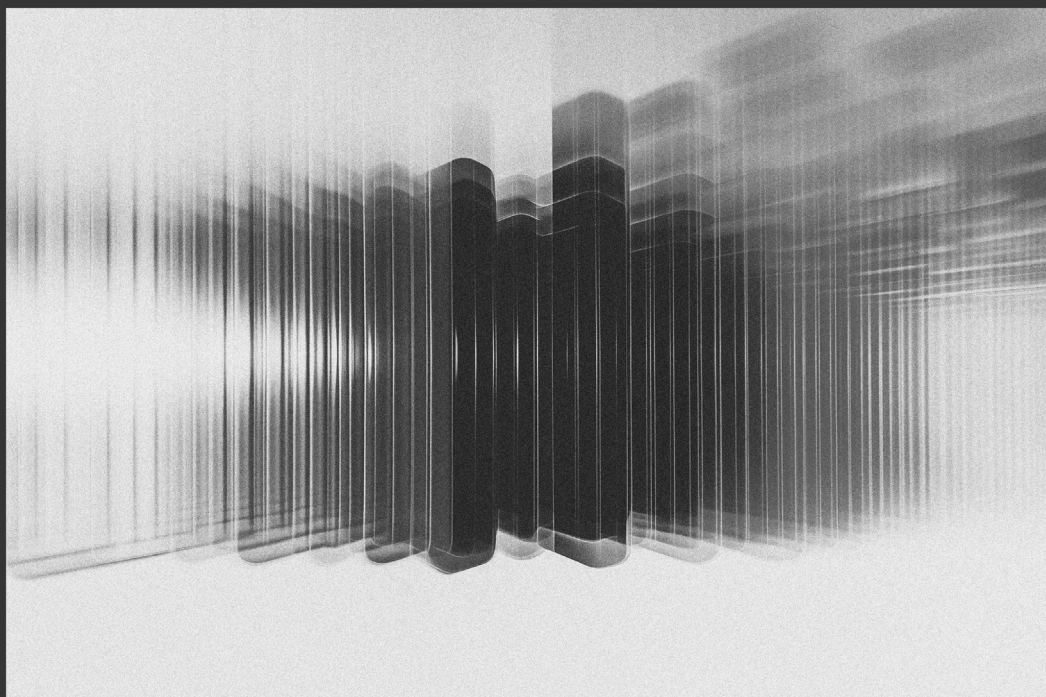


Martha Moreno Zambrano
María del Rosario de la Torre Cruz
Juan Carlos Flores Carrillo
Benjamín Antonio Lobato González
(Organizadores)

 EDITORA
ARTEMIS
2026

PERSPECTIVAS ACTUALES EN EDUCACIÓN:

Inclusión, Emociones y Transformación de los Procesos de Enseñanza



Martha Moreno Zambrano
María del Rosario de la Torre Cruz
Juan Carlos Flores Carrillo
Benjamín Antonio Lobato González
(Organizadores)



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores.

Este livro está protegido por leis internacionais de propriedade intelectual. O uso não autorizado de seu conteúdo constitui infração aos direitos dos autores e será sancionado conforme a legislação vigente. É permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, **conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.**

Editora Chefe
Editora Executiva
Direção de Arte
Diagramação
Organizadores

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
M.ª Viviane Carvalho Mocellin
M.ª Bruna Bejarano
Elisangela Abreu
Martha Moreno Zambrano
María del Rosario de la Torre Cruz
Juan Carlos Flores Carrillo
Benjamín Antonio Lobato González
nickpetrov/123RF

Imagem da Capa

Bibliotecário

Instituições participantes

Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422
Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias de la Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara
Universidad Autónoma de Chihuahua
Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo

Corpo Arbitral do Livro

Dr. Miguel Angel Oropeza Tagle
Dr. Roberto González Acolt
Dra. Virginia Guadalupe López Torres
Dr. Manuel Diaz Flores
Dra. Jesús Esperanza López Cortés
Mtro. Benjamín Guzmán Flores
Mtra. Claudia Ivette Gómez Rodríguez
Dr. José Gabriel Lujano Robles
Mtra. Cristina Zepeda Ibarra
Mtro. Miguel Neftalí Corona González

Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Chiapas
Universidad de Guadalajara
Universidad de Guadalajara
Universidad de Guadalajara
Universidad de Guadalajara
Universidad de Guadalajara



Mtra. Claudia Diane Vaca Gaviño
 Dr. Carlos Alberto Esparza González
 Mtro. Fernando Cabrera Álvarez
 Dra. Raquel Edith Partida Rocha
 Dra. Ma. del Rosario Cota Yañez
 Dra. Hortencia Hernández Vela
 Dr. Dietter Edgardo Numpaque Acosta
 Dra. Leticia María González Velásquez
 Dra. Beatriz Llamas Aréchiga
 Dr. Modesto Barrón Wilson
 Dr. Francisco Espinoza Morales
 Dr. Juan José García Ochoa
 Dr. José Guadalupe Vargas Hernández

Universidad de Guadalajara
 Universidad de Guadalajara
 Universidad de Guadalajara
 Universidad de Guadalajara
 Universidad de Guadalajara
 Universidad Juárez del Estado de Durango
 Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
 Universidad de Sonora
 Universidad de Sonora
 Universidad de Sonora
 Universidad de Sonora
 Universidad de Sonora
 Tecnológico Nacional de México

Comitê Editorial do Livro

DR. RODOLFO ANTONIO MEJÍA VILLASEÑOR, Universidad de las Américas y del Caribe, México
 DR. MIGUEL ÁNGEL OROPEZA TAGLE, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México
 DRA. JESÚS ESPERANZA LÓPEZ CORTEZ, Universidad Autónoma de Chiapas, México
 DR. VICTOR VILLASUSO PINO, Universidad Autónoma de Yucatán, México
 DR. HUGO FERNANDO CEBALLOS GÓMEZ, Universidad Mariana de San Juan Pasto Colombia
 DRA. IVANNIA LILET MAYAG CHUD, Universidad Mariana de San Juan Pasto, Colombia
 DRA. MARÍA INÉS ÁLVAREZ BURGOS, Universidad Santo Tomás, Colombia
 DR. ALEX DARÍO ESTRADA GARCÍA, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador
 DRA. MÓNICA DORALIS ORTEGA URBANO, Universidad Santiago de Cali USC, COLOMBIA
 DR. GALO CHRISTIAN NUMPAQUE ACOSTA, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
 DRA. GLORIA ESPERANZA ARAGÓN CUAMACÁS, Universidad Técnica del Norte Ecuador
 DRA. MARIA EMPERATRIZ FUERTES NARVÁEZ, Instituto Superior Tecnológico Liceo Aduanero de Ecuador

Conselho Editorial – Editora Artemis

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”*, Cuba
 Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
 Prof. Dr. Agustín Olmos Cruz, *Universidad Autónoma del Estado de México*, México
 Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
 Prof.^a Dr.^a Ana Júlia Viamonte, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
 Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano*, Peru
 Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla*, Espanha
 Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
 Prof.^a Dr.^a Cirila Cervera Delgado, *Universidad de Guanajuato*, México



Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal

Prof.^a Dr.^a Cláudia Padovesi Fonseca, Universidade de Brasília-DF, Brasil

Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil

Dr. Cristo Ernesto Yáñez León – New Jersey Institute of Technology, Newark, NJ, Estados Unidos

Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, Universidade Estadual do Maranhão, Brasil

Prof.^a Dr.^a Dina Maria Martins Ferreira, Universidade Estadual do Ceará, Brasil

Prof.^a Dr.^a Edith Luévano-Hipólito, *Universidad Autónoma de Nuevo León*, México

Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal

Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, Universidade de São Paulo (USP), Brasil

Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima, Brasil

Prof.^a Dr.^a Elvira Laura Hernández Carballido, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México

Prof.^a Dr.^a Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca*, Espanha

Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República*, Uruguay

Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Fernando Hitt, *Université du Québec à Montréal*, Canadá

Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Gabriela Gonçalves, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal

Prof.^a Dr.^a Galina Gumovskaya – Higher School of Economics, Moscow, Russia

Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil

Prof.^a Dr.^a Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, Instituto Politécnico da Guarda, Portugal

Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina

Prof. Dr. Guillermo Julián González-Pérez, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Håkan Karlsson, *University of Gothenburg*, Suécia

Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Tescarollo Dias, Universidade São Francisco, Brasil

Prof.^a Dr.^a Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura*, Peru

Prof.^a Dr.^a Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Ivan Amaro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío*, Chile

Prof.^a Dr.^a Ivânia Maria Carneiro Vieira, Universidade Federal do Amazonas, Brasil

Prof. Me. Javier Antonio Albornoz, *University of Miami and Miami Dade College*, Estados Unidos

Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla - La Mancha*, Espanha

Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, Universidade de Évora, Portugal

Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros, Brasil

Prof. Dr. Jorge Ernesto Bartolucci, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. José Cortez Godinez, Universidad Autónoma de Baja California, México

Prof. Dr. Juan Carlos Cancino Diaz, Instituto Politécnico Nacional, México

Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid*, Espanha

Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín*, Colômbia

Prof. Dr. Juan Manuel Sánchez-Yáñez, *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*, México

Prof. Dr. Juan Porras Pulido, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil

Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil

Prof.ª Dr.ª Livia do Carmo, Universidade Federal de Goiás, Brasil

Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, Universidade de Passo Fundo, Brasil

Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, *Universidad Santiago de Compostela*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Simões, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal

Prof.ª Dr.ª Márcia de Souza Luz Freitas, Universidade Federal de Itajubá, Brasil

Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil

Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, Universidade Federal de Sergipe, Brasil

Prof.ª Dr.ª Mar Garrido Román, *Universidad de Granada*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Margarida Márcia Fernandes Lima, Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil

Prof.ª Dr.ª María Alejandra Arecco, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida José de Oliveira, Universidade Federal da Bahia, Brasil

Prof.ª Dr.ª Maria Carmen Pastor, *Universitat Jaume I*, Espanha

Prof.ª Dr.ª Maria da Luz Vale Dias – Universidade de Coimbra, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria do Céu Caetano, Universidade Nova de Lisboa, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, Universidade Federal do Maranhão, Brasil

Prof.ª Dr.ª MªGraça Pereira, Universidade do Minho, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maria Gracinda Carvalho Teixeira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil

Prof.ª Dr.ª María Guadalupe Vega-López, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof.ª Dr.ª Maria Lúcia Pato, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana*, Cuba

Prof.ª Dr.ª Mauriceia Silva de Paula Vieira, Universidade Federal de Lavras, Brasil

Prof. Dr. Melchor Gómez Pérez, Universidad del Pais Vasco, Espanha

Prof.ª Dr.ª Ninfa María Rosas-García, Centro de Biotecnología Genómica-Instituto Politécnico Nacional, México

Prof.ª Dr.ª Odara Horta Boscolo, Universidade Federal Fluminense, Brasil

Prof. Dr. Osbaldo Turpo-Gebera, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, Peru

Prof.ª Dr.ª Patrícia Vasconcelos Almeida, Universidade Federal de Lavras, Brasil

Prof.ª Dr.ª Paula Arcoverde Cavalcanti, Universidade do Estado da Bahia, Brasil

Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, Universidade Federal do Pará, Brasil
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, Universidade Federal do Piauí, Brasil
Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, Universidade Federal do Piauí, Brasil
Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
Prof.^a Dr.^a Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Solange Kazumi Sakata, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)- USP, Brasil
Prof.^a Dr.^a Stanislava Kashtanova, *Saint Petersburg State University*, Russia
Prof.^a Dr.^a Susana Álvarez Otero – Universidad de Oviedo, Espanha
Prof.^a Dr.^a Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal
Prof.^a Dr.^a Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal
Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa, Brasil
Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande, Brasil
Prof.^a Dr.^a Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil
Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*, Colômbia
Prof. Dr. Xosé Somoza Medina, *Universidad de León*, Espanha

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

P467 Perspectivas Actuales en Educación [livro eletrônico] : Inclusión, Emociones y Transformación de los Procesos de Enseñanza / Organizadores Martha Moreno Zambrano... [et al.]. – 1. ed. – Curitiba, PR: Editora Artemis, 2026.
il. color.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acceso: World Wide Web

Inclui bibliografía.

ISBN 978-65-82858-15-4

DOI 10.37572/EdArt_310726154

1. Educação – Tecnologias educacionais. 2. Educação inclusiva. 3. Emoções – Aprendizagem. I. Moreno Zambrano, Martha. II. Torre Cruz, María del Rosario de la. III. Flores Carrillo, Juan Carlos. IV. Lobato González, Benjamín Antonio.

CDD 370

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



PRÓLOGO

La investigación educativa constituye uno de los pilares fundamentales para comprender, analizar y transformar los procesos de enseñanza y aprendizaje en una sociedad caracterizada por cambios constantes, avances tecnológicos y una creciente diversidad de contextos y necesidades. En este escenario, la generación de conocimiento científico se convierte en un recurso indispensable para orientar la toma de decisiones, fortalecer la práctica docente y promover una educación más equitativa, inclusiva y pertinente.

La presente obra, ***Perspectivas Actuales en Educación: Inclusión, Emociones y Transformación de los Procesos de Enseñanza***, reúne un conjunto de investigaciones desarrolladas de manera colegiada por profesores e investigadores integrantes del **Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento (CIISC)**, quienes, desde distintas instituciones de educación superior nacionales e internacionales, aportan evidencia científica y propuestas orientadas al análisis de problemáticas educativas contemporáneas.

Los capítulos que integran este libro abordan temas de gran relevancia para la comunidad académica, entre ellos la adopción de tecnologías educativas y la brecha generacional en la práctica docente, la formación para el emprendimiento, la influencia de las emociones en la toma de decisiones de estudiantes universitarios, los factores asociados al bajo rendimiento escolar y la deserción, la atención a la diversidad desde la educación inclusiva y el fortalecimiento del compromiso social universitario. En conjunto, estas investigaciones reflejan la complejidad de los escenarios educativos actuales y la necesidad de comprenderlos desde enfoques interdisciplinarios que vinculen la teoría con la práctica.

Las contribuciones aquí presentadas son resultado del compromiso de investigadores que reconocen a la educación como un proceso dinámico, en constante transformación, donde la inclusión, el bienestar socioemocional, la innovación pedagógica y la responsabilidad social representan ejes fundamentales para responder a las demandas del siglo XXI. Asimismo, la diversidad institucional de sus autores fortalece el intercambio de experiencias y perspectivas, enriqueciendo el análisis de los fenómenos estudiados y ampliando el alcance de las propuestas planteadas.

Mediante esta publicación, el CIISC reafirma su propósito de promover la generación y difusión de investigaciones que contribuyan al desarrollo de las ciencias sociales y de otras disciplinas relacionadas con los principales desafíos de la sociedad, impulsando la colaboración académica como un mecanismo para producir conocimiento pertinente, aplicable y socialmente responsable.

Se espera que esta obra constituya una fuente de consulta para investigadores, docentes, estudiantes de licenciatura y posgrado, así como para quienes participan en el diseño e implementación de políticas y prácticas educativas, favoreciendo la reflexión crítica y la construcción de alternativas que fortalezcan la calidad, la inclusión y la transformación de los procesos educativos.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

BRECHA GENERACIONAL EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA:
DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA DEL DOCENTE

José Fernando Ibarra Caicedo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261541

CAPÍTULO 2..... 19

EFFECTOS DE LA CAPACITACIÓN MULTIMODAL EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS COMERCIALES DE AUTLÁN DE NAVARRO,
JALISCO

Ada Alejandra Gómez Guzmán

Arantza Patricia Altamira de Loera

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261542

CAPÍTULO 3..... 34

EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO DE UN AGRONEGOCIO: DISEÑO DE
UNA PROPUESTA FORMATIVA BASADA EN LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS
DE INVERSIÓN

Mónica Araceli Reyes Rodríguez

Herlinda Landín Alcantar

Araceli Hernández Tinoco

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261543

CAPÍTULO 4..... 49

LA INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN LA DECISIÓN DE SOLICITAR UN
PRÉSTAMO: UN ESTUDIO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Ana Isabel Ordóñez Parada

Carlos Cristian de la Rosa Flores

Jesús Sáenz Olivas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261544

CAPÍTULO 5.....	67
FACTORES QUE GENERAN EL BAJO RENDIMIENTO ESCOLAR, REPROBACIÓN Y DESERCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE BÁSICA SECUNDARIA SEDE LOS FARALLONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO	
Francisco Flores Cuevas	
Claudio Rafael Vásquez Martínez	
José Venegas Vázquez	
 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261545	
CAPÍTULO 6.....	86
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: UNA MIRADA DESDE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD, TRASTORNOS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE, CAPACIDADES O TALENTOS EXCEPCIONALES, EN EL MODELO DUA	
Francisco Flores Cuevas	
Edgar Armando Morales Flores	
Claudio Rafael Vásquez Martínez	
 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261546	
CAPÍTULO 7.....	105
REVISIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO PARA APOYAR EL COMPROMISO SOCIAL UNIVERSITARIO	
Rodolfo Camacho Pérez	
José Cesar Macedo Villegas	
Faustino María Sandoval	
 https://doi.org/10.37572/EdArt_3107261547	
SOBRE LOS ORGANIZADORES.....	122
ÍNDICE REMISSIVO	124

CAPÍTULO 2

EFFECTOS DE LA CAPACITACIÓN MULTIMODAL EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS COMERCIALES DE AUTLÁN DE NAVARRO, JALISCO

Data de submissão: 10/07/2026

Data de aceite: 24/07/2026

Ada Alejandra Gómez Guzmán¹

<https://orcid.org/0009-0002-0077-6514>

Arantza Patricia Altamira de Loera²

<https://orcid.org/0009-0001-7353-3399>

RESUMEN: En México, las microempresas representan aproximadamente el 95% de las unidades económicas y generan cerca del 40% del empleo total, evidenciando su papel fundamental en la economía del país. Sin embargo, a menudo enfrentan desafíos significativos como la limitada profesionalización de sus colaboradores y la escasa inversión en procesos de capacitación continua, factores que impactan directamente en la calidad del servicio que brindan. El objetivo de la investigación fue analizar los efectos de la capacitación multimodal en la calidad de la atención al cliente en microempresas comerciales de Autlán de Navarro, Jalisco. Se diseñó una metodología de tipo cualitativa,

descriptiva y de corte transversal, permitiendo así examinar las percepciones y experiencias de los participantes en un momento específico. La selección de la muestra fue no probabilística por cuota e incluyó a 20 microempresas del sector comercial del área de estudio, elegidas conforme a criterios de accesibilidad y disposición para participar. El proceso investigativo implicó la aplicación de entrevistas semiestructuradas a propietarios y empleados, así como la observación directa de la interacción con los clientes. Los resultados evidenciaron mejoras en la actitud del personal, la resolución de conflictos, y una mayor satisfacción de los clientes. Los hallazgos reafirman la relevancia de invertir en estrategias formativas adaptativas, incluso en contextos de recursos limitados, para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las microempresas comerciales en regiones como la del estudio.

PALABRAS CLAVE: capacitación; pymes; sector comercial.

EFFECTS OF MULTIMODAL TRAINING ON CUSTOMER SERVICE QUALITY IN COMMERCIAL MICROENTERPRISES IN AUTLÁN DE NAVARRO, JALISCO

ABSTRACT: In Mexico, microenterprises represent approximately 95% of economic units and generate nearly 40% of total employment, demonstrating their fundamental role in the country's economy. However, they

¹ Doctora en Gestión y Negocios. Maestra en administración y gestión regional. Docente de tiempo completo del CUCSUR, Universidad de Guadalajara.

² Estudiante de la Maestría en Administración y gestión Regional del Centro Universitario de la Costa Sur, Universidad de Guadalajara.

often face significant challenges, such as the limited professionalization of their employees and low investment in continuous training processes, factors that directly impact the quality of the service they provide. The objective of this research was to analyze the effects of multimodal training on the quality of customer service in commercial microenterprises in Autlán de Navarro, Jalisco. A qualitative, descriptive, and cross-sectional methodology was designed, allowing for the examination of the perceptions and experiences of the participants at a specific moment in time. The sample selection was non-probabilistic by quota and included 20 micro-enterprises in the commercial sector of the study area, chosen according to criteria of accessibility and willingness to participate. The research process involved the application of semi-structured interviews with owners and employees, as well as direct observation of interactions with customers. The results showed improvements in staff attitude, conflict resolution, and greater customer satisfaction. The findings reaffirm the importance of investing in adaptive training strategies, even in contexts of limited resources, to strengthen the competitiveness and sustainability of commercial microenterprises in regions such as the one studied.

KEYWORDS: training; SMEs; commercial sector.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los factores fundamentales para la competitividad y supervivencia de las microempresas comerciales es la calidad de la atención al cliente. No obstante, la falta de capacitación adecuada del personal afecta negativamente este aspecto llevando a una atención deficiente que conlleva la pérdida de clientes y con ello la disminución de participación en el mercado. Si los colaboradores no tienen los conocimientos o habilidades para dar un servicio de calidad los clientes notan esta deficiencia y se produce un grave impacto en la imagen de la empresa (Cofide, 2023). En el estado de Jalisco, aproximadamente el 70% de las pymes no consideran al servicio al cliente como un elemento central, principalmente por la falta de capacitación de los empresarios y empleados, con lo que se reportan bajas ventas y riesgo de fracaso (IDITpyme, 2012).

Recordando que el 97.6% de las empresas mexicanas son consideradas microempresas y que tienen más del 50% del personal ocupado, es impactante que sólo el 11.5% capacitan a su personal (INEGI, 2018). Aunado al bajo promedio nacional de escolaridad del personal en las microempresas reportado en la ENAPROCE, 2018 lo que dificulta la adopción de mejores prácticas y la mejora continua en la atención al cliente. La baja inversión en capacitación tiene como consecuencia la limitación de ventajas competitivas, aumento en la vulnerabilidad frente a la competencia y puede llevar al cierre definitivo de los negocios. De hecho, la falta de capacitación se encuentra entre las causas de cierre de mipymes, afectando al 42% de aquellas que cerraron operaciones en 2022 (Secretaría de Economía e Innovación, 2023).

La falta de capacitación formal y continua limita el desarrollo de competencias laborales esenciales para mejorar la calidad del servicio y mantener la fidelidad de los clientes, lo que a su vez repercute en la sostenibilidad de las microempresas (UBITS, 2024, 26 de septiembre). Ya que todo esto puede llevar al cierre de las microempresas, lo que significa no sólo una pérdida para el empresario, sino toda una afectación social al disminuir los empleos y la dinámica económica que se genera alrededor de las mismas. En este contexto cabe preguntarse: ¿de qué manera puede incrementarse la capacitación en las microempresas con alternativas flexibles y accesibles que respondan a las necesidades actuales? Para ello, la presente investigación busca aportar evidencia sobre la relación entre la capacitación y la mejora en el servicio al cliente.

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Analizar los efectos de la capacitación multimodal en la calidad de la atención al cliente en microempresas comerciales de Autlán de Navarro, Jalisco.

1. Identificar las características principales de los programas de capacitación multimodal exitosos implementados en diversas microempresas a través de investigación documental.
2. Describir el nivel de calidad de la atención al cliente en las microempresas comerciales participantes en el estudio.

3. SUPUESTO TEÓRICO

La capacitación multimodal tiene un efecto positivo significativo en la calidad de la atención al cliente en microempresas comerciales de Autlán de Navarro, Jalisco.

4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

¿Cuáles son los efectos de la capacitación multimodal en la calidad de la atención al cliente en microempresas comerciales de Autlán de Navarro, Jalisco?

Sub preguntas

1. ¿Cuáles son las características principales de los programas de capacitación multimodal exitosos implementados en diversas microempresas en otras áreas geográficas?
2. ¿Cómo es el nivel de calidad de la atención al cliente en las microempresas comerciales participantes en el estudio?

5. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene relevancia en el contexto actual por la importancia estratégica de las microempresas comerciales en la economía de México, así como el porcentaje reducido de las empresas que brindan capacitación a sus empleados. De acuerdo a los datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas ENAPROCE, (INEGI, 2016) 97.6% de las empresas en México son microempresas y concentran el 75.4% del personal ocupado total (INEGI, 2018). El bajo nivel de capacitación con que cuentan los empleados de las microempresas mexicanas limitan el desarrollo competitivo y la calidad de los servicios que ofrecen con lo que se afecta directamente la atención al cliente, considerado como uno de los aspectos fundamentales en la permanencia y crecimiento de este tipo de negocios.

Un factor determinante para la satisfacción, fidelización y preferencia en un mercado cada vez más competitivo es la calidad en la atención al cliente. Por su parte, la capacitación multimodal es aquella que combina métodos presenciales con virtuales, es una alternativa innovadora que ayuda a superar las barreras de acceso a la información, además que es flexible y puede aplicarse en contextos donde existen limitaciones de tiempo, recursos y alta necesidad de personal capacitado como es el caso de las microempresas, donde es difícil tener acceso a la formación del personal (Morales y Herrera, 2022). De acuerdo con lo anterior, es primordial analizar los efectos de este tipo de capacitación en la atención al cliente en microempresas comerciales de Autlán de Navarro, Jalisco lo cual permite identificar prácticas efectivas que contribuyen a mejorar la experiencia del consumidor.

La población beneficiada con esta investigación son los propietarios, empleados y clientes de microempresas comerciales en Autlán de Navarro, quienes pueden contar con información valiosa sobre cómo la capacitación multimodal tiene efectos en la calidad del servicio al cliente. De manera indirecta, también se tienen beneficios en el sector público y privado con los resultados derivados del presente análisis ya que pueden ser utilizados para el diseño de políticas públicas y estrategias empresariales que incorporen modalidades de capacitación flexibles y accesibles para los microempresarios. Con ello se aporta a los indicadores nacionales sobre el nivel de capacitación que reciben los empleados, ya que en la actualidad se trata de un porcentaje reducido de acuerdo con estadísticas nacionales (INEGI, 2018).

Como estrategia de difusión, se busca hacer públicos los resultados que se obtengan a través de informes, ponencias y publicaciones académicas que propicien

el diálogo entre sujetos clave como autoridades y organizaciones de apoyo a microempresarios. Los hallazgos pueden servir de base para justificar políticas públicas para promover la capacitación multimodal en el sector público y privado, incrementar la competitividad de las microempresas en la región y el país y contribuyendo a la profesionalización de las mismas. Lo que es relevante dado que, aunque existen actualmente programas de capacitación gratuitos y accesibles como los que promueve la Secretaría de Desarrollo Económico (Sedeco) en Jalisco y el Fondo para el Desarrollo Social (Fondeso) el acceso a éstos es limitado y aún no es accesible para muchas regiones del país (Sedeco, 2025).

6. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Para efectos del presente estudio se analizaron dos teorías y dos modelos, los cuales buscan brindar el soporte teórico necesario para establecer la pauta del desarrollo del instrumento de recolección de información y la fundamentación de los resultados.

6.1. TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO

Según Dallorso (2014) la teoría del capital humano se desarrolló principalmente hacia finales de la década de 1950 y principios de la década de 1960 por diversos economistas en los que destacan a Jacob Mincer, Theodore Schultz y Gary Becker.

La teoría sostiene en pensar que los individuos gastan en sí mismo, esperando un rendimiento a futuro, una inversión en sí mismos cuando se tiene la oportunidad de seguir formándose para adquirir mejores remuneraciones. Se determina que los individuos pueden incrementar el valor económico y la productividad por medio de la educación, capacitación y desarrollo de habilidades. De acuerdo a ésta, ver al ser humano solo como mano de obra es incorrecto, ya que invertir en el desarrollo del personal conlleva a un mayor rendimiento, además, por medio de la formación continua se genera mayor bienestar y estabilidad.

6.2. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES

En esta teoría se menciona que para el desarrollo organizacional es necesario dos factores, los factores higiénicos y los factores motivadores (Herzberg, 1959). Los factores higiénicos están relacionados con las condiciones externas del trabajo, como el salario, las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales, y su ausencia genera insatisfacción, aunque su presencia no motiva necesariamente. Por otro lado, los factores motivadores se refieren al contenido del trabajo mismo, incluyendo el reconocimiento,

la responsabilidad y el desarrollo profesional, y son los que realmente fomentan la satisfacción y el compromiso de los empleados en el trabajo.

6.3. MODELO DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO

Este modelo plantea que para ofrecer un servicio excepcional se deben articular tres elementos fundamentales: la estrategia del servicio, los colaboradores y los sistemas (Albrecht, 1985). En el centro del triángulo está el cliente, cuyas necesidades y expectativas deben guiar las acciones de la empresa. La estrategia define la promesa de valor de la empresa, los colaboradores son quienes la ejecutan con contacto directo al cliente, y los sistemas son las herramientas y procesos que facilitan la prestación del servicio. Cuando estos tres vértices están alineados, la empresa logra una experiencia de servicio coherente, satisfactoria y confiable para el cliente.

6.4. MODELO DE EVALUACIÓN KIRKPATRICK

El modelo de capacitación Kirkpatrick fue desarrollado por Donald Kirkpatrick en 1959, es una herramienta para evaluar la eficacia de la capacitación y consta de 4 niveles:

Nivel 1: Reacción

En esta etapa debe medirse como ha resultado la capacitación mediante diversas herramientas como cuestionarios, encuestas, entrevistas, etc. Con lo cual se mide el grado de reacción que se generó, tanto positivo como negativo.

Nivel 2: Aprendizaje

Se basa en conocer si los participantes aprendieron en cuestión de habilidades, conocimientos, etc. Poniéndolos a prueba con diversos métodos como evaluaciones para registrar que han aprendido o que no han aprendido. Es importante medir el aprendizaje para conocer si se logró alcanzar uno o más objetivos de los propuestos.

Nivel 3: Comportamiento

En este punto es donde debe medirse el comportamiento después del aprendizaje para valorar si los individuos están tomando y aplicando lo que aprendieron dentro de su entorno de trabajo. Según García Coronado (2012), Kirkpatrick determina que no se deben saltar las dos etapas anteriores, ya que, al no ver un cambio en la etapa del comportamiento, puede tomarse como que la capacitación no se logró. Pero este punto puede ser erróneo ya que se pudieron haber alcanzado los objetivos, pero las condiciones no eran las ideales.

Nivel 4: Resultados

En esta última etapa se identifica si los resultados son los deseados derivados del programa de capacitación. Los resultados siempre son importantes para que las organizaciones puedan darse cuenta de la mejoría en sus procesos o procedimientos (Andreev, 2022). La revisión y análisis de la información anterior, permite fundamentar teóricamente esta investigación y dar forma al estudio desarrollado.

7. METODOLOGÍA

7.1. TIPO DE ESTUDIO

Para la elaboración de esta investigación se utilizó un estudio descriptivo, “en este tipo de estudios se observa, describe y fundamenta varios aspectos del fenómeno, no existe la manipulación de las variables, tampoco la búsqueda de causa efecto” (Sousa, Driessnack, y Costa, 2007, p. 3).

7.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo ya que las variables están constituidas con datos numéricos que proporcionan la información necesaria para detectar los resultados sobre la calidad de la atención al cliente.

El enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo (Kerlinger, 2002).

7.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la obtención de datos se utilizaron encuestas e investigación teórico documental. Con estas técnicas se logró recolectar datos sobre la aplicación de capacitación multimodal en microempresas de diversas zonas geográficas, conocer la percepción de los clientes que pueden ser de utilidad para el diseño de programas de capacitación que pueden desarrollarse en el área de estudio.

Se utilizó un muestreo no probabilístico de bola de nieve, el cual consiste en la recomendación de sujetos de estudios por otros sujetos de estudio que son difíciles de encontrar en el grupo de la población; se utiliza el juicio del investigador para la selección de sujetos potenciales.

Narváez (2007), define la encuesta como un método de investigación en el cual se emplean varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como son la entrevista y el cuestionario. Vivero y Sánchez (2018), definen la investigación documental como aquella que se realiza a partir de la información hallada en documentos de cualquier especie, como fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas.

Para el tratamiento de la información se utilizó Windows Excel la cual es una herramienta muy eficaz para obtener información con significado a partir de grandes cantidades de datos y el Software SPSS utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja.

7.4. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

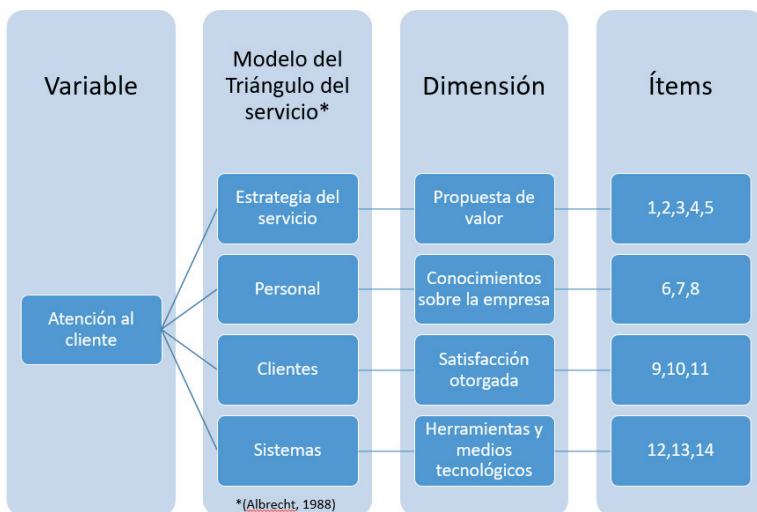
Para Mejía (2005), la población es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio. Se utilizará una población finita, tomando como base el total de microempresas comerciales ubicadas en Autlán de Navarro, las cuales son 1,299 (IIEG, 2023).

Se tomó en cuenta una muestra de clientes, descrita como el grupo de individuos que regularmente adquieren productos o servicios en microempresas comerciales ubicadas en Autlán de Navarro, Jalisco con 0 a 5 colaboradores. La muestra y tipo de muestro fueron no probabilísticos, por cuota de 50 sujetos. El tipo de muestreo fue a través de la técnica bola de nieve. El método de recolección de información fue la encuesta.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la figura 1 se describe de manera gráfica el modelo que sirvió de referencia teórica para la variable de atención al cliente es el Modelo del triángulo del servicio el cual consta de cuatro elementos que son: la estrategia del servicio, el personal, los clientes y los sistemas. Para efectos del presente análisis se expondrán los resultados de las dimensiones de propuesta de valor y conocimientos sobre la empresa.

Figura 1. Arborización teórica para la presentación de resultados.



Nota: Elaboración propia.

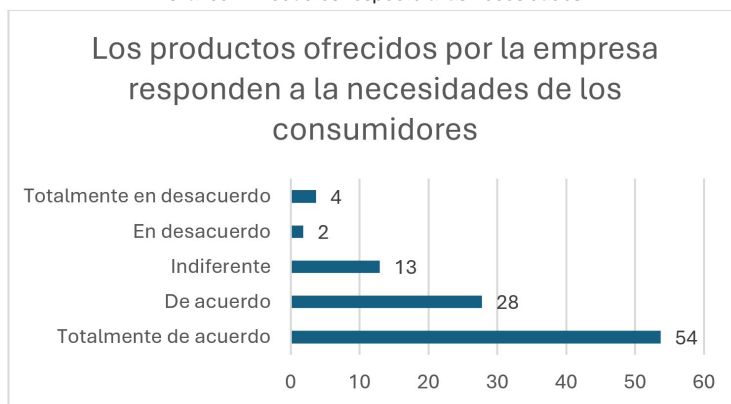
Derivados de cada uno de éstos elementos se determinó la creación de cuatro dimensiones las cuales son: propuesta de valor, conocimientos sobre la empresa, satisfacción otorgada y herramientas y medios tecnológicos, alineadas a cada dimensión se diseñaron los ítems respectivos que formaron parte del instrumento de recolección de datos utilizado para el trabajo de campo y cuyos resultados se presentan atendiendo cada una de estas dimensiones.

8.1. DIMENSIÓN PROPUESTA DE VALOR

En esta dimensión se midieron aspectos relacionados con las tareas de la empresa de acuerdo a la percepción de los clientes, tomando en cuenta los productos, estrategia de servicio clara, aclaración de dudas y atención post-venta, esta dimensión incluye los gráficos del 1 al 5.

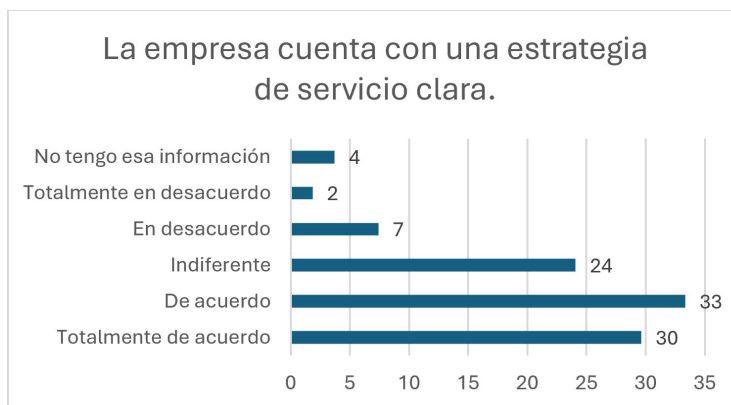
De acuerdo a lo que se observa en el gráfico 1, se puede comentar que la gran mayoría considera que los productos de la empresa satisfacen adecuadamente las necesidades de los consumidores, con solo una minoría mostrando desaprobación o indiferencia. La percepción general es positiva en cuanto a la adecuación de los productos.

Gráfico 1. Productos respecto a las necesidades.



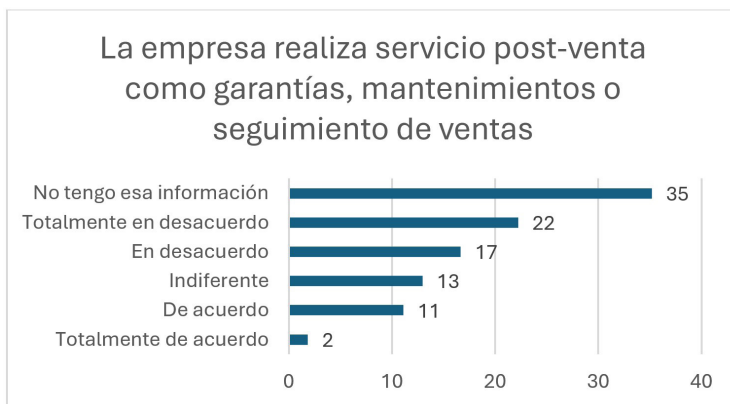
En el gráfico 2, la mayoría representada por el 33 % está de acuerdo con la claridad de la estrategia de servicio de la empresa, mostrando su aprobación al respecto, así como el 30% que señala que aprueba en su totalidad dicha estrategia. Un porcentaje menor se muestra indiferente y sólo el 9 % se encuentran en desacuerdo. Cabe señalar que 4% de los encuestados expresaron que no contaban con la información para dar su punto de vista.

Gráfico 2. Estrategia de servicio clara.



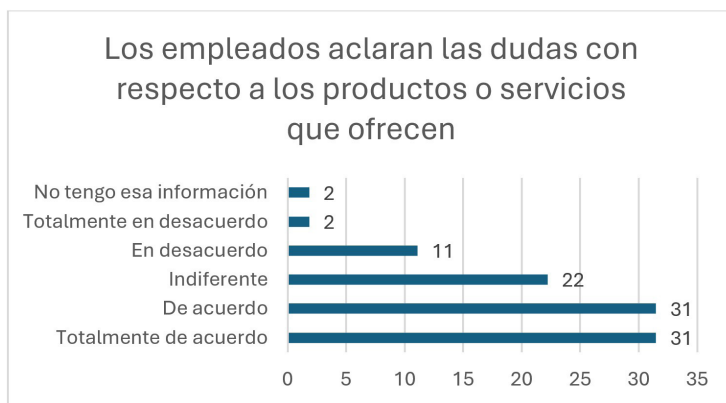
Por su parte en el gráfico 3, es notorio cómo la mayoría de los clientes expresaron que no cuentan con la información para contestar a la pregunta de si la empresa realiza servicio post-venta como garantías, mantenimientos o seguimiento de ventas, representando el 35 % del total. Además, el 22 % mostró desaprobación sobre estos servicios de la empresa y sólo el 2 % da cuenta de una experiencia positiva al respecto, lo que muestra un área de oportunidad para desarrollar.

Gráfico 3. Servicios post-venta.



En otro aspecto, la evaluación del papel de los empleados fue positiva, como puede verse en el gráfico 4. La mayoría de las respuestas en total acuerdo con la aclaración de dudas respecto a los productos o servicios que ofrecen, representado por el 31 % de las respuestas recibidas. Sólo el 2 % está en total desacuerdo y otro 2 % no cuentan con la información para responder a la pregunta.

Gráfico 4. Aclaración de dudas de los clientes.



En el gráfico 5, puede apreciarse que el 37 % del total de los encuestados considera que la estrategia de servicio de la empresa es superior a la que ofrece la competencia, también el 15 % la califica como excelente. Por otro lado, el 9 % se pronuncia de manera negativa al servicio y el 2 % no considera que tenga la información para dar una respuesta.

Gráfico 5. Comparación del servicio con la competencia.

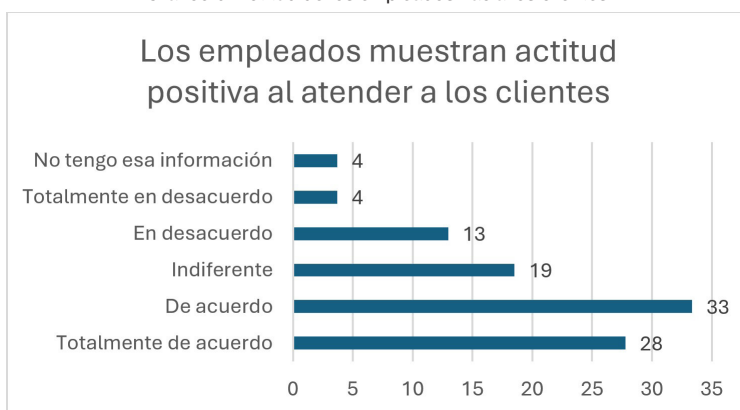


8.2. DIMENSIÓN CONOCIMIENTOS SOBRE LA EMPRESA

En esta dimensión se tomaron en cuenta aspectos como la actitud de los empleados ante los clientes, el conocimiento sobre los productos y servicios; las soluciones que brindan ante las dificultades y la comunicación en general de la empresa con los clientes. En esta dimensión se encuentran los gráficos 6 al 8.

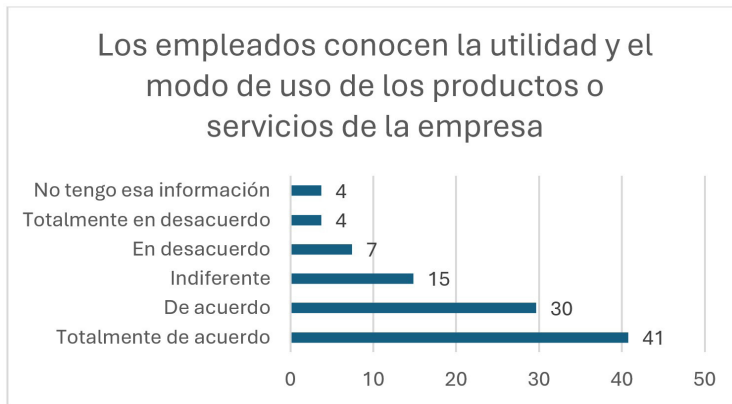
En el gráfico 6, es posible observar cómo los encuestados califican en su mayoría como muy buena la actitud de los empleados al atender a los clientes, sólo el 4 % señala que esta actitud no es positiva.

Gráfico 6. Actitud de los empleados hacia los clientes.



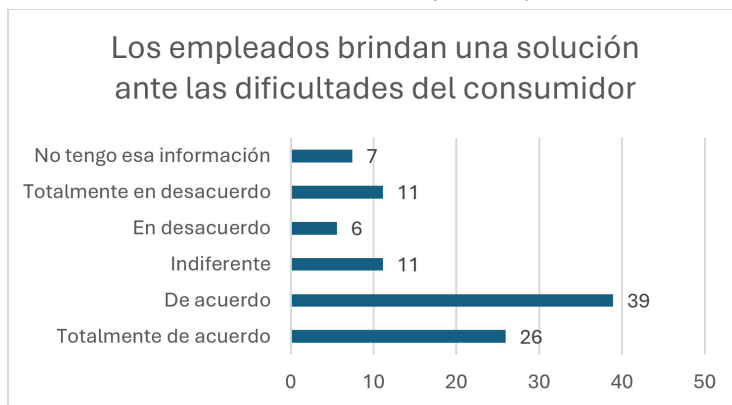
En el gráfico 7, es notoria la aprobación de los clientes ante el cuestionamiento de si los empleados conocen la utilidad y el uso de los productos de la empresa representado por el 41%. Con lo que se infiere que los clientes valoran que los empleados conozcan a detalle lo que vende la empresa.

Gráfico 7. Conocimiento de productos o servicios.



Por su parte, en el gráfico 8 se evaluó la forma en que los empleados atienden las dificultades de los clientes, siendo calificado como muy bueno por el 39 % y excelente por el 26 % con lo que existe un área de oportunidad en el 11 % de los clientes que lo califican de deficiente esta atención. Cabe señalar que el 7% de la muestra señala que no cuenta con información para contestar esta pregunta.

Gráfico 8. Soluciones brindadas por los empleados.



9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro de las conclusiones del presente trabajo de investigación, se hace referencia a dos dimensiones estudiadas: Propuesta de valor y Conocimientos sobre la empresa con la intención de puntualizar lo más importante de los resultados obtenidos y las áreas de oportunidad a superar.

En la dimensión de Propuesta de Valor, la mayoría de los clientes perciben que los productos satisfacen adecuadamente sus necesidades, y valoran positivamente la

claridad de la estrategia de servicio y la atención para la aclaración de dudas. También, la percepción sobre la superioridad del servicio frente a la competencia es favorable en la mayoría de los encuestados. Sin embargo, existe una clara oportunidad de mejora en el servicio post-venta, ya que un alto porcentaje no cuenta con información o desaprueba estos servicios.

Respecto a la dimensión de Conocimientos sobre la Empresa, los clientes reconocen la actitud positiva y el buen conocimiento que tienen los empleados sobre los productos y servicios. La atención a las dificultades del cliente es valorada mayoritariamente como buena o excelente, aunque un pequeño porcentaje señala deficiencias que deben ser atendidas como áreas de mejora para la empresa a través de sus empleados.

Para finalizar, se puede decir que los resultados indican fortalezas claras en producto, actitud del personal y comunicación, pero sugieren reforzar el servicio post-venta y mejorar la gestión de quejas, así como aprovechar la aceptación para innovar tecnológicamente en atención al cliente.

Entre las recomendaciones que puede hacerse a las microempresas del sector comercial del área de estudio se encuentran principalmente fortalecer el servicio post-venta mediante la implementación de procesos claros para garantías y mantenimientos, así como comunicar activamente estos servicios a los clientes para aumentar su conocimiento al respecto.

También se recomienda capacitar continuamente a los empleados para mantener y mejorar su conocimiento sobre productos y habilidades para atender eficazmente las dificultades y dudas de los clientes, enfocándose en las áreas donde se identificaron deficiencias.

Otra estrategia que podría ayudar a dichas empresas es mejorar el manejo y la comunicación respecto a la gestión de quejas, asegurando que los clientes conozcan los mecanismos disponibles para presentar y dar seguimiento a sus reclamaciones, y atendiendo oportunamente los casos.

Por otro lado, potenciar los canales de comunicación respetuosos y claros con los clientes, manteniendo la calidad de la atención, con énfasis en atender las áreas con menor satisfacción es una estrategia que les puede ayudar a mantenerse en el gusto de sus clientes.

REFERENCIAS

Andreev, I. (2022, 17 de enero). The Kirkpatrick Model of Training Evaluation: Guide. Valamis. Actualizada el 7 de abril de 2025. <https://bit.ly/3QdB4rU>

Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America!: Doing business in the new economy*. Dow Jones-Irwin.

- Cofide. (2023). *Falta de capacitación: riesgos de no capacitar a tu equipo de trabajo*. <https://bit.ly/4dSsqm>
- Dallorso, N. S. (2014). La teoría del capital humano y el enfoque de capacidades como fundamentos teóricos de las transferencias monetarias condicionadas. *Rethinking Development and Inequality*, 3, 43–67. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). <https://bit.ly/49YfNcs>
- García Coronado, E. (2012). Implementación del modelo de evaluación de Donald Kirkpatrick en un curso de capacitación en una empresa de procesamiento de datos [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/2809/1/1080256518.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). Nueva York: John Wiley & Sons.
- Instituto Estatal de Información, Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco. IIEG. (2023). *Autlán de Navarro Diagnóstico del Municipio*. <https://bit.ly/4u6psVw>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015. <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2015/>
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. INEGI. (2018). *Encuesta sobre productividad y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/>
- Instituto para el Desarrollo de la Innovación y la Tecnología para la Pequeña y Mediana Empresa, IDITpyme. (2012). *70% de las Pymes no están centradas en el servicio al cliente*. <https://bit.ly/4vhpJGb>
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales, J. L. A., & Herrera, D. R. (2022). Identificación de estrategias de capacitación en pymes de la Ciudad de México. *Nósis. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 31(61), 202-226. <https://www.redalyc.org/journal/859/85969767010/85969767010.pdf>
- Narváez Trejo, O.M. (2007). “Students’ expectations of teachers: the case of students at a Mexican university English department”. *MEXTESOL Journal*, 32/4, 57-64.
- Secretaría de Economía e Innovación (2023). *La importancia de la capacitación para las pymes en México*. <https://bit.ly/4dVoCov>
- Sedeco. Secretaría de Desarrollo Económico, Jalisco. Sedeco. (2025). *Histórico de programas de capacitación*. <https://bit.ly/4394DOL>
- Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativa*. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3).
- UBITS. (2024, 26 de septiembre). *Las consecuencias de no analizar las necesidades de capacitación en tu empresa*. <https://www.ubits.com/blog/falta-capacitacion-laboral-consecuencias>
- Vivero, L. y Sánchez, B. I. (2018). *La investigación documental: sus características y algunas herramientas*. Unidades de Apoyo para el Aprendizaje. CUAED/Facultad de Arquitectura-UNAM <https://bit.ly/3PSgL31>

SOBRE LOS ORGANIZADORES



Dra. Martha Moreno Zambrano. Doctora en Educación, Ph. D. por la Universidad de Baja California (Cédula 10956445), Maestra en Administración y Gestión Regional (Cédula 7482500) y Licenciada en Contaduría Pública (Cédula 40601724) por el Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara. Profesora Investigadora de Tiempo Completo adscrita al Departamento de Contaduría, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1, perfil PRODEP, miembro del cuerpo académico UDG-CA-944 en consolidación “Desarrollo turístico regional”. Miembro

fundador de la Asociación de Mujeres Académicas de la Universidad de Guadalajara, A.C. Miembro del Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento; Miembro investigador de la Red de Estudios Latinoamericanos de las Mujeres en las Organizaciones; y, Miembro de la Federación Mexicana de Universitarias, capítulo Guadalajara, A.C.



Dra. María del Rosario de la Torre Cruz. Profesora docente titular de tiempo completo del Departamento de Ciencias de la Administración del Centro Universitario de la Costa Sur. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores- Nivel Candidato. Perfil PRODEP, Responsable y miembro del cuerpo académico CA UdeG 1149 Emprendimiento, gestión y evaluación de la Calidad; miembro de la Red de Estudios y Docencia de Investigadores en las Ciencias Económico Administrativas (RED-ICEA), Miembro de la Red del Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio

del Conocimiento (CIISC); Ha realizado ponencias en foros nacionales e internacionales, y publicado trabajo de investigación sobre estas líneas en revistas arbitradas, revistas indexadas, libros y capítulos de libros. Especialista en Calidad educativa y emprendimiento.



Dr. Juan Carlos Flores Carrillo. Licenciado en Comunicación Social y Maestro en Administración por la Universidad de Colima. Doctor en Gestión Pública y Políticas Sociales por la Universidad de Baja California. Profesor de periodismo, publicidad, mercadotecnia y relaciones públicas en la Universidad de Colima y Universidad Viscaya de las Américas desde 2015. Es Premio México de Periodismo en 2014 por la Federación de Asociaciones de Periodistas Mexicanos (Feparmex)

en la categoría de mejor noticia. Ha publicado artículos científicos en publicidad y periodismo, autor de varios libros en administración y relaciones públicas. Es periodista desde 2003 en varios de los principales medios escritos y digitales de Colima. Entre ellos del periódico nacional La Jornada, del cual es responsable desde 2010.



Dr. Benjamín Antonio Lobato González. Ingeniero mecánico electricista, maestro en planeación estratégica y doctor en educación. Profesor de tiempo completo de la Universidad de Guadalajara, donde ha desempeñado funciones académicas, de gestión y administración universitaria en diferentes cargos. Cuenta con amplia experiencia en docencia, investigación y formación de recursos humanos en los niveles superior y de posgrado. Ha participado en proyectos de investigación, actividades de capacitación y desarrollo académico, así como en la publicación de artículos científicos, libros

y capítulos de libro relacionados con la innovación educativa, la gestión académica, la ingeniería y la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Ha recibido diversos reconocimientos por su trayectoria y contribuciones al fortalecimiento de la educación superior y la formación de profesionales en el ámbito de la ingeniería.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Agronegocios 34, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 44, 45

Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 44, 46, 47

Aprendizaje-servicio 105, 111, 112, 117, 118, 119, 121

B

Brecha generacional 1, 2, 4, 5, 7, 13, 15, 16, 17, 18

C

Capacitación 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 33, 39, 47, 97, 98, 102, 105, 117, 118

Competencias digitales 1, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 16

Compromiso social 46, 105, 107, 108, 109, 111, 112, 117, 118, 119, 120

D

Decisiones financieras 49, 50, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 64, 66

Deserción escolar 67, 68, 70, 71, 72, 73, 83, 84, 94

Discapacidad 86, 89, 90, 91, 93, 94, 96, 97, 101, 103

Diseño Universal de Aprendizaje 86, 89, 90, 93

E

Educación 1, 3, 5, 12, 14, 16, 17, 18, 23, 34, 35, 36, 37, 40, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 56, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 113, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123

Educación básica secundaria 67, 74, 82

Educación financiera 49, 50, 51, 54, 55, 62, 63, 64, 65

Educación universitaria 40, 47, 105, 112

Emociones 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 74

Emprendimiento 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47

Estudiantes universitarios 18, 38, 39, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 56, 63, 64, 108

I

Inclusión educativa 86, 88, 89, 90, 92, 103

P

Práctica pedagógica 1, 82

Préstamos 49, 50, 52, 54, 55, 61, 62, 64

Pymes 19, 20, 33

R

Rendimiento escolar 67, 68, 69, 70, 71, 72, 75, 81, 85, 95

Reprobación escolar 67, 68, 69, 70, 71, 73, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 85, 95

Responsabilidad social 105, 107, 108, 109, 111, 112, 119, 120, 121

S

Sector comercial 19, 32

T

Tecnología educativa 1, 3, 4, 5, 7, 10, 11, 13, 17

Trastornos específicos del aprendizaje 86, 93

Esta obra reúne investigaciones desarrolladas de manera colegiada por profesores e investigadores del Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento (CIISC), comprometidos con la generación y difusión de conocimiento científico que contribuya al fortalecimiento de la educación y al análisis de los desafíos que enfrenta la sociedad contemporánea.

Através de diversos estudios, el libro aborda temas como la innovación educativa, la educación inclusiva, las emociones en los procesos de aprendizaje, la adopción de tecnologías educativas, la formación para el emprendimiento, el rendimiento escolar y el compromiso social universitario. Cada capítulo ofrece evidencia científica y propuestas que vinculan la teoría con la práctica para comprender y atender problemáticas presentes en distintos contextos educativos.

La diversidad de instituciones participantes y el trabajo colaborativo de sus autores enriquecen esta publicación, reflejando el valor de la investigación como un medio para impulsar una educación más inclusiva, equitativa y pertinente. Esta obra constituye un referente para investigadores, docentes, estudiantes y profesionales interesados en contribuir, desde el conocimiento científico, a la transformación de los procesos educativos y al desarrollo de una sociedad más justa e innovadora.