

Teodoro Reyes Fong
Juan Flores Preciado
Ana Isabel Ordoñez Parada
Rodolfo Antonio Mejía Villaseñor
(Organizadores)



Perspectivas Contemporáneas en Finanzas, Economía y Competitividad:

Investigaciones sobre MiPyMEs, Relaciones Laborales,
Turismo y Marketing Digital

Teodoro Reyes Fong
Juan Flores Preciado
Ana Isabel Ordoñez Parada
Rodolfo Antonio Mejía Villaseñor
(Organizadores)



Perspectivas Contemporáneas en Finanzas, Economía y Competitividad:

Investigaciones sobre MiPyMEs, Relaciones Laborales,
Turismo y Marketing Digital



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
Teodoro Reyes Fong
Juan Flores Preciado
Ana Isabel Ordoñez Parada
Rodolfo Antonio Mejía Villaseñor

Imagem da Capa

Fotografias: Bruna Bejarano. Da esquerda para a direita: Morro da Urca, Rio de Janeiro, Brasil (2016); Islamorada, Florida, EUA (2019); São Francisco, Curitiba, Brasil (2020); San Francisco, EUA (2018); Rio Tormes, Puente Enrique Esteban, Salamanca, Espanha (2022).

Bibliotecário **Instituições participantes**

Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422
Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Unidad UPIICSA del Instituto Politécnico Nacional
Universidad Autónoma de Chihuahua

Corpo Arbitral do Livro

Dr. Ángel Licona Michel
Dr. Juan Alfredo Lino Gamiño
Dra. Hortencia Hernández Vela
Dr. Dieter Edgardo Numpaque Acosta
Dra. Leticia María González Velásquez
Dra. Beatriz Llamas Aréchiga
Dr. Modesto Barrón Wilson

Universidad de Colima
Universidad de Colima
Universidad Juárez del Estado de Durango
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Universidad de Sonora
Universidad de Sonora
Universidad de Sonora



Dr. Francisco Espinoza Morales
Dr. Juan José García Ochoa
Dr. José Guadalupe Vargas Fernández
Dr. Miguel Ángel Oropeza Tagle
Dr. Roberto González Acolt
Dr. Virginia Guadalupe López Torres
Dr. Manuel Díaz Flores
Dra. Jesús Esperanza López Cortez

Universidad de Sonora
Universidad de Sonora
Tecnológico Nacional de México
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Aguascalientes
Universidad Autónoma de Chiapas

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 Lúvia 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 Rodríguez, *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 M^aGraça 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 Contemporâneas en Finanzas, Economía y Competitividad [livro eletrônico] : Investigaciones sobre MiPyMEs, Relaciones Laborales, Turismo y Marketing Digital / Organizadores Teodoro Reyes Fong ... [et al.]. – 1. ed. – Curitiba, PR: Editora Artemis, 2026.
Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia.
ISBN 978-65-82858-18-5
DOI 10.37572/EdArt_130826185

1. Finanzas – Economía. 2. Competitividad. 3. Micro e pequenas empresas. I. Reyes Fong, Teodoro. II. Flores Preciado, Juan. III. Ordoñez Parada, Ana Isabel. IV. Mejía Villaseñor, Rodolfo Antonio.

CDD 330

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



PRÓLOGO

Las organizaciones, los mercados y las economías experimentan actualmente uno de los periodos de transformación más profundos de las últimas décadas. La acelerada evolución tecnológica, la digitalización de los procesos productivos, la creciente interdependencia económica entre los países, los cambios demográficos, la consolidación de nuevos modelos de negocio y la necesidad de incorporar criterios de sostenibilidad en las decisiones empresariales han modificado significativamente la manera en que las instituciones públicas y privadas generan valor, compiten y responden a las demandas de una sociedad cada vez más informada y exigente.

En este escenario, las finanzas, la economía y la administración enfrentan nuevos desafíos que trascienden los enfoques tradicionales. Hoy en día, la competitividad de las organizaciones no depende únicamente de la eficiencia en la utilización de sus recursos o de la obtención de ventajas económicas de corto plazo, sino también de su capacidad para innovar, adaptarse a entornos dinámicos, incorporar tecnologías digitales, fortalecer el capital humano, promover prácticas responsables y construir modelos de negocio resilientes que contribuyan al desarrollo sostenible.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) representan uno de los principales motores de las economías nacionales, particularmente en países como México, donde generan una parte importante del empleo y contribuyen significativamente al producto interno bruto. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan múltiples retos derivados de la competencia internacional, la limitada disponibilidad de recursos financieros, las brechas tecnológicas, la baja digitalización de sus procesos y los constantes cambios en los hábitos de consumo. En consecuencia, resulta indispensable generar conocimiento científico que permita comprender dichos desafíos y proponer alternativas orientadas a fortalecer su competitividad y permanencia.

De manera paralela, las relaciones laborales también han experimentado profundas transformaciones. La incorporación de nuevas generaciones al mercado laboral, la expansión del trabajo híbrido y remoto, la creciente importancia del bienestar organizacional y la evolución de las expectativas de los trabajadores han obligado a las organizaciones a replantear sus modelos de gestión del talento humano. Factores como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la productividad, el compromiso y la calidad de vida en el trabajo se han convertido en variables estratégicas para incrementar la competitividad empresarial y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones.

El turismo constituye otro de los sectores económicos con mayor capacidad para dinamizar el crecimiento regional, generar empleos, atraer inversiones y fortalecer

el desarrollo local. Sin embargo, las nuevas exigencias de los visitantes, la competencia entre destinos, la digitalización de los procesos de promoción y comercialización, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, demandan estrategias innovadoras que permitan equilibrar el crecimiento económico con la conservación del patrimonio natural, cultural y social. En este contexto, el marketing digital y las tecnologías de información se consolidan como herramientas fundamentales para fortalecer la competitividad de los destinos turísticos y mejorar su posicionamiento en mercados nacionales e internacionales.

Asimismo, la economía contemporánea enfrenta fenómenos de alcance global que redefinen continuamente las estrategias de desarrollo de los países. El *nearshoring*, la relocalización de cadenas globales de suministro, la transición hacia modelos de economía circular, el fortalecimiento de la gobernanza corporativa y la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza representan algunos de los temas más relevantes para comprender la evolución de las organizaciones durante la presente década. Estos fenómenos generan oportunidades de crecimiento económico, pero también implican importantes desafíos relacionados con la innovación, la infraestructura, la capacitación del capital humano, la sostenibilidad y la capacidad institucional.

En este contexto surge la presente obra, *Perspectivas contemporáneas en finanzas, economía y competitividad: Investigaciones sobre mipymes, relaciones laborales, turismo y marketing digital*, cuyo propósito consiste en aportar evidencia científica, análisis críticos y propuestas que contribuyan a la comprensión de algunos de los principales fenómenos que actualmente impactan a las organizaciones, los sectores productivos y las economías regionales.

El libro reúne investigaciones desarrolladas desde diferentes perspectivas teóricas y metodológicas, las cuales comparten un objetivo común: generar conocimiento útil para fortalecer la toma de decisiones tanto en el ámbito académico como en los sectores público y privado. La diversidad de temas incluidos refleja el carácter multidisciplinario de las ciencias económico-administrativas y evidencia la necesidad de abordar los problemas contemporáneos mediante enfoques integrales que consideren simultáneamente factores económicos, financieros, sociales, tecnológicos y organizacionales.

Con la finalidad de facilitar su comprensión, la obra se encuentra organizada en dos grandes apartados temáticos.

La parte I, denominada *Finanzas, economía, competitividad y MiPyMEs*, integra cinco investigaciones que analizan diversos factores relacionados con el desarrollo económico y la competitividad empresarial. El primer capítulo examina la importancia de la educación financiera como herramienta preventiva frente al fraude cibernético

asociado con el robo de identidad bancaria y la clonación de tarjetas de crédito en México, problemática que ha adquirido una relevancia creciente debido al incremento de las transacciones electrónicas y la expansión de los servicios financieros digitales.

El segundo capítulo analiza el turismo como motor del desarrollo económico regional, destacando su capacidad para generar empleo, atraer inversiones y dinamizar las economías locales mediante el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales.

Posteriormente, el tercer capítulo estudia las oportunidades que representa el *nearshoring* para el crecimiento económico de México, considerando los cambios recientes en las cadenas globales de suministro, la relocalización de empresas y las ventajas competitivas que ofrece el país para atraer nuevas inversiones productivas.

El cuarto capítulo presenta una evaluación multicriterio sobre la competitividad, la gobernanza y la sostenibilidad de Petróleos Mexicanos (PEMEX) durante el periodo 2018-2024. Mediante un enfoque integral, se analizan diferentes dimensiones relacionadas con el desempeño institucional, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de una de las empresas estratégicas más importantes para la economía nacional.

Finalmente, el quinto capítulo aborda la economía circular como un modelo alternativo para fortalecer la competitividad de las MiPyMEs mexicanas. El estudio destaca la importancia de promover procesos productivos sostenibles, optimizar el aprovechamiento de los recursos y reducir los impactos ambientales mediante estrategias de reutilización, reciclaje e innovación.

La parte II, titulada *Relaciones laborales, productividad, turismo y marketing digital*, reúne investigaciones orientadas a comprender los factores humanos y tecnológicos que influyen en el desempeño organizacional y en la competitividad de los destinos turísticos.

El sexto capítulo analiza la satisfacción laboral y su relación con el nivel socioeconómico y los grupos generacionales, identificando diferencias en las expectativas, motivaciones y percepciones de los trabajadores que permiten comprender mejor la diversidad existente dentro de las organizaciones contemporáneas.

El séptimo capítulo examina la percepción de los empleados respecto a los factores que inciden en la productividad y el clima laboral dentro de una empresa. Los resultados aportan evidencia relevante sobre la importancia del liderazgo, la comunicación, la motivación y las condiciones de trabajo para incrementar el desempeño organizacional.

El octavo capítulo estudia la relación entre calidad digital, turismo sostenible y posicionamiento de los Pueblos Mágicos desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La investigación muestra cómo las herramientas digitales pueden

fortalecer la competitividad turística al mejorar la experiencia de los visitantes y promover un desarrollo territorial más equilibrado.

El noveno y último capítulo analiza el uso de plataformas de marketing digital en los principales atractivos turísticos de la ciudad de Morelia. La investigación identifica el grado de adopción de diversas herramientas digitales y su contribución al posicionamiento de los destinos turísticos en un entorno caracterizado por consumidores altamente conectados y por una intensa competencia entre ciudades.

En conjunto, los capítulos que conforman esta obra evidencian que la competitividad constituye un fenómeno multidimensional en el que convergen factores económicos, financieros, tecnológicos, organizacionales, sociales y ambientales. Ninguna organización puede alcanzar un crecimiento sostenido si descuida alguno de estos componentes, pues el éxito depende cada vez más de la capacidad para integrar estrategias innovadoras con prácticas responsables y orientadas a la generación de valor compartido.

Otro aspecto que distingue a esta obra es el predominio de investigaciones aplicadas que vinculan el conocimiento científico con problemas reales enfrentados por empresas, instituciones y sectores económicos. Esta orientación favorece la transferencia del conocimiento hacia la práctica profesional y proporciona elementos que pueden apoyar la formulación de políticas públicas, estrategias empresariales y proyectos de investigación futuros.

Los coordinadores y autores confían en que las investigaciones aquí presentadas contribuyan al fortalecimiento del debate académico y estimulen nuevas líneas de investigación en torno a las finanzas, la economía, la competitividad, las MiPyMEs, las relaciones laborales, el turismo y el marketing digital. Asimismo, se espera que esta obra sirva como material de consulta para estudiantes de licenciatura y posgrado, docentes, investigadores, empresarios y responsables de la toma de decisiones interesados en comprender las dinámicas que actualmente configuran el desarrollo económico y organizacional.

En una realidad caracterizada por el cambio permanente, la generación de conocimiento científico constituye uno de los pilares fundamentales para promover sociedades más competitivas, inclusivas y sostenibles. Bajo esta convicción, *Perspectivas contemporáneas en finanzas, economía y competitividad: Investigaciones sobre mipymes, relaciones laborales, turismo y marketing digital* representa una aportación académica que busca enriquecer la discusión contemporánea sobre algunos de los desafíos más relevantes que enfrentan las organizaciones y los territorios en el siglo XXI, invitando al lector a reflexionar, contrastar ideas y generar nuevas propuestas que contribuyan al desarrollo económico y social desde una perspectiva integral y basada en la evidencia.

SUMARIO

FINANZAS, ECONOMÍA, COMPETITIVIDAD Y MIPYMES

CAPÍTULO 1..... 1

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR EL FRAUDE CIBERNÉTICO MEDIANTE EL ROBO DE IDENTIDAD BANCARIA Y LA CLONACIÓN CON EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN MÉXICO

Francisco Flores Cuevas

Claudio Rafael Vásquez Martínez

Clara Eugenia Moreno Ramírez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261851

CAPÍTULO 2..... 20

EL TURISMO COMO MOTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL

Erik Alfaro Calderón

Ma. del Carmen Arias Valencia

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261852

CAPÍTULO 3..... 35

LOGÍSTICA Y EL NEARSHORING PARA EL CRECIMIENTO DE MÉXICO

Yuritzi Lizeth Gámez Béjar

Cuauhtémoc Guerrero Dávalos

Ma. Hilda Rodales Trujillo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261853

CAPÍTULO 4..... 43

EVALUACIÓN MULTICRITERIO DE LA COMPETITIVIDAD, GOBERNANZA Y SOSTENIBILIDAD: EL CASO PEMEX, 2018-2024

Cuauhtémoc Guerrero Dávalos

Ma. Hilda Rodales Trujillo

Yuritzi Lizeth Gámez Béjar

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261854

CAPÍTULO 5..... 59

ECONOMÍA CIRCULAR Y LAS MIPYMES MEXICANAS

Nayeli Itzel Beltrán García

Evelia Rojas Alarcón

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261855

RELACIONES LABORALES, PRODUCTIVIDAD, TURISMO Y MARKETING DIGITAL

CAPÍTULO 6..... 74

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL SOCIOECONÓMICO Y EL GRUPO GENERACIONAL

Rosa Isela Urbiola Rodríguez

Héctor López Gama

David González Díaz

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261856

CAPÍTULO 7..... 88

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS ACERCA DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD Y EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA

Alma Lilia Sapién Aguilar

Laura Cristina Piñón Howlet

Ricardo Gallegos Murillo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261857

CAPÍTULO 8..... 104

CALIDAD DIGITAL, TURISMO SOSTENIBLE Y POSICIONAMIENTO DE LOS PUEBLOS MÁGICOS: UNA APROXIMACIÓN DESDE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Marcela Figueroa Aguilar

Martha Beatriz Flores Romero

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261858

CAPÍTULO 9..... 121

ANÁLISIS DEL USO DE PLATAFORMAS DE MARKETING DIGITAL EN LOS
PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE MORELIA

Alberto Cortés Hernández
Víctor Tinoco Bejar
Alejandra Berenice García Torres

 https://doi.org/10.37572/EdArt_1308261859

SOBRE LOS ORGANIZADORES134

ÍNDICE REMISSIVO136

CAPÍTULO 1

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR EL FRAUDE CIBERNÉTICO MEDIANTE EL ROBO DE IDENTIDAD BANCARIA Y LA CLONACIÓN CON EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN MÉXICO

Data de submissão: 18/07/2026

Data de aceite: 31/07/2026

Francisco Flores Cuevas¹

<https://orcid.org/0000-0002-8874-9918>

Claudio Rafael Vásquez Martínez²

<https://orcid.org/0000-0001-6383-270X>

Clara Eugenia Moreno Ramírez³

<https://orcid.org/0009-0002-2319-1885>

RESUMEN: La investigación surgió de la necesidad de indagar sobre la clonación de tarjetas de crédito. Es esencial definir claramente la población y la muestra a estudiar, en la que se aplicó un instrumento para

recopilar datos cuantitativos sobre hábitos de uso de tarjetas de crédito, experiencias de los usuarios y percepciones sobre la seguridad financiera. Las preguntas de investigación se centran en dichas técnicas, las deficiencias en seguridad y posibles medidas preventivas. Las competencias básicas en el uso de las tarjetas de crédito están referidas a la capacidad de los usuarios de las tarjetas de crédito, que consiste en utilizarlas responsablemente y saber identificar los sitios maliciosos, mediante el uso de distintos medios e instrumentos. Los clientes que hayan desarrollado estas competencias podrán desarrollar el sentido crítico, comunicar y argumentar los posibles intentos de hackeo de manera efectiva. Se plantea una investigación exploratoria y descriptiva para identificar las técnicas comunes utilizadas en la clonación de tarjetas y las vulnerabilidades presentes en los sistemas de pago. Además, en su diseño de investigación se emplea un enfoque mixto que combina tanto elementos cuantitativos como cualitativos en la investigación. Por lo que, a manera de conclusión, existe una alta preocupación de los encuestados en cuanto a la posibilidad de que sus tarjetas de crédito sean clonadas o utilizadas de manera fraudulenta, lo que refleja la importancia que los usuarios otorgan a la seguridad de sus datos financieros al utilizar este medio de pago.

PALABRAS CLAVE: fraude cibernético; robo de identidad bancaria; clonación de tarjetas; tarjetas de crédito; ciberseguridad bancaria.

¹ Institución: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de ciencias y tecnologías de la información. Profesor Investigador de Tiempo Completo Titular "B". Perfil PRODEP Nivel VIII. Miembro del S.N.I. Nivel I. Cuerpo Académico: Líder del cuerpo académico tecnologías aplicadas a la educación.

² Institución: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de ciencias exactas. Profesor de Tiempo Completo Titular "C". Perfil PRODEP Nivel IX. Cuerpo Académico: Miembro del cuerpo académico tecnologías aplicadas a la educación.

³ Institución: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias Médica. Profesor Docente e Investigador Asociado "B". Perfil PRODEP Nivel VIII.

FINANCIAL EDUCATION AS A STRATEGY TO PREVENT CYBER FRAUD THROUGH BANKING IDENTITY THEFT AND CREDIT CARD CLONING IN MEXICO

ABSTRACT: This research arose from the need to investigate credit card cloning. Clearly defining the population and sample to be studied is essential. An instrument was used to collect quantitative data on credit card usage habits, user experiences, and perceptions of financial security. The research questions focus on these techniques, security deficiencies, and possible preventative measures. Basic credit card skills refer to users' ability to use credit cards responsibly and identify malicious websites using various means and tools. Customers who have developed these skills will be able to develop critical thinking skills and effectively communicate and argue against potential hacking attempts. An exploratory and descriptive research approach is proposed to identify common techniques used in card cloning and vulnerabilities present in payment systems. Furthermore, the research design employs a mixed-methods approach, combining both quantitative and qualitative elements. In conclusion, the high level of concern among respondents regarding the possibility of their credit cards being cloned or used fraudulently reflects the importance users place on the security of their financial data when using this payment method.

KEYWORDS: cyber fraud; bank identity theft; card cloning; credit cards; banking cybersecurity.

1. INTRODUCCIÓN

La actual indagación hace referencia al asunto sobre clonación de tarjetas de crédito, ya que es un delito que ha crecido de manera significativa en toda la República Mexicana, afectando el patrimonio económico de muchísimos usuarios de las tarjetas bancarias, ya sean de crédito o de débito, y de las cuentas bancarias que tienen los clientes de los diversos bancos. El desarrollo de la sociedad, las necesidades en la tecnología y el avance del mercado principalmente han obligado al hombre a generar modalidades que le permitan el manejo del dinero como es el caso de las tarjetas de crédito y débito. Este avance de la contemporaneidad también a retroalimentado la criminalidad y las diferentes modalidades para cometer delitos, aspecto que hace necesario un ordenamiento jurídico que sea capaz de abordar y tratar el tema de una forma eficiente.

Los delitos con tarjeta de crédito tienen un sistema complejo, lo que demanda una mayor obligación o mayor exigencia de la legislatura a la hora de tratarlos, dada la cantidad de personas que pueden intervenir en la acción delictiva, la entidad que maneja la tarjeta, la entidad que acepta la tarjeta o donde se realiza una acción con ella y el ente o individuo que comete el delito además de la normatividad o compromisos adquiridos entre el titular y la entidad que maneja la tarjeta.

"La tecnología y la globalización han tenido avances significativos, lo que ha llevado a que algunas instituciones financieras tengan que invertir en diferentes productos, con el fin de sostenerse en el mercado defendiendo su nivel de

competitividad, por este motivo estas entidades financieras hoy en día cuentan con uno de los principales y más apetecidos servicios para clientes, como lo es la tarjeta de crédito, la cual desde hace años ha alcanzado un nivel de aceptación y presencia en el mercado bastante alto (Liquez, 2006)".

2. ANTECEDENTES

Por lo cual se origina que se le dé una mayor importancia al tema de prevención contra fraudes electrónicos por parte de las entidades emisoras de estos productos y asimismo por parte del usuario (Gabaldon & Pereira, 2008, p. 2). Tal como se mencionó anteriormente, el servicio de tarjeta de crédito, tiene un riesgo muy alto, por tal motivo es muy importante que cada tarjetahabiente adopte medidas de precaución a la hora de realizar cualquier pago, en el caso de los pagos presenciales procurar realizar estos en almacenes reconocidos y siempre tapando el número de su contraseña y en lo posible revisando el datafono o cualquier otro dispositivo donde se introduzca la tarjeta con el fin de reducir el riesgo de que su tarjeta sea clonada. En la última década este problema de los robos de identidad y fraudes electrónicos han cobrado grandes pérdidas a las distintas entidades emisoras de tarjeta de crédito tal como se menciona en el párrafo anterior, debido a que las entidades emisoras de tarjetas de crédito se han preocupado por incrementar su presencia en el mercado, descuidando la parte de riesgo inherente en la cual se contemplan las diferentes técnicas aplicadas para transacciones fraudulentas y las cuales existen desde el momento de la emisión de estas tarjetas, sin revisar o establecer procedimientos y controles de seguridad. *Ya que muchos de estos fraudes los están organizando personas que anteriormente trabajaron en entidades bancarias* (Liquez, 2006, p. 11).

Esta apreciación una vez más evidencia, que los tarjetahabientes se encuentran expuestos al hecho de que se les cometa transacciones fraudulentas, debido a que no se cuenta con adecuado mecanismo de prevención para estos casos y se podría decir que la mayoría de estos casos de transacciones fraudulentas por no decir que todas, ninguno de estos tarjetahabientes se puede dar cuenta de que ha sufrido alguna violación a sus datos, ya sea por motivo de usurpación de identidad o clonación de su tarjeta, sino hasta que ya es demasiado tarde y está ya ha sido utilizada.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Uno de los problemas financieros en cuanto a delitos de fraude en México en sin duda alguna la clonación de tarjetas de crédito a alcanzado dimensiones muy significativas en los ámbitos económicos y sociales, ya que es un delito que está al alza

afectando la economía de los usuarios legítimos de las tarjetas de *crédito* los delincuentes al obtener información por medio de los dispositivos denominados *skimmer* realizan compras o retiran dinero de las tarjetas de crédito dejándoles fuertes deudas por cargos no reconocidos a los propietarios de las tarjetas de crédito. La clonación de tarjetas bancarias ha mostrado ser un problema relevante en México a lo largo de los últimos años: tan sólo en el pasado, dicho ilícito tuvo un crecimiento de 30 por ciento. *En tanto, las pérdidas asociadas ascendieron a 700 millones de pesos, según la Asociación de Bancos de México, aunque estimaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros indican que estas podrían haber sido de hasta 1,000 millones de pesos* (Economista, 2012).

De acuerdo con el organismo 57% de dichos cargos se debe al robo o extravío de tarjetas; 7% a fraudes vía internet y 36% a la clonación de tarjetas bancarias.

"La clonación es un delito financiero que ha ido al alza, sobre todo a medida que se eleva el otorgamiento de tarjetas de crédito, que ha crecido a una tasa anual de poco más de 15% en los últimos ocho años. Así, tan sólo en el 2009 en México fueron documentados 720 casos de tarjetas de crédito clonadas. De éstos, 231 correspondieron a tarjetas de Bancomer, 213 de Banamex, 70 de HSBC, 54 de Santander y 31 de Banco Azteca, según datos de la Condusef (Economista, 2012)".

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar medidas de seguridad más eficientes que eviten la clonación de las tarjetas bancarias de los usuarios de la República Mexicana, mediante la instrucción y educación financiera.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de educación financiera como estrategia para prevenir la clonación de las tarjetas de crédito.
- Implementar medidas de seguridad más eficientes que eviten la clonación de tarjetas bancarias.
- Formular recomendaciones mediante la instrucción y educación financiera.
- Realizar una propuesta para llevar a cabo medidas de seguridad por parte de las instituciones financieras que sean más eficientes en la que eviten la clonación de las tarjetas bancarias de los usuarios de la República Mexicana, mediante la instrucción y educación financiera.

5. PREMISA DE INVESTIGACIÓN (HIPÓTESIS)

H1: La educación financiera en la prevención de fraudes y delitos cibernéticos es una herramienta **que ayuda al usuario** de los servicios bancarios para que adquiera los aprendizajes requeridos para evitar los cargos por compras que él no realizó y que no reconoce.

HO: La educación financiera en la prevención de fraudes y delitos cibernéticos es una herramienta que **NO HA SERVIDO DE AYUDA AL USUARIO** de los servicios bancarios para que adquiera los aprendizajes requeridos para evitar los cargos por compras que él no realizó y que no reconoce.

6. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

6.1. PREGUNTA PRINCIPAL

¿Cómo puede implementarse y promoverse una educación financiera efectiva que empodere a los usuarios de tarjetas de crédito en la República Mexicana, brindándoles las habilidades y competencias necesarias para prevenir la clonación de tarjetas y otros fraudes financieros, y contribuir a la seguridad financiera de los usuarios bancarios?

6.2. PREGUNTAS SECUNDARIAS

¿De qué manera se podrá evaluar el nivel de educación financiera como estrategia para prevenir la clonación de las tarjetas de crédito?

¿Cómo se podrán implementar medidas de seguridad más eficientes que eviten la clonación de tarjetas bancarias?

¿Cuáles serán las recomendaciones que deben seguir las instrucciones financieras para prevenir la clonación de tarjetas y otros fraudes financieros, que contribuyan a la seguridad financiera por parte de los usuarios bancarios?

¿Qué tipo de estrategias financieras se deben llevar a cabo para la seguridad por parte de las instituciones financieras que sean más eficientes y eviten la clonación de las tarjetas bancarias de los usuarios de la República Mexicana, mediante la instrucción y educación financiera?

7. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, los fraudes por clonación de tarjeta de crédito o a la vista no están cubiertos en su totalidad por parte de los seguros de fraudes, esto debido a que en la gran mayoría de los casos el banco falla en contra del cliente argumentando que éste realizó la operación con su clave vigente, sea giro, compra, transferencias o hasta consulta de saldo. En el último tiempo, las instituciones bancarias, así como el gobierno, han hecho campaña para evitar el phishing, o correo fraudulento, debido al aumento de este tipo; sin embargo, no han hecho campaña de la misma forma sobre la clonación de tarjetas. El robo de identidad sería uno de los puntos a explotar por los delincuentes. Muchas veces el robo de un cajero automático para un banco es un daño mínimo, debido a que existen seguros comprometidos, pero es la población la que sufre el daño más importante al generarse temor e inseguridad.

La justificación de este proyecto se basa en la creciente necesidad de proporcionar a la clientela que utiliza tarjetas de crédito en la República Mexicana una educación financiera sólida y efectiva que les permita adquirir las habilidades y competencias necesarias para preservar su patrimonio, las tarjetas de crédito se han convertido en un medio de pago ampliamente utilizado en la sociedad moderna, facilitando transacciones y brindando comodidad a los consumidores. Se pretende que, al elegir actividades que ayuden al aprendizaje de los usuarios en combinación con el sistema financiero mexicano, se logre que avancen en sus conocimientos, habilidades y actitudes que permitirán que adquieran la experiencia para detectar los intentos de estafa en el área del empleo de las tarjetas de crédito y que sean capaces de identificar posibles actitudes de las personas que se dedican a clonar las tarjetas. Por la tanto se propondrá la capacitación constante a las instituciones bancarias, así como a la Condusef para crear la cultura de la prevención de delitos cibernéticos

8. MARCO TEÓRICO

8.1. FRAUDE CIBERNÉTICO

El fraude cibernético e informático se refiere al fraude realizado a través del uso de una computadora o del Internet. La piratería informática (hacking) es una forma común de fraude: el delincuente usa herramientas tecnológicas sofisticadas para acceder a distancia a una computadora con información confidencial. Otra forma de fraude involucra la interceptación de una transmisión electrónica. Esto puede ocasionar el robo de la contraseña, el número de cuenta de una tarjeta de crédito u otra información confidencial sobre la identidad de una persona.

La ley federal define el fraude electrónico como el uso de una computadora con el objetivo de distorsionar datos para inducir a otra persona a que haga o deje de hacer algo que ocasiona una pérdida. Los delincuentes pueden distorsionar los datos de diferentes maneras. Primero, pueden alterar sin autorización los datos ingresados en la computadora. Los empleados pueden usar fácilmente este método para alterar esta información y malversar fondos. En segundo lugar, los delincuentes pueden alterar o borrar información almacenada. Tercero, los delincuentes sofisticados pueden reescribir los códigos de software y cargarlos en la computadora central de un banco para que este les suministre las identidades de los usuarios.

En los últimos años, el fraude informático ha concitado un creciente interés de parte de la doctrina penal. *Tal interés resulta esperable, pues, desde el punto de vista de su importancia práctica, dicho delito constituye el protagonista indiscutido de la cibercriminalidad* (Miró Llinares, 2013). *Más aún, el estudio sistemático del cibercrimen surge, precisamente, debido a la comisión de fraudes informáticos asociados a transferencias electrónicas de fondos, hace aproximadamente tres décadas* (Picotti, 2013:p. 35). Hasta la fecha, el fraude informático ha continuado siendo el centro de los ciberdelitos, básicamente por el impacto económico y la frecuencia práctica que caracteriza a su ejecución, la que a su turno se ha visto potenciada por el auge del comercio electrónico.

8.2. ROBO DE IDENTIDAD BANCARIA

La identidad de una persona constituye la base de su personalidad jurídica, es el reconocimiento de una persona como sujeto de derechos y obligaciones; en el mundo real, esta identidad es definida por la sociedad civil y reconocida por la legislación internacional –la Convención Internacional sobre los Derechos de cualquier individuo establece de manera expresa la existencia de un derecho a la identidad en su artículo 8. El artículo 4º (párrafo 8º) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el 19 de la Ley General de los Derechos de los individuos (LGDNNA).

Además, es un derecho humano que otorga la pertenencia a un territorio, a una sociedad o a una familia, condición imprescindible para preservar la dignidad individual. En el mundo virtual, la identidad de la persona es de mayor alcance y su perfil es menos definido. Algunos datos digitales que tienen que ver con la identidad de un individuo (por ejemplo, nombres de cuenta, nombres de usuario y contraseñas) proporcionan acceso a datos privados considerados como elementos de la personalidad jurídica de una persona y son cada vez más atractivos para la delincuencia.

El derecho a la identidad es imprescindible para el individuo que se relaciona en sociedad, y por ese carácter se erigen los atributos de la dignidad humana. Por lo tanto, es un derecho humano fundamental, oponible; erga omnes como expresión de un interés socialmente relevante y reconocido por las recientes reformas a la Constitución, lo que le da un valor supranacional que no permite derogación ni suspensión de derechos en los casos previstos por la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

8.3. CLONACIÓN DE TARJETAS

La clonación de tarjetas es un acto ilegal que consiste en hacer copias no autorizadas de las tarjetas de crédito y débito. Su propósito consiste en obtener la información de seguridad, que consiste en tres dígitos llamados códigos de valor o de validación (CVV), y al obtener esta información, los delincuentes pueden realizar compras de bienes y servicios, además de robarse el dinero y endeudar al titular de la tarjeta.

La clonación de tarjetas implica la sustracción de los datos implícitos en el plástico. Es una acción ilegal que se caracteriza por hacer un duplicado no autorizado de las tarjetas de crédito o débito, o para robarse los códigos de valor o validación CVV, consistentes en tres o cuatro números localizados en la parte trasera de la tarjeta.

La clonación de tarjetas de crédito sigue siendo un problema serio. Usamos tarjetas de crédito y de débito para un montón de cosas en el día a día: pagar en el supermercado, comprar ropa, contratar servicios. Esto no es secreto para nadie, y menos ahora que estamos en casa más tiempo que nunca. Por esta razón, existen bandas y organizaciones que se especializan en clonar tarjetas para su beneficio.

Se puede establecer que los impactos generados por temas de clonación de tarjetas de crédito repercuten en la economía nacional e internacional. El fraude es conocido a nivel mundial y mucho más en el sector bancario, la clonación es un método utilizado por medio del cual a la persona le realizan compras o pagos personas no autorizadas o sin tener la tarjeta física original; solo basta con pasar la tarjeta por tarjeta de banda magnética por un dispositivo el cual realiza un registro de la información y puede ser usada otra tarjeta que tiene la persona que realiza el fraude, esto ocurre en situaciones de la vida diaria como compras en centros comerciales, hoteles, restaurantes, etc.

“...muchas veces con la ayuda del empleado del lugar o en ocasiones por inocencia o por exceso de confianza al revelar las claves. 7 En el 2015 los bancos colombianos por concepto de riesgo de su operación perdieron \$122.000.000 del cual un 70% corresponde a operaciones que el cliente desconoce siendo un posible fraude y el banco decide reconocer... (El Tiempo, 2016)”.

8.4. TARJETAS DE CRÉDITO

“La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación bancaria, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación; por lo tanto, el usuario debe asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos (O’Sullivan, A. & Sheffrin, S. M. (2003: p. 261))”.

Las tarjetas de crédito son una de las formas de pago más utilizadas en todo el mundo (The World Bank, 2023). *Una tarjeta de crédito normal es diferente de una tarjeta de débito, que requiere que el saldo se devuelva en su totalidad cada mes o al final de cada ciclo de extracto* (Schneider, G., 2010: p. 497). En cambio, las tarjetas de crédito permiten a los consumidores acumular un saldo de deuda continuo, sujeto a un interés que se cobra. Una tarjeta de crédito se diferencia de una tarjeta de débito también en que una tarjeta de crédito normalmente implica a una tercera entidad que paga al vendedor y es reembolsada por el comprador, mientras que una tarjeta de débito simplemente aplaza el pago por parte del comprador hasta una fecha posterior. Una tarjeta de crédito también difiere de una tarjeta de débito, que puede ser utilizada como moneda por el propietario de la tarjeta.

8.5. CIBERSEGURIDAD BANCARIA

“La seguridad informática, también conocida como ciberseguridad, es el área relacionada con la informática y la telemática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo vinculado con la misma, y especialmente la información contenida en una computadora o circulante a través de las redes de computadoras (Bishop, 2003)”.

Para ello existe una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas, y leyes concebidos para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura y/o a la propia información. La ciberseguridad comprende software (bases de datos, metadatos, archivos), hardware, redes de computadoras, y todo lo que la organización entienda y valore como un riesgo si la información confidencial involucrada pudiera llegar a manos de otras personas, por ejemplo, convirtiéndose así en información privilegiada.

La definición de seguridad de la información no debe ser confundida con la de «seguridad informática», esta última solamente se encarga de la seguridad en el medio informático, pero, por cierto, la información puede encontrarse en diferentes medios o formas, y no exclusivamente en medios informáticos. La seguridad de la información nos habla sobre métodos y procesos que procuran proteger los archivos de información en

sus diferentes formas y estados, mientras que la seguridad informática nos habla sobre métodos y procesos técnicos para la protección de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

9. METODOLOGÍA

Las manifestaciones en el campo de la investigación, han sido estudiadas por muchos investigadores, que han hecho uso de múltiples ópticas a través de la historia. En consecuencia, se presentan diferentes enfoques metodológicos para apoyar las líneas de investigación que apoyan el aumento de la elaboración teórica en la educación. Sin embargo, se pueden considerar en las ciencias sociales dos enfoques metodológicos: el cuantitativo y el cualitativo, que para Fernández-Collado y Hernández (2008) *son paradigmas de la investigación científica, pues ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento y utilizan en general cinco fases similares y relacionadas entre sí.*

Para el caso del enfoque cuantitativo, se rige por un proceso hipotético-deductivo: revisión de teorías existentes, propuesta de hipótesis, se prueban las hipótesis mediante el diseño de investigación adecuado, los resultados pueden confirmar la hipótesis o refutarla (Hernández, 2015). No obstante, los mismos autores establecen que el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar las preguntas en el proceso de investigación. Cabe agregar que en ocasiones se hace referencia con los seudónimos de investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica.

En conclusión, luego de revisar el enfoque cuantitativo y cualitativo, y atendiendo a las anteriores consideraciones, en esta investigación se utiliza el enfoque mixto, *donde se pueden integrar los dos enfoques de recolección y análisis de datos, a lo que se ha llamado metodología mixta (Morales, (2019).* Puesto que, suministra profundidad en la información, dispersión, riqueza interpretativa y contextualización. Del mismo modo, aporta una mayor aproximación en el manejo de la información, y la flexibilidad en el trato de los temas.

Población: *Conjunto completo de individuos u objetos a los que se les observa una característica particular que será objeto de estudio (Hernández, 2015).* Se le denomina Población al número total de cualquier compuesto entero de registros, objetos, individuos de que posean alguna particularidad similar que se va examinar o estudiar en un asunto o experimento. Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se tomo como referencia a la Zona Metropolitana de Ciudad Lázaro Cárdenas la cual está ubicada en el estado de Michoacán México. Lázaro Cárdenas de manera abreviada L.C es una ciudad mexicana, cabecera del municipio homónimo, en el estado de Michoacán. Se ubica al sur

del estado, justo en la frontera con el estado de Guerrero, que está delimitada por el río Balsas. Según el más reciente Censo de Población y Vivienda, realizado en el 2020 por el INEGI, Lázaro Cárdenas contaba en ese año con una población de 83,637 habitantes.

Muestra: Es una parte de la población que se estudiará para conocer las características de dicha población. Se le llama Muestra a cualquier subconjunto de elementos de la población. El presente ejercicio se enfoca en la clonación de tarjetas de crédito y el lugar a estudiar será la Cd. De Lázaro Cárdenas, Michoacán. Posibles víctimas de clonación: Personas o empresas que han experimentado.

n= 361 TAMAÑO DE LA MUESTRA: El tamaño de la muestra se realizara por conveniencia y 361 se considera un número razonable al no considerarse un experimento científico, sino demostracional.

Instrumento: Dentro de los instrumentos que se utilizan en las investigaciones, nos encontramos con una gran variedad de ellos; todos, en su momento y en su aplicación, son muy importantes para llevar a cabo una buena investigación, y esta investigación no podría ser la excepción. Por lo tanto, la encuesta y la observación son los instrumentos que en esta investigación se emplearán. La encuesta, según, podría definirse como una investigación realizada sobre muestras de sujetos representativas de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de datos en una investigación es una de las actividades primordiales; de acuerdo con Barrera (2020), *se debe considerar que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico*. De modo que, la representación se hizo de modo general, gráfico y digital, con un análisis de porcentajes de las respuestas de cada una de las preguntas.

11. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

11.1. PRUEBA DE LA PREMISA DE INVESTIGACIÓN

I. Datos de los encuestados.

Inicialmente, la encuesta intenta realizar una caracterización de la muestra con base en los datos obtenidos en relación con la cuenta habiente.

En la siguiente gráfica se muestra la distribución por sexo de la cuenta habiente encuestada. De acuerdo con la gráfica y tabla siguientes, la distribución por sexo de la cuenta habiente que hace uso de tarjetas de crédito es del 56% de sexo masculino y del 44% de sexo femenino.

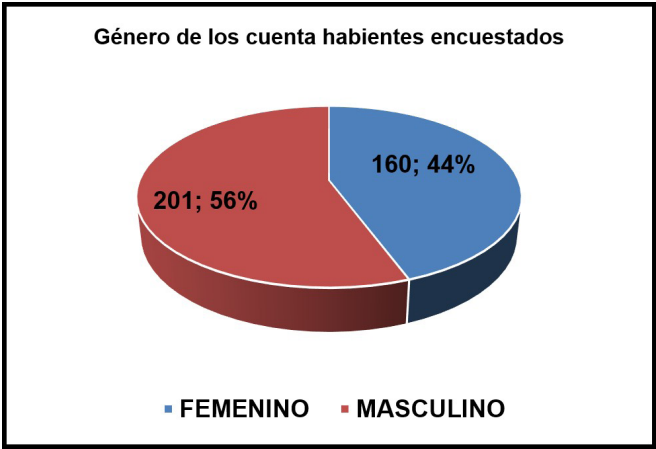
En la siguiente gráfica se muestra la distribución de la edad de la cuenta habiente que hace uso de tarjetas de crédito, y que a continuación se describen:

Tabla No. 1: Género de cuenta habientes encuestados.

SEXO	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
FEMENINO	160	44%	54%
MASCULINO	201	56%	100%
TOTAL	361	100%	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica No. 1: Género de los cuenta habientes encuestado.



Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior la distribución por sexo de la cuenta habiente que hacen uso de tarjetas de crédito con 56% sexo masculino y 44% de sexo femenino.

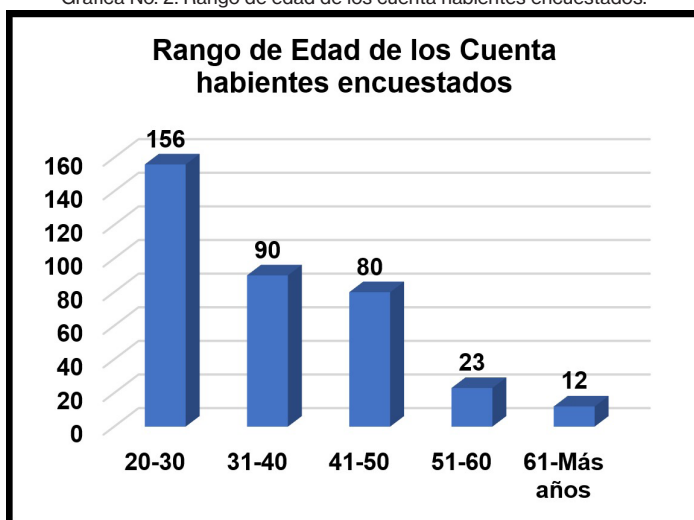
En la siguiente gráfica se muestra la distribución de la edad de la cuenta habiente que hace uso de tarjetas de crédito, y que a continuación se describen:

Tabla No. 4: Rango de edad de los cuenta habientes encuestados.

EDAD	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
20-30	156	43%	43%
31-40	90	25%	68%
41-50	80	22%	90%
51-60	23	6%	97%
61 - M á s años	12	3%	100%
Total	361	100%	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica No. 2: Rango de edad de los cuenta habientes encuestados.



Fuente: Elaboración Propia.

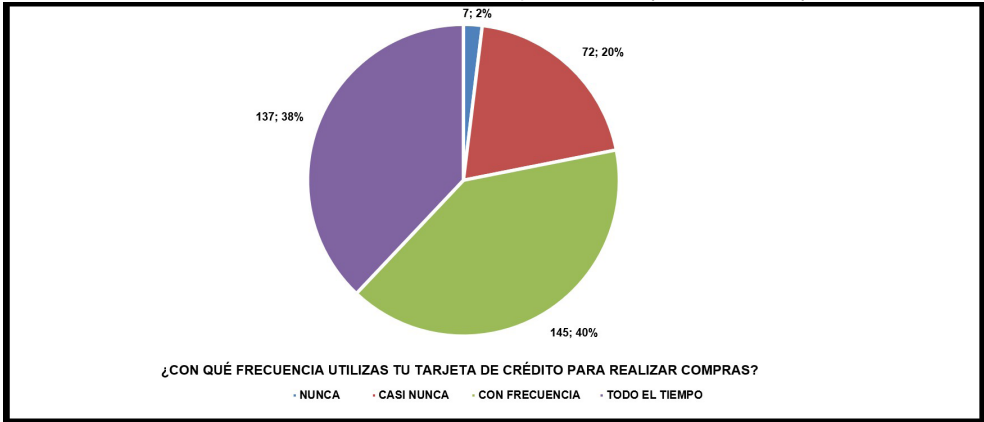
De acuerdo con la anterior gráfica y tabla anterior la distribución por rango de edades de la cuenta habiente que hacen uso de tarjetas de crédito son las siguientes: Con un 56% que corresponden 156 encuestados cuentan con una edad de 20 a 30 años los cuales no tienen la siguiente madurez financiera para tener una tarjeta de crédito; Mientras que con 25% que corresponden 90 encuestados los que se encuentran dentro del rango de edad de 31 a 40 igual que el anterior no tienen la siguiente madurez financiera para tener una tarjeta de crédito; Por otro lado con 22% que corresponden a 80 encuestados los que se encuentran dentro del rango de edad de 41 a 50 se supone que a mayor edad deberían de madurez financiera para

el uso adecuado de una tarjeta de crédito; Asimismo, con un 6% que corresponde a 23 encuestados los que se encuentran dentro del rango de edad de 51 a 60 nos indica que usan la tarjeta de crédito con mayor madurez y con inteligencia financiera y Por último los cuenta habientes con más de 61 años que corresponden a 12 nos demuestran que a mayor edad saben cuál es el propósito en cuanto el uso de una tarjeta de crédito.

II. EVALUAR EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZAS TU TARJETA DE CRÉDITO PARA REALIZAR COMPRAS?

Gráfica No. 3: Frecuencia en el uso de la tarjeta de crédito para realizar compras.



Fuente: Elaboración Propia.

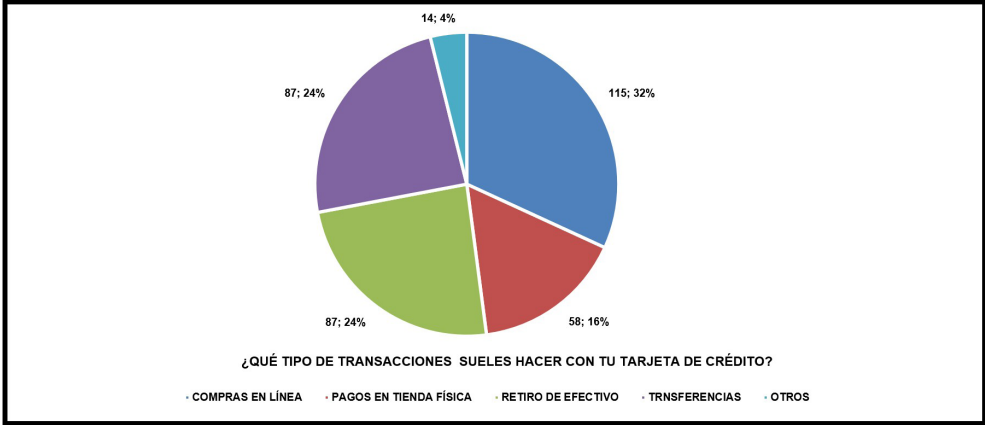
Analizando los datos proporcionados, podemos observar que la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito varía entre las diferentes opciones: **Nunca:** Siete personas contestaron en este apartado que significa el 2%; **Casi nunca:** Ciento cuarenta y cinco personas contestaron en este apartado que significa el 40%; **Todo el tiempo:** Ciento treinta y siete personas contestaron en este apartado que significa el 40%.

¿QUÉ TIPO DE TRANSACCIONES SUELES HACER CON TU TARJETA DE CRÉDITO?

Según los datos proporcionados, las transacciones más comunes realizadas con tarjetas de crédito son compras en línea, retiros de efectivo y transferencias. Las compras en línea son útiles para acceder a una variedad de modelos, precios y facilidades de compra diferentes a las que se encuentran en las tiendas físicas. Por otro lado, los retiros de efectivo y las transferencias brindan flexibilidad en el uso de los fondos disponibles en la tarjeta de crédito. Es importante tener en cuenta que el buen manejo de la tarjeta

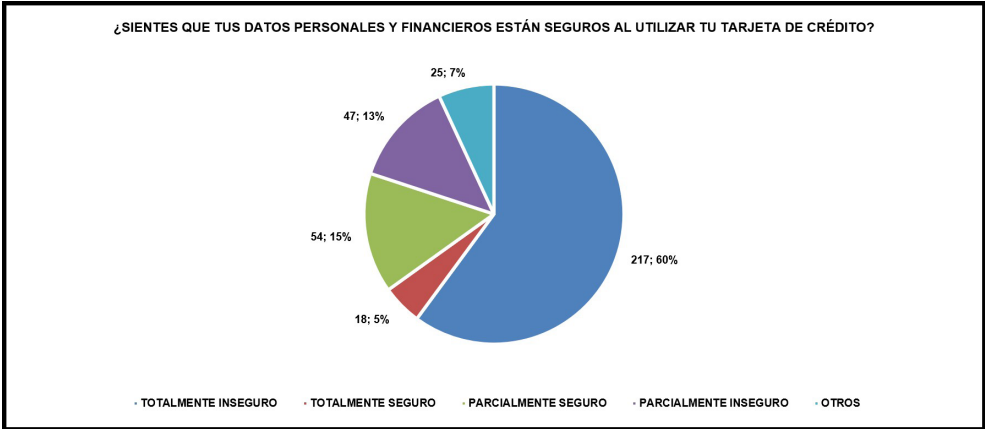
de crédito implica realizar compras de manera responsable, pagar el saldo completo mensualmente y evitar el uso excesivo de retiros de efectivo, ya que estos pueden tener tasas de interés más altas.

Gráfica No. 4: Transacciones sueles hacer con tu tarjeta de crédito.



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica No. 5: Datos personales y financieros están seguros al utilizar tu tarjeta de crédito.

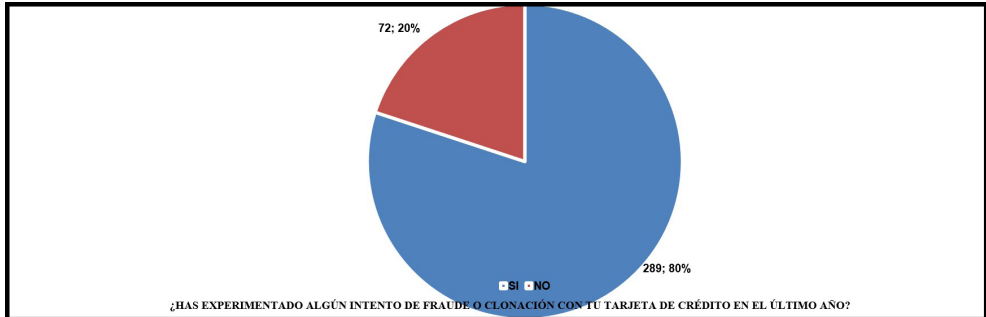


Fuente: Elaboración Propia.

Es fundamental que las entidades financieras y los proveedores de servicios de tarjetas de crédito refuercen las medidas de seguridad y brinden tranquilidad a los usuarios en cuanto a la protección de sus datos al realizar transacciones con tarjetas de crédito.

HAS EXPERIMENTADO ALGÚN INTENTO DE FRAUDE O CLONACIÓN CON TU TARJETA DE CRÉDITO EN EL ÚLTIMO AÑO?

Gráfica No. 6: Has experimentado algún intento de fraude o clonación con tu tarjeta de crédito.



Fuente: Elaboración Propia.

Según los datos obtenidos con los usuarios de las tarjetas de crédito el 80% de los encuestados ha experimentado intentos de fraude o clonación con su tarjeta de crédito en el último año, lo cual representa 289 usuarios. Esto indica que la clonación de tarjetas de crédito es un delito que ha aumentado en los últimos años, y es un problema relevante que preocupa a los usuarios de tarjetas de crédito. La clonación de tarjetas de crédito implica el uso no autorizado de la información de la tarjeta para realizar compras o extraer fondos de la cuenta del titular.

11.2. RESPUESTA A LA PREGUNTA PRINCIPAL

¿Cómo puede implementarse y promoverse una educación financiera efectiva que empodere a los usuarios de tarjetas de crédito en la República Mexicana, brindándoles las habilidades y competencias necesarias para prevenir la clonación de tarjetas y otros fraudes financieros, y contribuir a la seguridad financiera de los usuarios bancarios?

Dando respuesta a la pregunta principal que es la que nos guía el trabajo de investigación que es parte de la tesis doctoral en la que nos menciona sobre la clonación de tarjetas de crédito se fortalecerá para evitar ser víctimas del mencionado delito y saber distinguir otros ciberdelitos que cada vez van más a la alza y genera pérdidas millonarias tanto para los bancos como para los usuarios de las tarjetas de crédito.

Como se sabe hoy en día uno de los problemas que se presentan en el sistema financiero y que representa un daño patrimonial para los cuenta habientes de tarjetas de crédito es el fraude cibernético en cuanto su principal modalidad del robo de identidad bancaria, así como la clonación de tarjetas de crédito representa un problema crítico en la zona metropolitana de la Ciudad de Lázaro Cárdenas en el estado de Michoacán, así

de otras regiones de nuestro país México. Por lo que esta situación afecta tanto a los usuarios individuales como al sistema financiero en general, y ha generado importantes implicaciones económicas, sociales y legales en el país. En México, el crecimiento de los delitos cibernéticos se ha acelerado con el uso masivo de tecnologías digitales y servicios financieros en línea. Por lo que según datos recientes, las quejas por fraudes electrónicos, especialmente aquellos vinculados a tarjetas de crédito y débito, se han incrementado día a día esto por la inseguridad de las plataformas en internet así por el uso reciente de una nueva herramienta tecnológica llamada Inteligencia Artificial, la cual puede suplantar la identidad de los cuenta habientes como robar su identidad; por lo que el uso de las tarjetas de crédito para realizar compras o transferencias ilícitas son algunas de las prácticas más comunes las que las hace vulnerables como materia de pago dentro del mercado electrónico en línea la que no representa seguridad en la adquisición de productos o servicios.

12. CONCLUSIONES

De acuerdo a la premisa de investigación que nos describe lo que es la educación financiera en cuanto a la prevención de fraudes y delitos cibernéticos, **ES UNA HERRAMIENTA QUE NO HA SERVIDO DE AYUDA AL USUARIO** de los servicios bancarios para que adquieran los aprendizajes requeridos para evitar los cargos por compras que ellos no realizaron y que no reconozcan.

Por lo que al hablar hoy en día de información suficiente en el uso responsable de las tarjetas de crédito en el comercio electrónico, vida digital y otros aspectos relacionados al uso del entorno digital, debemos de visualizar lo correspondiente a la desinformación tecnológica, la cual se puede describir como un fenómeno complejo que puede tener múltiples factores y causas que no ayuda al usuario para usar de manera responsable el uso de las tarjetas de crédito, así como evitar el robo de identidad y el fraude cibernético. Por lo que en el desarrollo de la presente investigación se detectaron algunos factores que los ciudadanos del municipio Lázaro Cárdenas, Michoacán propician para continuar fomentando la desinformación tecnológica:

- a) La rapidez y aseverada interpretación de acciones relacionadas con la información producto del gran impacto de la era digital presente en la vida cotidiana, promueve acciones engañosas o falsas que potencialmente son usadas para el robo de identidad o en algunos casos, promueva el intercambio de información altamente sensible para fines ajenos al dueño de los datos.
- b) La falta de verificación de la información, de sitios y portales web, correos electrónicos, mensajes de textos o audios, o llamadas telefónicas, que muchas veces se presenta de forma convincente pueden ser difícil de distinguir su

legitimidad. El ciudadano puede tener dificultades para verificar la veracidad de la información antes de desconfiar de los datos presentado.

- c) Otro de los aspectos de la desinformación tecnológica puede ser generada y difundida intencionalmente para influir en la opinión pública, promover agendas políticas o económicas, o simplemente causar confusión. Los actores malintencionados pueden aprovecharse de elementos culturales y de formación académico para motivar a las personas para difundir información falsa y manipular la percepción pública.
- d) Sin duda otro de los factores altamente identificados es la falta de alfabetización mediática y tecnológica la cual contribuye desde la perspectiva de los conocimientos y habilidades para evaluar críticamente la información en línea puede contribuir a la propagación de la desinformación tecnológica. La alfabetización mediática y tecnológica es fundamental para ayudar a las personas a discernir entre información verdadera y falsa. Este factor se observó plenamente dentro de la interpretación de los datos, la cual factores de edad y conocimiento son una ecuación ideal para ser víctima de los procesos de robo de identidad.
- e) A partir de la comprensión del entorno, podemos determinar que otros de los factores y causas para el robo de identidad es la polarización y fragmentación de la sociedad, la cual puede motivar a un ambiente propicio para la desinformación y en esa búsqueda otorgar información altamente sensible que ponga en riesgo la seguridad, física y electrónica de los ciudadanos a partir de información proporcionada o sustraída.

Por último, la ciberseguridad es altamente importante en nuestros tiempos, en lo vivido en la pasada pandemia y la acelerada dependencia a las tecnologías de la información digital en todas las áreas de nuestra vida y sociedad. Debemos de profundizar en la protección de datos personales, prevenir mediante instrumentos y procedimientos técnicos y operativos ataques cibernéticos, virus informáticos, salvaguardar nuestro proceso de comunicación y actualizar periódicamente nuestras nip, contraseñas e instaurar nuevos mecanismos de seguridad vía modelos de autenticación de dos pasos, así como la inclusión de encriptamiento de la información que procesamos día a día, en nuestros diversos equipos de cómputo o dispositivos móviles.

13. RECOMENDACIONES

Los comercios electrónicos pueden maximizar su rentabilidad en el mundo de las crecientes ventas en línea (online) reforzando sus procesos de prevención de fraude, lo

cual representa es gran reto que cumplir. Conocer, realizar mediciones y un seguimiento de los indicadores que provocan el factor riesgo y permita a los comercios optimizar sus procesos de prevención de fraude, garantizando una experiencia de compra positiva para sus clientes y mayores ingresos. Con estas medidas, los comercios podrán lograr mayor precisión en las tareas de revisión y rechazo de órdenes de compra, reduciendo sus índices de contra cargos, ofreciendo seguridad al cliente e incrementando sus ingresos por la adecuada transacción.

La evaluación automatizada reduce drásticamente la necesidad de revisión manual, permitiendo reasignar los fondos que se destinan a tal fin, a otras áreas. Si cuenta con reglas de evaluación para la rápida identificación de los buenos clientes, podrá ofrecer una experiencia de compra positiva acelerando el proceso del denominado checkout o revisión. Pero también para los clientes es importante contar con la seguridad que brinda el comercio que promueve sus productos, lo cual tampoco se ha logrado totalmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bishop, M. (2003). "What is Computer security?", IEEE Security and Privacy Magazine 1(1):67 - 69, 2003. DOI: 10.1109/MSECP.2003.1176998.

Economista, 2012. <https://www.eleconomista.com.mx>

El tiempo (08 de marzo de 2016). Atento: así los delincuentes le pueden clonar sus tarjetas. El tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16531389>

Gabaldon, L. G., & Pereira, W. (Junio - Diciembre de 2008). Usurpación de identidad y certificación digital: propuestas para el control del fraude electrónico. Sociologías(20), 1 pp. 64-190.

Hernández S. y Fernández-Collado, C. (2008). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Liquez, G. M. (2006). El Contador Público y Auditor en la Prevención y Detección de Fraudes con Tarjeta de Crédito. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Miró-Llinares, F. (2013). Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología: pp. 1-56.

O'Sullivan, A. & Sheffrin, S. M. (2003). Economics: Principles in action (Textbook). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall. p. 261. ISBN 0-13-063085-3.

Picotti, L. (2013). Tutela penale della persona e nuove tecnologie: pp. 29-75.

Rodríguez Valencia, A. M. (2015). Influencia del Bullying en el Rendimiento Académico de los Estudiantes: Colombia - PIRLS 2011 (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Departamento de Economía, Santiago de Cali.

Schneider, Gary (2010). Electronic Commerce. Cambridge: Course Technology. p. 497. ISBN 978-0-538-46924-1

The World Bank (2023). «Credit card ownership (% age 15+)». World Bank Gender Data Portal (en inglés). Consultado el 21 de octubre de 2023.

SOBRE LOS ORGANIZADORES



Teodoro Reyes Fong. Doctor en Ciencias Económico Empresariales por la Universidad de Cantabria (Santander, España). Profesor Investigador de tiempo completo, perfil deseable PRODEP y miembro del SNII de la SECIHTI. Líneas de investigación: Eficiencia y productividad de las organizaciones, sistemas de control de gestión y gestión de empresa familiar.



Dr. Juan Flores Preciado. Profesor Investigador de tiempo completo, Licenciado en Administración, Contador Público, Maestro en Administración en la Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad de Colima, Doctor en Administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí México. Diplomados en: Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión organizado por la OEA-NAFIN y la Facultad de Economía de la Universidad de Colima, Opinión Pública en la Facultad de Letras y Comunicación de

la Misma Institución, Finanzas en el ITESM (Campus Colima) y Administration, Droit et Marketing en Université Du Québec À Montreal. Es docente desde 1981 en el nivel de Licenciatura, Maestría y Doctorado. Sus líneas de investigación son: Pymes, Empresas familiares, finanzas y metodología de la investigación.



Dra. Ana Isabel Ordóñez Parada. Profesora Investigador de tiempo completo, Licenciado en Informática, Maestro en Administración en la Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Investigadora en el SIN Nivel I, Integrante del Cuerpo Académico Consolidado UACH-Ca-53 "Administración, Estrategia y Sociedad". Certificado en Informática ante ANFECA. Arbitro de revista Arbitrada Tecnociencia, consejera Nacional Revista Excelencia Administrativa, Diplomado en administración de la información asistida por computadora, Diplomado procesos de intervención para

una docencia centrada en el aprendizaje, Diplomado en formación docente en modalidades no convencionales, diplomado en responsabilidad social, Empresarial, diplomado derechos humanos e igualdad de género, Docente desde 1995 en el nivel de Licenciatura, Maestría y Doctorado. Líneas de investigación son: estrategia, educación y sociedad.



Rodolfo Antonio Mejía Villaseñor. Profesor de Tiempo Completo de la Universidad de Colima en el área de la Enseñanza de las Matemáticas, con formación como Licenciado en Educación Media Superior Especializado en Matemáticas; con estudios de posgrados como Maestro en Educación y Doctor en Gerencia y Políticas Educativas.

ÍNDICE REMISSIVO

A

AHP 43, 49, 57

Ambiente laboral 76, 88, 90, 92, 93, 94, 95, 98, 99, 100, 101, 102

Atractivos turísticos 115, 121, 122, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 132

C

Calidad web 104, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 118, 119

Capital humano 20, 21, 26, 35, 36, 37, 39, 40, 41

Ciberseguridad bancaria 1, 9

Ciudad de Morelia 121, 122, 124, 125, 126, 129, 130

Clonación de tarjetas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 11, 16

Competitividad operativa 43, 46

D

Desarrollo regional 20, 21, 40

E

Entropía de Shannon 43, 44, 48, 50

F

Fraude cibernético 1, 6, 16, 17

G

Gobernanza corporativa 43, 45

Grupo generacional 74, 76, 83, 85, 86

I

Identidad cultural 20, 31

Índice compuesto 43, 44, 46, 49, 52, 53, 55

Infraestructura 9, 20, 21, 26, 29, 31, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 48, 50, 51, 52, 53, 63, 106, 111

Inversión extranjera directa 35, 36, 37, 38, 42

L

Logística 35, 36, 37, 38, 40, 41

M

Marketing 110, 112, 116, 121, 122, 123, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133

Métodos multicriterio 43, 47, 56

Modelo circular 59, 60, 64

Modelo lineal 59, 60

Motivación en el trabajo 88

N

Nearshoring 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42

Nivel socioeconómico 6, 74, 79, 83, 85, 86

P

PEMEX 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57

Posicionamiento digital 104, 108, 109, 114

Producción 46, 48, 50, 51, 52, 54, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 69, 89, 92, 106, 111

Productividad 63, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102

Pueblos Mágicos 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120

R

Robo de identidad bancaria 1, 7, 16

S

Satisfacción laboral 4, 6, 48, 50, 51, 52, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 100, 102, 103

Sostenibilidad 20, 21, 22, 23, 31, 32, 33, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 53, 54, 55, 56, 57, 62, 68, 71, 104, 105, 107, 110, 111, 112, 113, 115, 118, 119

Sostenibilidad energética 43, 45

T

Tarjetas de crédito 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17

T-MEC 35, 36, 37, 40, 41, 42

TOPSIS 43, 44, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55

Turismo 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 125, 126, 129, 130, 131, 132, 133

Turismo sostenible 30, 31, 32, 104, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 118, 120

En un entorno caracterizado por la transformación digital, la globalización de los mercados, la creciente incertidumbre económica y la necesidad de construir organizaciones más competitivas y sostenibles, el análisis científico de los fenómenos económicos y administrativos adquiere una relevancia estratégica para comprender los desafíos que enfrentan las empresas y la sociedad contemporánea.

Perspectivas contemporáneas reúne investigaciones sobre finanzas, economía, competitividad, MiPyMEs, relaciones laborales, turismo y marketing digital, ofreciendo evidencia empírica y propuestas para investigadores, estudiantes y profesionales.

Como resultado, esta obra no solo documenta investigaciones relevantes sobre problemáticas actuales, sino que también fomenta el pensamiento crítico y el diálogo interdisciplinario entre la academia, el sector empresarial y las instituciones públicas. Las reflexiones y hallazgos presentados constituyen un referente para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la competitividad, la innovación y el desarrollo sostenible, contribuyendo a la generación de soluciones que respondan a las exigencias de un entorno económico y social en constante transformación.