

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 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 7

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

Data de submissão: 18/07/2026

Data de aceite: 31/07/2026

Alma Lilia Sapién Aguilar¹

<https://orcid.org/0000-0001-7222-2612>

Laura Cristina Piñón Howlet²

<https://orcid.org/0000-0002-1176-2567>

Ricardo Gallegos Murillo³

<https://orcid.org/0000-0002-5418-6731>

RESUMEN: Evaluar la percepción de los empleados sobre diferentes factores que influyen en la productividad y el ambiente laboral es fundamental para identificar problemas ocultos y oportunidades de mejora, lo que permite crear un entorno de trabajo más satisfactorio y motivador. El objetivo de

¹ Doctora en Administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua; Posdoctorado en Ciencias Humanas y miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Es autora de varios libros y artículos de investigación y docencia. Las líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación.

² Doctora en Administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua; Posdoctorado en Ciencias Humanas y miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Es autora de varios libros y artículos de investigación y docencia. Las líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación.

³ Doctor en Administración, con maestría en Administración. Cuenta con el reconocimiento de Perfil Deseable PRODEP. Las líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación.

este trabajo fue evaluar la percepción de los empleados sobre diferentes factores que influyen en la productividad y el ambiente laboral en una empresa de servicios enfocada a proveer soporte y soluciones a la industria. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, no experimental, con diseño transeccional, descriptiva; y el tipo de muestreo fue no probabilístico dirigido a sujetos caso-tipo, sujetos por conveniencia. La población fue de 65 empleados. Se aplicó un cuestionario de 33 preguntas, de las cuales 31 fueron preguntas con escala de Likert y dos preguntas de tipo demográfico. Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente positiva de los empleados en varios aspectos clave del entorno laboral. Una gran parte considera que las estrategias de trabajo son efectivas y perciben que cuentan con los recursos y capacidades necesarios para realizar su trabajo adecuadamente, se sienten motivados y reconocidos, y experimentan un buen equilibrio entre su vida personal y profesional.

PALABRAS CLAVE: productividad; ambiente laboral; motivación en el trabajo.

ANALYSIS OF EMPLOYEES' PERCEPTIONS OF THE FACTORS INFLUENCING PRODUCTIVITY AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A COMPANY

ABSTRACT: Evaluating employees' perceptions of the various factors that influence productivity and the work environment is

essential to identify hidden problems and opportunities for improvement, allowing the creation of a more satisfying and motivating workplace. The objective of this study was to assess employees' perceptions of different factors that affect productivity and the work environment in a service company focused on providing support and solutions to the industry. The research approach was quantitative, the type of research was applied, non-experimental, with a cross-sectional and descriptive design, and the sampling method was non-probabilistic, directed toward case-type subjects selected by convenience. The population consisted of 65 employees. A questionnaire of 33 questions was applied, 31 of which were Likert-scale items and two were demographic questions. The results show a predominantly positive perception among employees regarding several key aspects of the work environment. A large portion considers that work strategies are effective, perceives that they have the necessary resources and capabilities to perform their tasks adequately, feels motivated and recognized, and experiences a good balance between personal and professional life.

KEYWORDS: productivity; work environment; work motivation.

1. INTRODUCCIÓN

En una investigación, Grandas (2000) describe que uno de los factores que inciden en el crecimiento y desarrollo de una organización es la productividad, que se puede definir como el logro de objetivos y metas utilizando la menor cantidad de recursos produciendo en menos o en igual cantidad de tiempo que utilizando más recursos.

El factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, ya que se requiere de la participación de las personas y de una permanente relación social laboral, para obtener resultados (Saari y Judge, 2004).

Por otro lado, según Tumbaco Martínez et al. (2023), la comunicación interna y el reconocimiento del personal son dos áreas que requieren atención. Una comunicación interna ineficaz puede provocar malentendidos y desconfianza entre los empleados, mientras que la falta de reconocimiento puede disminuir la moral y la motivación del personal. Mejorar estos aspectos es crucial para fortalecer el clima laboral y aumentar la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.

En el año 2012, las micro, pequeñas y medianas empresas ya habían adquirido una importancia significativa en las economías nacionales. Su relevancia no solo radica en su contribución a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también en su capacidad para generar empleo y estimular el desarrollo económico y la estabilidad en diferentes regiones y comunidades. En el contexto de México, estas empresas representan aproximadamente el 97% del total de empresas, y muchas de ellas tienen un carácter familiar. Los sectores más comunes en este ámbito eran los restaurantes y las tiendas de abarrotes, los cuales aportaban alrededor del 79% del empleo y generaban ingresos

equivalentes al 23% del Producto Interno Bruto (PIB), según los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), que nos muestra el impulso a la economía nacional (Moreno-Elizalde et al., 2018).

Con los cambios tecnológicos, la necesidad del recurso humano ha cambiado, creando nuevas necesidades en el entorno. En México, según INEGI (2022), las pymes representan el 94% de las actividades económicas, sin embargo, son estas microempresas las que tienen menor experiencia en el ámbito empresarial y los niveles educativos de estos para establecer los factores que permiten la productividad.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa, la productividad y el ambiente laboral constituyen factores esenciales para el desempeño y la satisfacción de los empleados. Sin embargo, resulta necesario conocer cómo perciben los trabajadores los distintos aspectos que influyen en dichos factores, ya que su percepción incide directamente en la eficiencia organizacional y en la calidad del clima laboral. En este sentido, surge la necesidad de evaluar la percepción de los empleados sobre diversos elementos relacionados con el entorno de trabajo, tales como la efectividad de las estrategias laborales, la disponibilidad y optimización de los recursos y capacidades, el nivel de motivación y reconocimiento recibido, así como el equilibrio entre la vida personal y profesional.

3. PREGUNTA GENERAL

¿Cuál es la percepción de los empleados sobre los factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral en una empresa de servicios enfocada a proveer soporte y soluciones a la industria?

4. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de los empleados sobre los factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral en una empresa de servicios enfocada a proveer soporte y soluciones a la industria.

5. HIPÓTESIS

La percepción de los empleados sobre los factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral es mayoritariamente positiva.

6. JUSTIFICACIÓN

A pesar de la alta inversión de grandes empresas internacionales en México, son las micro y pequeñas empresas las que tienen una mayor participación económica en el país. Por ello, es crucial analizar los niveles de productividad y el tipo de recurso humano que se emplea en los distintos tipos de empresas. Es fundamental comprender cómo los empleados perciben aspectos clave de su entorno laboral, como la efectividad de las estrategias de trabajo, la disponibilidad y optimización de los recursos y capacidades, la motivación y el reconocimiento, y el equilibrio entre la vida personal y profesional. Estas áreas son esenciales para el bienestar y desempeño de los empleados, y una percepción negativa en alguna de ellas podría señalar problemas que afectan la satisfacción y la productividad en el lugar de trabajo.

Evaluar la percepción de los empleados sobre estos factores es crucial por varias razones. En primer lugar, proporciona una comprensión profunda de cómo los trabajadores experimentan su entorno de trabajo y qué elementos consideran críticos para su rendimiento y bienestar. Esta evaluación permite identificar áreas de mejora en las políticas y prácticas organizacionales, facilitando la implementación de cambios que pueden aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Además, al conocer las percepciones y opiniones de los empleados, las organizaciones pueden desarrollar estrategias más efectivas para abordar problemas como el estrés laboral, la falta de motivación y los conflictos interpersonales. Si estos factores no se gestionan adecuadamente, pueden tener un impacto negativo significativo en la productividad y la calidad del trabajo. Por lo tanto, abordar estos aspectos no solo mejora la experiencia de los empleados, sino que también contribuye a un aumento en la eficiencia y efectividad operativa de la organización.

Otra razón importante para evaluar la percepción de los empleados es que fomenta una cultura de transparencia y comunicación abierta dentro de la organización. Cuando los empleados sienten que sus opiniones son valoradas y tomadas en cuenta en la toma de decisiones, es más probable que se sientan apreciados y respetados, lo que puede llevar a un mayor sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa. Esta cultura de participación y reconocimiento puede resultar en una mayor retención de talento y en un equipo de trabajo más cohesionado y motivado.

7. MARCO TEÓRICO

El entorno laboral y los factores motivacionales juegan un papel crucial en el éxito y la eficiencia de las organizaciones, independientemente de su sector, tamaño

o estructura. Diversas investigaciones han subrayado la importancia de mantener un ambiente de trabajo positivo, promover la comunicación abierta, la colaboración y la autonomía, así como contar con un liderazgo visionario. Estos elementos no solo impactan en la productividad y la producción, sino que también son fundamentales para la satisfacción y motivación de los empleados. Este documento revisa múltiples estudios que analizan cómo el clima organizacional, las condiciones laborales, la motivación y la estructura de propiedad influyen en el rendimiento y la eficiencia de las organizaciones, proporcionando una visión integral de los factores que contribuyen al éxito empresarial.

La investigación realizada por Pilligua-Lucas y Arteaga-Ureta (2019) sugiere que todas las organizaciones, sin importar su sector, tamaño, actividad, cantidad de empleados o estructura departamental, deben mantener un ambiente laboral positivo. Este clima influye de manera significativa en los resultados de la empresa, afectando tanto la producción como la productividad. Es fundamental que haya una comunicación abierta a todos los niveles jerárquicos, colaboración entre los empleados, autonomía en el trabajo y un liderazgo visionario por parte de los directivos. Estos factores contribuyen a generar resultados prósperos para cualquier organización.

A su vez el estudio realizado por Sánchez-Trujillo y García-Vargas (2017) indica que la satisfacción en el trabajo está relacionada con las condiciones laborales y varía según la empresa y los empleados. Aspectos como las oportunidades de desarrollo, incentivos, carga de trabajo, comunicación y ambiente laboral son fundamentales. La motivación externa y los retos laborales son importantes para la satisfacción. El salario puede actuar como un motivador o una fuente de insatisfacción. La administración debe enfocarse en crear un entorno que minimice comportamientos no productivos y permita a los empleados satisfacer sus necesidades superiores.

En un estudio realizado por Macías y Vanga (2021) indican que el clima organizacional y la motivación laboral son fundamentales para el desempeño de los empleados. Un ambiente de trabajo positivo, con una buena relación con los superiores, reconocimiento y condiciones físicas adecuadas, aumenta la productividad. La técnica de semaforización es útil para diagnosticar y realizar cambios oportunos.

Las estrategias empresariales según Lalaleo y Martínez (2022) son un conjunto de acciones implementadas en una empresa para generar una ventaja competitiva y alcanzar objetivos específicos. Estas acciones requieren un análisis situacional previo para su formulación y demandan esfuerzo en su ejecución. Las estrategias deben ser claras, alineadas con los valores y la cultura de la organización, y ejecutadas de manera eficiente en cuanto a recursos y tiempo. El estudio también identificó dos categorías

principales, estrategias empresariales y dirección estratégica, a través del análisis de varios documentos científicos. Este análisis reveló correlaciones significativas entre factores como el análisis del entorno y la ventaja competitiva, así como entre la gestión de herramientas y los escenarios futuros.

8. METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que el objetivo fue medir y analizar la percepción de los empleados respecto a los factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral mediante datos numéricos obtenidos de un cuestionario estructurado con escala de Likert.

La investigación fue de tipo aplicada, porque buscó comprender y aportar soluciones prácticas a una problemática real dentro de una empresa de servicios enfocada en proveer soporte y soluciones a la industria.

El estudio fue de tipo descriptivo y no experimental, ya que se centró en describir y analizar las percepciones de los empleados sin manipular variables ni intervenir en las condiciones laborales. Se observó la situación tal como ocurre en el entorno organizacional, con el propósito de identificar patrones, tendencias y relaciones entre los factores que influyen en la productividad y el ambiente de trabajo.

El modo de investigación fue de campo, porque los datos se obtuvieron directamente de los empleados de la empresa mediante la aplicación del cuestionario. Esto permitió recoger información primaria, actual y específica sobre la percepción de los participantes, reflejando de manera más precisa la realidad laboral en el entorno estudiado.

Se utilizó el método analítico-sintético, ya que primero se descompusieron las percepciones de los empleados en variables e indicadores específicos y posteriormente se integraron los resultados para obtener una visión global de los factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral.

Las principales técnicas empleadas fueron el cuestionario y el análisis descriptivo. El cuestionario permitió obtener información estandarizada y cuantificable sobre las opiniones y actitudes del personal, mientras que el análisis descriptivo facilitó resumir y representar los resultados mediante medidas estadísticas para identificar tendencias en las percepciones de los empleados.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en una empresa de servicios enfocada en proveer soporte y soluciones a la industria, ubicada en la Ciudad de Chihuahua. La población de interés estuvo conformada por 65 empleados pertenecientes a diferentes

áreas operativas y administrativas. Se incluyó al total del personal con contrato activo durante el periodo de aplicación del cuestionario, y se excluyeron aquellos colaboradores temporales o en periodo de prueba, para garantizar la coherencia de las respuestas con la experiencia laboral en la empresa.

El marco muestral se conformó a partir del registro interno del área de Recursos Humanos de la empresa, el cual contiene la relación actualizada del total de empleados activos al momento de la aplicación. Este registro permitió identificar la totalidad de los posibles participantes y garantizar que todos pertenecieran al mismo contexto organizacional.

La unidad de análisis fueron los empleados de la empresa, ya que ellos representan la fuente directa de información sobre las percepciones, actitudes y opiniones relacionadas con la productividad y el ambiente laboral. Cada empleado constituye una unidad individual de observación que aporta datos relevantes sobre el funcionamiento interno de la organización.

Dado que la población total fue de 65 empleados, se optó por un muestreo total (censo). Esta decisión se justifica porque el tamaño poblacional es reducido y manejable, lo que permitió incluir a todos los empleados en la aplicación del instrumento y obtener una representación completa de las percepciones dentro de la empresa.

El tamaño de la muestra correspondió a la totalidad de la población (65 empleados), por lo que no fue necesario realizar un cálculo estadístico adicional. Al trabajar con el total de los participantes, se garantizó la precisión y representatividad de los resultados respecto al universo de estudio.

La selección se realizó de manera intencional y total, invitando a participar a los 65 empleados activos. Todos los participantes fueron informados sobre el propósito del estudio y su participación fue voluntaria, respetando los principios éticos de confidencialidad y anonimato en las respuestas.

La investigación se desarrolló en la Ciudad de Chihuahua durante el año 2024. Los recursos empleados incluyeron el cuestionario elaborado en formato digital, el software estadístico para el análisis de resultados, y el apoyo del área de Recursos Humanos para la distribución del instrumento y recolección de respuestas. La delimitación temporal comprendió el periodo de enero a diciembre de 2024, tiempo en el cual se diseñó, aplicó y analizó la información recolectada.

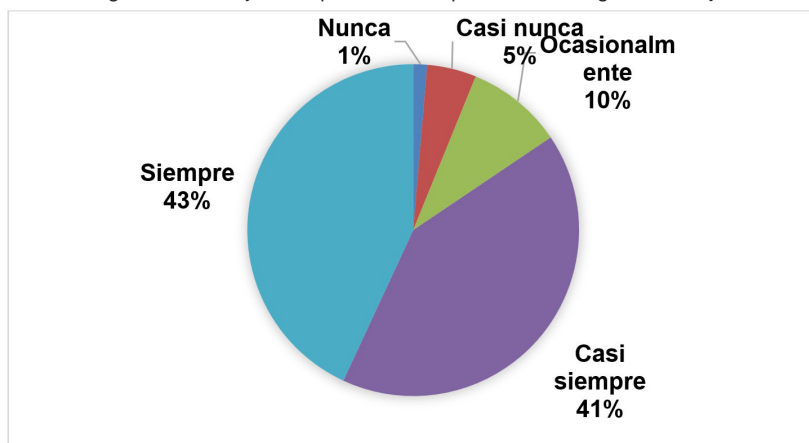
Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores.

Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Percepción de los empleados sobre la productividad y el ambiente laboral	Productividad	Cumplimiento de metas, eficiencia en el desempeño, compromiso laboral
	Ambiente laboral	Comunicación interna, clima organizacional, liderazgo, relaciones interpersonales
Variable independiente: Factores que inciden en la productividad y el ambiente laboral	Factores internos	Condiciones físicas de trabajo, carga laboral, reconocimiento del desempeño
	Factores externos	Políticas organizacionales, incentivos, gestión del liderazgo

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de cuestionario aplicado estuvieron enfocados en evaluar diferentes aspectos de la productividad laboral de los empleados, incluyendo recursos, comunicación, motivación, equilibrio vida laboral-personal y otros factores que influyen en el desempeño. Los resultados se presentan a continuación, divididos en cuatro componentes: 1) Estrategias de trabajo, 2) Recursos y capacidades, 3) Motivación y reconocimiento y 4) Equilibrio personal y profesional.

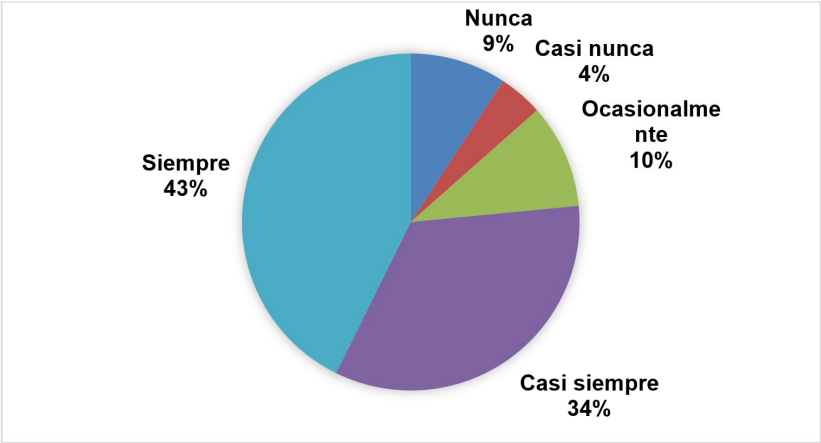
Figura 1. Porcentaje de respuestas al componente “Estrategias de trabajo”.



La Figura 1 evidencia que las estrategias de trabajo en la empresa son mayoritariamente bien percibidas por los empleados, con una fuerte inclinación hacia la satisfacción en términos de organización y planificación, así como en la comunicación y colaboración del equipo. Sin embargo, existe una pequeña fracción de empleados que no

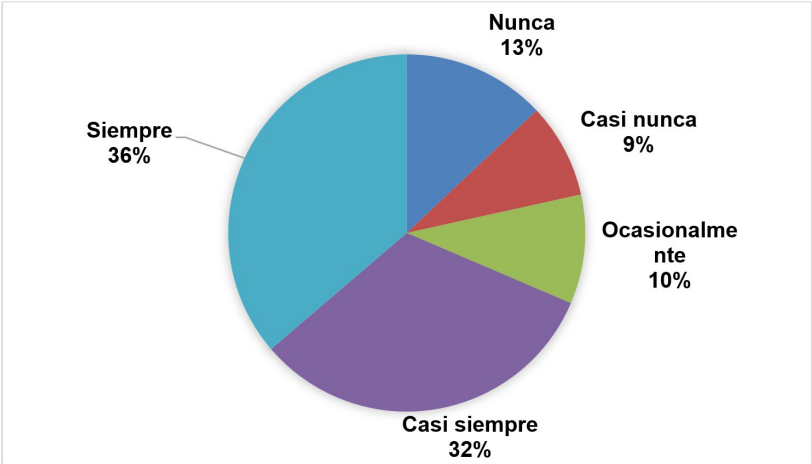
comparte esta visión positiva, lo que indica la necesidad de ajustes y mejoras en ciertos aspectos para lograr una percepción uniforme y positiva entre todo el personal.

Figura 2. Porcentaje de respuestas al componente “recursos y capacidades”.



La Figura 2 revela que, aunque la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva sobre los recursos y capacidades disponibles, hay una minoría significativa que experimenta deficiencias en este aspecto. Esto sugiere que, mientras la empresa en general gestiona bien los recursos, hay oportunidades para mejorar y garantizar que todos los empleados reciban el apoyo necesario para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

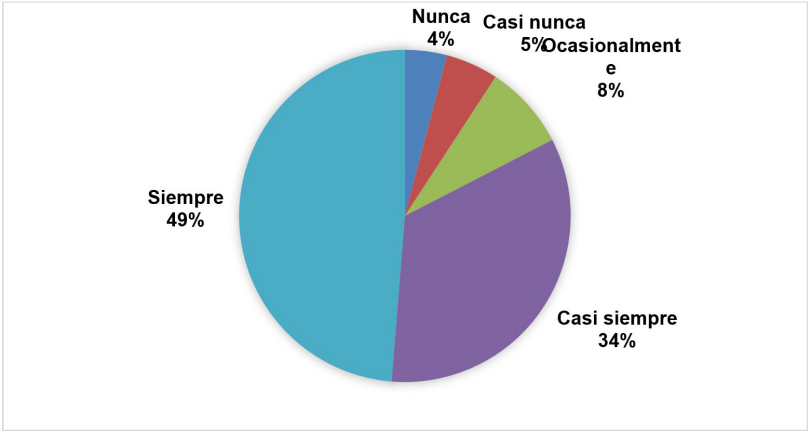
Figura 3. Porcentaje de respuestas al componente “motivación y reconocimiento”.



La Figura 3 indica que, aunque la mayoría de los empleados se sienten motivados y reconocidos, existe un porcentaje significativo que experimenta deficiencias en estas

áreas. Esto sugiere que la empresa ha hecho avances en motivación y reconocimiento, pero también debe abordar las necesidades de los empleados que no se sienten completamente apoyados en estos aspectos.

Figura 4. Porcentaje de respuestas al componente “equilibrio profesional y personal”.



La Figura 4 revela que la mayoría de los empleados están satisfechos con el equilibrio entre su vida personal y profesional. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que lucha con este equilibrio, lo que sugiere que, aunque la percepción general es positiva, la empresa debería considerar medidas adicionales para apoyar a aquellos empleados que enfrentan desafíos en esta área.

Tabla 2. Correlación de Pearson.

		Ambiente_lab	Acceso_rec	Productividad	Gestion_tiem	Incentivos	crecimiento_prof	vida_per	colaboracion	Reconocim
Ambiente_lab	Correlación de Pearson	1	.651**	.798**	.779**	.736**	.744**	.637**	.119	.739**
	Sig. (2-colas)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.347	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Acceso_rec	Correlación de Pearson	.651**	1	.730**	.670**	.497**	.489**	.612**	.445**	.509**
	Sig. (2-colas)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Productividad	Correlación de Pearson	.798**	.730**	1	.827**	.688**	.640**	.655**	.113	.616**
	Sig. (2-colas)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.370	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65

Gestion_ tiem	Correlación de Pearson	.779**	.670**	.827**	1	.693**	.668**	.559**	.236	.720**
	Sig. (2-colas)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.058	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Incentivos	Correlación de Pearson	.736**	.497**	.688**	.693**	1	.737**	.519**	.092	.580**
	Sig. (2-colas)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.465	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Crecimiento_ prof	Correlación de Pearson	.744**	.489**	.640**	.668**	.737**	1	.614**	.069	.620**
	Sig. (2-colas)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.585	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
vida_per	Correlación de Pearson	.637**	.612**	.655**	.559**	.519**	.614**	1	-.011	.534**
	Sig. (2-colas)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.932	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
colaboracion	Correlación de Pearson	.119	.445**	.113	.236	.092	.069	-.011	1	.215
	Sig. (2-colas)	.347	.000	.370	.058	.465	.585	.932		.085
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Reconocim	Correlación de Pearson	.739**	.509**	.616**	.720**	.580**	.620**	.534**	.215	1
	Sig. (2-colas)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.085	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65

** . La correlación es significativa al nivel de 0,01 (de dos colas).

La tabla 2. Muestra el análisis de correlación de Pearson, resultando asociaciones positivas y significativas entre la mayoría de las variables relacionadas con el ambiente laboral, la productividad y los factores organizacionales analizados. Los resultados evidencian que un mejor ambiente de trabajo se asocia directamente con mayores niveles de productividad, una mejor gestión del tiempo, la percepción de incentivos adecuados, oportunidades de crecimiento profesional y un equilibrio favorable entre la vida personal y laboral. Esto indica que los empleados que perciben un entorno laboral positivo tienden a mostrar un mejor desempeño y mayor satisfacción con su trabajo.

Entre las relaciones más destacadas se observa una correlación muy fuerte entre la productividad y la gestión del tiempo ($r = .827$), lo que sugiere que los empleados que administran mejor su tiempo alcanzan niveles más altos de productividad. De igual manera, la relación entre el ambiente laboral y la productividad ($r = .798$) confirma que un entorno

favorable influye directamente en el desempeño de los trabajadores. Además, la gestión del tiempo y el ambiente laboral ($r = .779$) también presentan una fuerte asociación, lo que refleja que las condiciones laborales influyen en la capacidad de los empleados para organizar sus actividades y cumplir sus metas.

Por otro lado, los incentivos y el crecimiento profesional ($r = .737$) muestran una correlación significativa, lo que evidencia que los sistemas de recompensas y estímulos motivan a los empleados a desarrollarse profesionalmente. Asimismo, el ambiente laboral y el reconocimiento ($r = .739$) mantienen una relación positiva, lo cual sugiere que los espacios de trabajo donde se promueven relaciones saludables y comunicación efectiva favorecen el reconocimiento y la valoración del desempeño individual.

Las correlaciones moderadas también resultan consistentes con esta tendencia. El acceso a recursos se relaciona significativamente con casi todas las variables, especialmente con la productividad ($r = .730$) y la gestión del tiempo ($r = .670$), lo que confirma que disponer de los medios adecuados facilita el logro de objetivos laborales. De igual manera, el equilibrio entre vida personal y trabajo ($r = .655$) se asocia positivamente con la productividad, indicando que los empleados con un balance adecuado entre ambas dimensiones tienden a rendir mejor. El crecimiento profesional y el reconocimiento ($r = .620$) también mantienen una relación positiva, lo cual refleja que los empleados que perciben oportunidades de desarrollo sienten mayor valoración por parte de la organización.

En contraste, la variable colaboración presenta correlaciones débiles o no significativas con la mayoría de los factores, entre ellas con el ambiente laboral ($r = .119$, $p = .347$), lo que sugiere que los empleados no asocian directamente el trabajo en equipo con su percepción del entorno laboral o su nivel de productividad. Además, la relación entre vida personal y colaboración ($r = -.011$) resulta prácticamente nula, lo que indica independencia entre ambas dimensiones.

10. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la empresa analizada evidencian que las estrategias de trabajo, los recursos y capacidades, la motivación y el reconocimiento, así como el equilibrio entre la vida personal y profesional, son percibidos de manera mayoritariamente positiva por los empleados, aunque se identifican ciertas áreas de mejora. Esta sección compara dichos hallazgos con estudios de diversos autores, con el propósito de contextualizar y profundizar en la comprensión de los factores que influyen en la productividad y el ambiente laboral.

Los resultados de la empresa analizada muestran que la mayoría de los empleados valoran positivamente las estrategias de trabajo implementadas, especialmente en aspectos como la organización, la planificación, la comunicación y la colaboración. Este hallazgo coincide con la investigación de Pilligua-Lucas y Arteaga-Ureta (2019), quienes destacan la importancia de un ambiente laboral positivo y una comunicación abierta para potenciar los resultados organizacionales. No obstante, la existencia de un grupo minoritario de empleados con percepciones menos favorables sugiere la necesidad de reforzar ciertos aspectos operativos, con el fin de alcanzar una percepción más uniforme y mejorar la eficacia de las estrategias actuales.

La percepción favorable respecto a los recursos disponibles en la empresa analizada concuerda con las conclusiones de Quintero et al. (2008), quienes sostienen que un entorno laboral adecuado y bien equipado es determinante para la productividad y el comportamiento positivo de los empleados. Sin embargo, la presencia de una minoría significativa que percibe deficiencias en este ámbito refleja la necesidad de asegurar una distribución más equitativa y eficiente de los recursos. Esta situación se asemeja a los hallazgos de Sánchez-Trujillo y García-Vargas (2017), quienes subrayan la importancia de las condiciones laborales y de la disponibilidad de recursos para mantener la satisfacción y el compromiso del personal.

En cuanto a la motivación y el reconocimiento, la mayoría de los empleados de la empresa analizada manifiestan sentirse valorados y motivados en su entorno laboral, aunque un porcentaje relevante reporta carencias en este aspecto. Este resultado es coherente con el estudio de Pecino-Medina et al. (2015), que destaca el papel esencial del bienestar de los empleados como motor de la motivación y la satisfacción laboral. Asimismo, la necesidad de fortalecer el reconocimiento y el apoyo hacia todos los colaboradores coincide con las conclusiones de Peña (2015), quien enfatiza que los factores motivacionales han evolucionado más allá de la compensación económica, hacia un enfoque integral que considera el reconocimiento, el desarrollo personal y la realización profesional.

La percepción generalmente positiva del equilibrio entre la vida personal y profesional en la empresa analizada se alinea con los resultados de Cardona et al. (2018), quienes encontraron que un entorno de trabajo basado en el respeto, la confianza y las oportunidades de crecimiento es fundamental para la satisfacción y motivación de los empleados. Sin embargo, el pequeño grupo de trabajadores que manifiesta dificultades para mantener este equilibrio sugiere la necesidad de implementar estrategias adicionales de apoyo, siguiendo las recomendaciones de García (2009) sobre la importancia de

promover un clima organizacional favorable que contemple las necesidades personales y familiares de los empleados.

Los resultados de la empresa analizada se encuentran ampliamente en consonancia con la literatura existente, la cual resalta la relevancia de un ambiente laboral positivo, una comunicación efectiva, la adecuada provisión de recursos, la motivación y el reconocimiento, así como el equilibrio entre la vida personal y profesional. No obstante, la identificación de áreas susceptibles de mejora evidencia la necesidad de realizar ajustes continuos para garantizar que todos los empleados se sientan plenamente apoyados y satisfechos.

11. CONCLUSIONES

Los resultados reflejan que un ambiente de trabajo favorable influye directamente en la eficiencia y el desempeño del personal, ya que promueve la motivación, la comunicación efectiva y el compromiso con las tareas asignadas. Cuando los empleados perciben condiciones laborales adecuadas y un entorno organizacional saludable, tienden a desarrollar un mayor sentido de pertenencia y a contribuir de manera más activa al logro de los objetivos de la empresa.

Asimismo, se observó que la gestión adecuada del tiempo es un factor clave en la productividad laboral. Los trabajadores que planifican y organizan sus actividades de forma eficiente logran desempeñarse mejor, reducen el estrés y cumplen sus metas de manera oportuna. Este resultado refuerza la idea de que la productividad no depende únicamente del esfuerzo individual, sino también de la existencia de estructuras y estrategias internas que faciliten una correcta administración del tiempo y los recursos.

Los hallazgos también muestran que los incentivos y el crecimiento profesional son factores que se complementan y fortalecen mutuamente. Cuando la organización reconoce el esfuerzo de sus empleados y ofrece oportunidades de desarrollo, aumenta la motivación y mejora el clima laboral. De igual forma, el reconocimiento y la percepción de un ambiente positivo se encuentran estrechamente vinculados, lo que indica que las políticas de valoración del desempeño son esenciales para mantener la satisfacción y el compromiso del personal.

Otro aspecto importante es el acceso a recursos adecuados, ya que disponer de las herramientas y apoyos necesarios facilita el cumplimiento de las responsabilidades y mejora la calidad del trabajo. Además, el equilibrio entre la vida personal y laboral se relaciona con el bienestar general de los empleados, pues quienes logran mantener una armonía entre ambas esferas muestran mayor estabilidad emocional y mejor rendimiento en sus funciones.

12. RECOMENDACIONES

Fortalecer el ambiente laboral promoviendo la comunicación abierta, el respeto y la integración entre los equipos. Es importante optimizar la gestión del tiempo a través de capacitaciones, metas claras y herramientas que faciliten la organización del trabajo. También se sugiere reforzar los incentivos y el reconocimiento, considerando tanto recompensas económicas como estímulos personales y profesionales.

Asimismo, conviene asegurar el acceso equitativo a los recursos, evaluando las necesidades de cada área para garantizar condiciones adecuadas. Fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral mediante políticas de flexibilidad y bienestar puede reducir el estrés y aumentar la satisfacción. Resulta fundamental impulsar la colaboración y reconocer los logros colectivos, además de evaluar y ajustar de forma continua las estrategias organizacionales para mantener la motivación y un clima laboral positivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cardona, D., Lamadrid, J., y Brito, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *Aglala*, 9(1), 154–176.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 1(42), 43–61.

Grandas, N. (2000). La cultura de la confianza como generador de Productividad en las organizaciones. *Universidad de Los Andes*.

INEGI. (2022). *Instituto de Geografía y Estadística*. <https://www.inegi.org.mx/Programas/Enoe/15ymas/>

Lalaleo, A. L. F., y Martínez Y. A. (2022). Estrategias empresariales en el contexto de las medianas empresas manufactureras. Una búsqueda especializada de literatura. *Killkana Social*, 6(Especial), 41–54. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i4.1194>

Macías, E. K., y Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567.

Moreno-Elizalde, M., Figueroa-González, E., y Meléndez-Guerrero, M. (2018). Características administrativas básicas de las microempresas del sector comercial de la ciudad de Durango, México. *ECORFAN*.

Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., López-Puga, J., y Llopis-Marín, J.-M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. *Facultad de ciencias económicas y empresariales*.

Pilligua-Lucas, C. F., y Arteaga-Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados. *Costa Oriental Del Lago*, 3(9), 33–51.

Sánchez-Trujillo, M. G., y García-Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166.

Saari, L. M., y Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395–407. <https://doi.org/10.1002/hrm.20032>

Tumbaco Martínez, A. A., Moran Burgos, A. B., Tumbaco Martínez, E. J., y Zamora Donoso, M. D. (2023). Análisis del Clima Laboral y la Satisfacción de los Empleados en una Empresa de Consultoría en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 4601–4619. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8058

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.