

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.

SUMÁRIO

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 6

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

Data de submissão: 18/07/2026

Data de aceite: 31/07/2026

Rosa Isela Urbiola Rodríguez¹

<https://orcid.org/0000-0003-2415-7697>

Héctor López Gama²

<https://orcid.org/0000-0002-3458-6535>

David González Díaz³

<https://orcid.org/0000-0001-8902-1681>

RESUMEN: La presente investigación muestra los resultados obtenidos del trabajo denominado satisfacción laboral y su relación con el nivel socioeconómico y el grupo generacional. La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño transversal, descriptivo y correlacional, la población está compuesta por 118 empleados de una cadena de supermercados de Rioverde y Ciudad Fernández, S.L.P., se concluye que de manera

global la satisfacción en las dimensiones de factores intrínsecos es de 3.26, mientras que en los factores extrínsecos es de 3.52, respecto a la correlación de las variables consideradas dentro de la satisfacción laboral y el Nivel Socioeconómico, se determinó que no existe evidencia de que el nivel de satisfacción laboral de los empleados se relacione con el Nivel Socioeconómico al cual pertenecen. Por otra parte, al analizar la relación entre las variables de satisfacción laboral con el grupo generacional, se concluye que, si hay relación entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral, pero no en los factores intrínsecos. De manera general también se concluye que en la matriz y sucursales están mejor evaluados los factores extrínsecos de la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral; nivel socioeconómico; grupo generacional.

JOBSATISFACTIONANDITSRELATIONSHIP WITH SOCIOECONOMIC STATUS AND GENERATIONAL COHORT

ABSTRACT: This research presents the results obtained from a study entitled Job satisfaction and its relationship with socioeconomic status and generational group. The research is quantitative in nature, with a cross-sectional, descriptive, and correlational design. The population consists of 118 employees from a supermarket chain in Rioverde and Ciudad Fernández, S.L.P. It is concluded that, overall, satisfaction in the dimensions of intrinsic

¹ Doctora en Dirección y Mercadotecnia, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Docente investigadora de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

² Doctorado en Educación, con énfasis en Tecnología Instruccional y Educación a Distancia, NOVA Southeastern University, Estados Unidos. Docente investigador de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

³ Doctor en Ciencias Administrativas, Instituto Universitario Veracruzano. Docente asignatura de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

factors is 3.26, while satisfaction with extrinsic factors is 3.52. Regarding the correlation between the variables considered within job satisfaction and socioeconomic status, it was determined that there is no evidence that employees' level of job satisfaction is related to their socioeconomic status. On the other hand, when analyzing the relationship between job satisfaction variables and generational group, it is concluded that there is a relationship between extrinsic factors and job satisfaction, but not in intrinsic factors. In general, it is also concluded that extrinsic factors of job satisfaction are better evaluated in the headquarters and branches.

KEYWORDS: job satisfaction; socioeconomic status; generational group.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un tema que ha cobrado relevancia en el ámbito organizacional, especialmente en el contexto de la diversidad generacional presente en las empresas contemporáneas. No solo los Milenials, sino también la Generación X, la Generación Z e incluso los Baby Boomers, tienen perspectivas únicas sobre su entorno laboral. La Generación X, que valora el equilibrio entre trabajo y vida personal, tiende a buscar estabilidad y beneficios en sus empleos, mientras que la Generación Z, más reciente en el mercado laboral, prioriza la flexibilidad y la alineación de los valores corporativos con sus ideales (Martínez et al.2022). Por otro lado, los Baby Boomers suelen valorar la lealtad y el compromiso, a menudo mostrando preferencia por entornos laborales que ofrezcan reconocimiento y continuidad (García, 2020).

La satisfacción laboral es un constructo multifacético que ha sido ampliamente estudiado en el ámbito de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos (Zoellner & Sulíková, 2021). Abarca la percepción y actitudes de un empleado hacia su trabajo y ambiente, influyendo significativamente en el desempeño y bienestar dentro de la organización (Chen et al., 2023). Diversos factores, como las condiciones de trabajo, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento y la relación con los compañeros y supervisores, contribuyen a la satisfacción laboral. Sin embargo, con la creciente diversidad generacional en la fuerza laboral, es crucial examinar cómo las expectativas y valores de cada cohorte influyen en su nivel de satisfacción (Waworuntu et al., 2022). Este enfoque se ha vuelto especialmente relevante debido a las características distintivas que exhiben las generaciones más jóvenes, como la Generación Z, quienes poseen expectativas laborales diferentes a las de sus predecesores, lo que impacta directamente en su engagement y percepción del apoyo organizacional (Awliya et al., 2024). La literatura actual sugiere que la Generación Z, nacida entre 1995 y 2010, está ingresando al mercado laboral con un conjunto único de características y prioridades que difieren de las generaciones anteriores, haciendo imperativo un análisis detallado de su integración

y satisfacción (Awliya et al., 2024) (Leslie et al., 2021). Dada su inmersión profunda en la era digital, esta cohorte exhibe una dependencia inherente a las tecnologías conectadas y una mentalidad que valora la flexibilidad, el equilibrio entre vida laboral y personal, y un sentido de propósito significativo en sus roles profesionales (Taibah & Ho, 2023) (Waworuntu et al., 2022).

Por lo tanto, es fundamental entender cómo las distintas generaciones perciben y experimentan su entorno laboral, ya que esto influye en su satisfacción general y en la dinámica organizacional. Un enfoque inclusivo que contemple estas diferencias generacionales puede conducir a la creación de estrategias más efectivas en la gestión del talento y en el fomento de un ambiente laboral saludable.

En esta investigación se pretende estudiar la satisfacción laboral en una cadena de supermercados local, y la relación de esta satisfacción con el grupo generacional de los empleados, por lo cuál se plantean las siguientes preguntas ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández?, ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los empleados con el grupo generacional y el Nivel Socio Económico (NSE) al que corresponden?.

2. OBJETIVO

Analizar la satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández y su relación con el grupo generacional y el NSE al que corresponden.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la necesidad de comprender cómo las diferencias generacionales influyen en la percepción de la satisfacción laboral dentro de organizaciones contemporáneas. En un contexto laboral cada vez más diverso, donde conviven empleados de distintas generaciones, resulta esencial identificar las particularidades que cada grupo aporta a la dinámica organizacional. Esta diversidad generacional no solo representa un reto para la gestión de talento, sino también una oportunidad para diseñar estrategias que promuevan el bienestar laboral de manera más inclusiva y efectiva.

Este estudio adquiere relevancia al proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre el grupo generacional y la satisfacción laboral en un contexto específico. La aplicación de instrumentos de medición estandarizados permite obtener datos objetivos

y comparables, contribuyendo al conocimiento científico en el campo de la psicología organizacional y la administración de recursos humanos.

Además, los resultados de esta investigación pueden tener implicaciones prácticas significativas para los líderes y gestores de la cadena de supermercados analizada. Al comprender las necesidades y expectativas particulares de cada generación, será posible implementar políticas laborales más adaptadas, mejor clima organizacional y fomentar una cultura de trabajo más equitativa y motivadora. Esto puede traducirse en una mayor eficiencia operativa, reducción de la rotación de personal y fortalecimiento del compromiso organizacional.

4. MARCO TEÓRICO

En la literatura contemporánea, la satisfacción laboral se estudia a través de varios marcos teóricos, la teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow que muestra una organización jerárquica de predominio relativo de las necesidades humanas, para comprender la conducta de las personas dicho conjunto de necesidades hay que concebirlo como un todo. Maslow menciona que las necesidades más elevadas inician su influencia sobre la conducta como resultado de la satisfacción de necesidades de orden inferior. El concepto clave es el de autorrealización, la tendencia de la persona a ser realmente lo que puede llegar a ser (Palomo, 2008), por otra parte, la teoría de los Dos Factores de Herzberg, la cual se construyó a partir de una serie de entrevistas. En ellas solicitaba a las personas encuestadas que recordaran momentos en que se sintieron especialmente bien o mal en sus trabajos. Herzberg encuentra que el opuesto de satisfacción es no satisfacción, y el de insatisfacción, no insatisfacción, llama motivadores a la clase de factores que conducen a la satisfacción en el trabajo y factores de higiene son los relacionados con la insatisfacción, concluye que sólo los factores motivadores producen satisfacción en el trabajo, mientras lo de higiene sirven únicamente para prevenir a insatisfacción (Crespo et al., 2003).

4.1. ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción laboral suele realizarse mediante instrumentos como la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), y posteriormente adaptada y validada en español por Pérez y Fidalgo (1995). Esta herramienta solicita a los participantes que indiquen su grado de satisfacción respecto a diversos aspectos del entorno laboral, utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 1 (Muy insatisfecho) hasta 5 (muy satisfecho).

La escala original consta de 14 ítems distribuidos en dos subescalas: una relacionada con factores intrínsecos, que evalúa elementos vinculados al contenido del trabajo, tales como el reconocimiento por el desempeño, la responsabilidad asignada, las oportunidades de promoción y otros aspectos inherentes a la tarea; esta subescala incluye siete ítems. La segunda subescala aborda factores extrínsecos, centrados en el contexto organizacional, e indaga sobre la satisfacción del trabajador respecto a aspectos como el horario laboral, la remuneración, las condiciones físicas del entorno de trabajo, las relaciones entre la dirección y el personal, y la estabilidad en el empleo; esta subescala está compuesta por ocho ítems. La escala es ampliamente utilizada en investigaciones sobre satisfacción laboral y se fundamenta en el marco teórico de la Teoría Bifactorial de Herzberg.

4.2. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se define como las aptitudes positivas que tienen los colaboradores dentro de su organización respecto a los factores internos de acuerdo con la visión, misión, objetivos y procesos; de tal manera que los trabajadores se sentirán orgullosos de pertenecer a dicha institución (Morillo, 2006). Pichler y Wallace (2009) señalan que la satisfacción en el entorno laboral se deriva de un conjunto de atributos que los empleados identifican como recompensas. Estas pueden ser intrínsecas, vinculadas directamente con la naturaleza del trabajo realizado, o extrínsecas, asociadas a incentivos tangibles como el salario y los beneficios económicos. La valoración que el trabajador hace de estos elementos influye directamente en su percepción de satisfacción. Según Salgado et al. (1996), cuando la percepción de la satisfacción es positiva, se favorece el logro de los objetivos organizacionales de manera más ágil y eficaz. En consecuencia, como destacan Rentería-Vega et al. (2023), esta satisfacción se convierte en un motor que impulsa al personal a brindar productos y/o servicios de alta calidad a los clientes. Robbins y Judge (2009) mencionan que el trabajador se sentirá satisfecho con las tareas a realizar y dará como resultado actitudes positivas hacia su trabajo, por el contrario, tendrá actitudes negativas para realizar sus tareas cuando se sienta insatisfecho. La satisfacción laboral se define comúnmente como la actitud general que un individuo tiene hacia su trabajo, incluyendo tanto la evaluación global como la valoración de diferentes facetas del empleo, tales como la remuneración, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo. Locke (1976) la conceptualizó como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales”.

4.3. GRUPOS GENERACIONALES

La literatura identifica cinco grandes grupos generacionales en el contexto laboral, aunque los más relevantes en la actualidad son los Baby Boomers, Generación X, Millennials y Generación Z. Los grupos generacionales se definen como cohortes de personas nacidas en un mismo rango temporal que comparten experiencias históricas, sociales y culturales que influyen en sus valores, actitudes y comportamientos, incluyendo los relacionados con el ámbito laboral.

4.4. NIVEL SOCIOECONÓMICO (NSE)

El nivel socioeconómico es un indicador que clasifica a las personas según su capacidad de consumo, tomando en cuenta variables como nivel educativo, ocupación y características de la vivienda. En México, se utiliza la regla AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión Pública), que divide a la población en siete niveles: A/B, C+, C, C-, D+, D y E (AMAI, 2018).

5. MARCO REFERENCIAL

El objetivo de una investigación desarrollada en Murcia, España, fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Se administró un cuestionario general que contenía un conjunto de preguntas de contenido sociodemográfico y se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) adaptada y validada al castellano. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT = 14.03$), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos (Carrillo-García et al., 2015).

Una investigación llevada a cabo en la Zona Huasteca de San Luis Potosí tuvo como propósito evaluar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector hotelero, además de analizar las diferencias a partir del género, generaciones de nacimiento y categoría de hotel, así como comparar los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca. Se utilizó una metodología cuantitativa

con alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 126 colaboradores de hoteles. Se utilizó la técnica de encuesta autoadministrada mediante el instrumento S20/23 de Meliá y Peiró (1998). Los resultados indicaron una correlación entre los elementos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, destacando que no se encontraron diferencias generacionales y por género en las percepciones de satisfacción, y en cuanto a la categoría de hotel sólo el factor de supervisión mostró diferencias (Contreras-Felix et al., 2024).

El objetivo principal de un estudio llevado a cabo en Rioverde fue identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), considerando variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rioverde, S.L.P. Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y t para muestras independientes. La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P., se implementó la encuesta autoadministrada, utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, además de 7 variables de tipo socio demográfico. Los resultados obtenidos muestran que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional (Gómez et al., 2013).

6. MARCO CONCEPTUAL

En la tabla 1 se conceptualizan el constructo y dimensiones consideradas en la investigación, en este caso satisfacción laboral.

Tabla 1. Conceptualización de constructo y dimensiones.

Variable	Autor(es)	Definición
Satisfacción laboral	González (2006)	Se define como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmerso.

Factores intrínsecos	Pérez y Fidalgo (1995)	Evalúa elementos vinculados al contenido del trabajo, tales como el reconocimiento por el desempeño, la responsabilidad asignada, las oportunidades de promoción y otros aspectos inherentes a la tarea.
Factores extrínsecos	Pérez y Fidalgo (1995)	Aborda factores centrados en el contexto organizacional, e indaga sobre la satisfacción del trabajador respecto a aspectos como el horario laboral, la remuneración, las condiciones físicas del entorno de trabajo, las relaciones entre la dirección y el personal, y la estabilidad en el empleo.

Fuente: Elaboración propia.

7. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción laboral entre los participantes. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. La población estudio estuvo constituida por empleados de una cadena de supermercados, considerando una matriz y dos sucursales. El muestreo fue probabilístico estratificado, de acuerdo a Hernández et al. (2014), este se refiere a un muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

La aplicación del cuestionario se realizó de forma presencial y voluntaria, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos. Previamente, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes. Los datos recopilados fueron codificados y analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, según los objetivos del estudio. Se aplicó un cuestionario general que incluía preguntas sobre características sociodemográficas, así como una escala para evaluar la satisfacción laboral. Para medir la satisfacción laboral, se empleó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), y posteriormente adaptada y validada en español por Pérez y Fidalgo (1995). Esta herramienta solicita a los participantes que indiquen su grado de satisfacción respecto a diversos aspectos del entorno laboral, utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 1 (Muy insatisfecho) hasta 5 (muy satisfecho). La escala consta de 15 ítems distribuidos en dos subescalas: una relacionada con factores intrínsecos, que evalúa elementos vinculados al contenido del trabajo, tales como el reconocimiento por el desempeño, la responsabilidad asignada, las oportunidades de promoción y otros aspectos inherentes a la tarea; esta subescala incluye siete ítems. La segunda subescala aborda factores extrínsecos, centrados en el contexto organizacional, e indaga sobre la satisfacción del trabajador respecto a aspectos como el horario laboral, la remuneración, las condiciones físicas del

entorno de trabajo, las relaciones entre la dirección y el personal, y la estabilidad en el empleo; esta subescala está compuesta por ocho ítems.

La escala es ampliamente utilizada en investigaciones sobre satisfacción laboral y se fundamenta en el marco teórico de la Teoría Bifactorial de Herzberg.

La validez de una escala se define como el grado en que las diferencias en las puntuaciones obtenidas con la escala reflejan diferencias verdaderas entre los objetos en la característica medida, en lugar del error sistemático o aleatorio (Malhotra, 2008). En el caso de la presente investigación la validez de constructo se menciona en previas investigaciones usando la misma escala y contenido y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.901, valores de 0.70 o superiores se aceptan como indicador de buena consistencia interna (Argimón y Jiménez, 2019).

Las técnicas estadísticas empleadas fueron la tendencia central como parte de las descriptivas, y se calculó Rho de Spearman para comprobar las correlaciones que se plantearon en las preguntas de investigación. Para el análisis de datos se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences versión 25.0 (SPSS), esta información se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Ficha técnica metodológica de la investigación.	
Tipo de investigación	Cuantitativa, descriptiva, correlacional, transeccional y no experimental.
Población	Empleados de una cadena de supermercados, considerando una matriz y dos sucursales.
Muestra	118 trabajadoras pertenecientes a las tres sucursales de Ila cadena de supermercados.
Muestreo	Estratificado.
Técnica	Encuesta aplicada de manera presencial.
Instrumento	Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), y posteriormente adaptada y validada en español por Pérez y Fidalgo (1995), utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 1 (Muy insatisfecho) hasta 5 (muy satisfecho). La escala consta de 15 ítems distribuidos en dos subescalas: una relacionada con factores intrínsecos que consta de siete ítems y otra con factores extrínsecos que está compuesta por ocho ítems.
Recolección de datos	Marzo de 2025.
Validez del instrumento	Validez de contenido.
Confiabilidad del instrumento	Alfa de Cronbach: 0.901
Técnicas estadísticas empleadas	Estadística descriptiva: media. Estadística Multivariada: Rho de Spearman.
Análisis de datos	Statistical Package for the Social Sciences versión 25.0 (SPSS).

Fuente: Elaboración propia.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

8.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

El presente estudio se llevó a cabo bajo una muestra conformada por 118 trabajadoras pertenecientes a las tres sucursales con las que cuenta la cadena de supermercados. Respecto al género, 64% de la población laboral es del género femenino, por otro lado, el 36% es del género masculino. En lo que respecta al estado civil, el 48% de la población es soltera, el 28% están casados, un 14% vive en unión libre, mientras que el 6% se encuentra separada, por último, tanto las personas que manifiestan ser divorciadas y viudas tiene un 2% de participación. En lo que respecta a la cantidad de hijos, el 53% manifiesta no tener hijos, el 20% de la población tiene un hijo, el 17% dos hijos, el 7% tres hijos, mientras que el 2% tiene cuatro hijos y el 1% cinco hijos.

Se realizó el análisis respectivo para conocer el último grado de estudios de los trabajadores de la cadena de supermercados, obteniendo que el 42% de ellos terminó preparatoria, el 30% cuenta con la secundaria terminada, 13% cuenta con estudios hasta licenciatura, 12% con carrera técnica o comercial, mientras que el 2% solo cuenta con primaria y el 1% con algún posgrado.

Respecto al grupo generacional, el 59% corresponde a la generación Centenials, el 37% a la generación Milenial, el 3% a la generación X y solo un 1% a la generación Baby Boomers. A través de la regla AMAI se analizó el nivel socioeconómico con el cual los trabajadores cuentan, dando como resultado que el 26% son nivel C-, el 23% corresponden a C, el 19% a un nivel de D+, el 18% a D, y en menor porcentaje el nivel C+ con un 8% de la población estudiada, mientras que el 4% corresponde al nivel A/B y el 2% al nivel E.

8.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Se llevó a cabo un análisis de la satisfacción laboral en un primer momento mediante un análisis descriptivo de sus dimensiones, obteniendo con esto una media de 3.26 en la dimensión de factores intrínsecos y una media de 3.52 en los factores extrínsecos, como se ilustra en la tabla 3.

Tabla 3. Satisfacción laboral.

Dimensión	Media	Variable	Ítem	Media
Factores intrínsecos	3.26	SL2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	3.28
		SL4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	2.72
		SL6	Responsabilidad que se te ha asignado	3.61
		SL8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	3.46
		SL10	Tus posibilidades de promoción o ascenso	2.92
		SL12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	3.20
		SL14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	3.69
Factores Extrínsecos	3.52	SL1	Condiciones físicas del trabajo	3.33
		SL3	Tus compañeros de trabajo	3.38
		SL5	Tu superior inmediato	3.35
		SL7	Tu salario	3.67
		SL9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	3.40
		SL11	El modo en que tu empresa está gestionada	3.47
		SL13	Tu horario de trabajo	3.73
		SL15	Tu estabilidad en el empleo	3.90

Fuente: Elaboración propia.

8.3. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE SATISFACCIÓN LABORAL CON NSE

H1a: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández y el NSE al que corresponden.

H1o: No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández y el NSE al que corresponden.

En el análisis de datos se llevó a cabo la prueba estadística Rho de Spearman, misma que sirve para la evaluación en la correlación de las variables consideradas dentro de la satisfacción laboral y el NSE, obteniendo los siguientes datos: factores intrínsecos y NSE (Sig. = 0.582, Rho = -0.051), factores extrínsecos y NSE (Sig. = 0.759, Rho = -0.029). Estos datos llevan a determinar que se rechace la hipótesis alternativa y se acepte la nula, pues, no existe evidencia que el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la cadena de supermercados estudiada se relacione con el NSE al cual pertenecen.

8.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE SATISFACCIÓN LABORAL CON GRUPO GENERACIONAL

H2a: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández y el grupo generacional al que corresponden.

H2o: No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una cadena de supermercados en los municipios de Rioverde y Ciudad Fernández y el grupo generacional al que corresponden.

Se realizó por medio de la prueba estadística Rho de Spearman el análisis estadístico con la finalidad de conocer el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el grupo generacional al cual pertenecen los trabajadores de la cadena de supermercados, obteniendo como resultado el mostrado en la tabla 4.6: factores intrínsecos y grupo generacional (Sig. = 0.051, Rho = 0.180), factores extrínsecos y grupo generacional (Sig. = 0.014, Rho = 0.226). Por lo cual se concluye que hay correlación entre los factores extrínsecos y el grupo generacional, aceptándose la hipótesis alternativa.

9. CONCLUSIONES

El análisis sociodemográfico de los 118 trabajadores de “Super Abasolo” revela una fuerza laboral predominantemente femenina (64%), con una mayoría de personas solteras (48%) y sin hijos (53%), lo que sugiere una población laboral joven o en etapa de consolidación personal. En cuanto al nivel educativo, la mayoría cuenta con estudios de preparatoria (42%) y secundaria (30%), mientras que solo un pequeño porcentaje ha alcanzado estudios superiores o posgrado. Respecto al nivel socioeconómico, la mayor parte de los empleados se ubica en los niveles medios-bajos (C-, C, D+ y D), lo cual es consistente con el perfil laboral del sector comercial en municipios como Rioverde y Ciudad Fernández. Estos datos permiten comprender mejor las características de la población trabajadora y ofrecen un marco valioso para el diseño de políticas laborales y estrategias de bienestar organizacional adaptadas a sus necesidades reales.

En las tres sucursales analizadas los empleados manifestaron una satisfacción laboral de nivel moderado. Los factores extrínsecos – como estabilidad laboral, salario y horario – fueron mejor valorados que los factores intrínsecos, como el reconocimiento y las oportunidades de ascenso.

El análisis correlacional mediante Rho de Spearman arrojó una relación estadísticamente significativa entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y

el grupo generacional (Sig. = 0.014, Rho = -0.226), lo que indica que la percepción de satisfacción varía según la generación a la que pertenece el empleado.

Los resultados obtenidos (Sig. = 0.582 y 0.759) no muestran evidencia de correlación entre el NSE y la satisfacción laboral. Esto sugiere que el nivel socioeconómico no influye de manera significativa en la percepción laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMAI. (s.f.). NSE. Retrieved 15 de abril de 2015, from amai.org: <https://www.amai.org/NSE/>

Argimón, J., & Jiménez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. España: Elsevier.

Awliya, A., Matulesy, A., & Rini, A. (2024). Job Satisfaction and Perception of Organizational Support with Work Engagement of Gen Z Employees. *International Journal of Social Science and Human Research*, 7(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.47191/ijsshr/v7-i10-46>

Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M., & Gómez-García, C. M.-d.-P. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31(2), 645-650. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Chen, X., Masukujaman, M., Mamun, A., Gao, J., & Makhbul, Z. (2023). Modeling the significance of work culture on burnout, satisfaction, and psychological distress among the Gen-Z workforce in an emerging country. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02371-w>

Contreras-Felix, R., Pérez-Hernández, L., & Hinojosa-López, J. (2024). Análisis de la satisfacción laboral en el sector hotelero. *NovaRUA*, 16(29), 28-47. <https://doi.org/10.20983/novarua.2024.29.2>

Crespo, T., Peña, J., López, J., Madrid, M. F., & Carreño, F. (2003). *Administración de Empresas Volúmen 2*. España: Editorial MAD.

García, P. (2020). *El Rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. Pamplona, España: (Tesis de doctorado) Universidad de Navarra.

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & González, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rioverde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76.

González, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y cualificación.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Leslie, B., Anderson, C., Bickham, C., Horman, J., Overly, A., Gentry, C., . . . King, J. (2021). Generation Z Perceptions of a Positive Workplace Environment. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 33(3), 171-187. <https://doi.org/10.1007/s10672-021-09366-2>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson.

Martínez, R., Segovia, A., & Partida, A. (2022). Factores del salario emocional que inciden en la retención personal de la generación X y Y del área metropolitana de Monterrey. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 16, 1266-1283.

Morillo, I. (2006). . Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incent. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-57.

Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1995). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Retrieved 10 de agosto de 2024, from Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Pichler, F., & Wallace, C. (2009). What are the Reasons for Differences in Job Satisfaction across Europe? Individual, Compositional, and Institutional Explanations. *European Sociological Review*, 25(5), 535-549. <https://doi.org/10.1093/esr/jcn070>

Rentería-Vega, E., Vargas, M., & Márquez-Miramontes, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui - Revista Científica en Ciencias Sociales*, 13(20), 177-192. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.

Taibah, D., & Ho, T. (2023). The Moderating Effect of Flexible Work Option on Structural Empowerment and Generation Z Contextual Performance. *Behavioral Sciences*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/bs13030266>

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). "Scales for the measurement of some work attitudes and aspects. *Journal of Occupational Psychology*(52), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Waworuntu, E., Kainde, S., & Mandagi, D. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction and Performance Among Millennial and Gen Z Employees: A Systematic Review. *Society*, 10(2). <https://doi.org/10.33019/society.v10i2.464>

Zoellner, K., & Sulíková, R. (2021). Effective Collaboration of Different Generations as a Tool for the Success of the Organizations. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-15. <https://doi.org/10.5171/2021.448396>

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.