II CONGRESO INTERNACIONAL **RIEEO** 2026

Transformación Digital y Compromiso Sostenible en las Organizaciones

Talavera de la Reina - España
23 - 25 de Febrero de 2026

ACTAS DEL CONGRESO

EDITORA ARTEMIS
2026

CRÉDITOS

© 2026 Editora Artemis

Derechos de autor del contenido © 2026 Los autores
Derechos de edición © 2026 Editora Artemis

LICENCIA Y DERECHOS DE AUTOR

Esta publicación se encuentra disponible en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

Se permite la descarga y distribución de la obra, siempre que se reconozca debidamente la autoría y se mantenga íntegro su contenido. No se permite su utilización con fines comerciales ni la distribución de versiones modificadas sin la correspondiente autorización.

Los derechos de autor sobre los textos pertenecen a sus respectivos autores. Editora Artemis cuenta con la autorización necesaria para la edición, publicación y difusión de la obra.

La responsabilidad por el contenido de las contribuciones y por la exactitud y confiabilidad de los datos presentados corresponde exclusivamente a sus respectivos autores.

EQUIPO EDITORIAL

Editora jefe	Prof.ª Dra. Antonella Carvalho de Oliveira
Editora ejecutiva	M.ª Viviane Carvalho Mocellin
Dirección de arte	M.ª Bruna Bejarano
Maquetación	Elisangela Abreu

ORGANIZACIÓN DE LA OBRA

Red Internacional de Estudios en las Organizaciones (RIEEO)

FINANCIACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Publicación financiada por la Cátedra Santander de Responsabilidad Social Corporativa.

UCLM
UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Cátedra Santander RSC

OTROS CRÉDITOS

Imagen de portada	vska/123RF
Ficha catalográfica	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

EDITORA ARTEMIS
2026

Editora Artemis
Curitiba-PR Brasil
www.editoraartemis.com.br
e-mail:publicar@editoraartemis.com.br

CONSELHO EDITORIAL

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
Profª Drª Alda Rocío Ortiz Muñiz, Universidad Autónoma Metropolitana, 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

EDITORA ARTEMIS
2026

Editora Artemis
Curitiba-PR Brasil
www.editoraartemis.com.br
e-mail:publicar@editoraartemis.com.br

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 Lívia do Carmo, Universidade Federal de Goiás, Brasil
Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, Universidade de Passo Fundo, Brasil
Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, Universidad Nacional Autónoma de México, México
Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, Universidad Pablo de Olavide, Espanha
Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, Universidad Pablo de Olavide, Espanha
Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, Universidad Santiago de Compostela, Espanha
Prof. Dr. Manuel Simões, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal
Prof.ª Dr.ª Márcia de Souza Luz Freitas, Universidade Federal de Itajubá, Brasil
Prof. Dr. Marcos 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 Mª Graça 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

EDITORA ARTEMIS
2026

Editora Artemis
Curitiba-PR Brasil
www.editoraartemis.com.br
e-mail:publicar@editoraartemis.com.br

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)

C749c Congreso Internacional RIEEO (2. : 2026 : Talavera de la Reina, Espanha).
II Congreso Internacional RIEEO 2026 [livro eletrônico] : transformación digital y compromiso sostenible en las organizaciones / Organização Red Internacional de Estudios en las Organizaciones. – 1. ed. – Curitiba, PR: Editora Artemis, 2026.
il. color.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Texto em espanhol.
Inclui bibliografia.
ISBN 978-65-82858-38-3
DOI 10.37572/EdArt_161026383

1. Organizações – Congressos. 2. Transformação digital. 3. Sustentabilidade. 4. Responsabilidade social. 5. Administração. I. Red Internacional de Estudios en las Organizaciones. II. Título.

CDD 658

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

EDITORA ARTEMIS
2026

Editora Artemis
Curitiba-PR Brasil
www.editoraartemis.com.br
e-mail:publicar@editoraartemis.com.br

SOBRE EL CONGRESO

El II Congreso Internacional RIEEO 2026: Transformación Digital y Compromiso Sostenible en las Organizaciones, celebrado en Talavera de la Reina, España, los días 23, 24 y 25 de febrero de 2026, se consolidó como un espacio internacional de encuentro, reflexión e intercambio científico en torno a los desafíos que afrontan las organizaciones ante los procesos contemporáneos de transformación digital y sostenibilidad.

El Congreso reunió a investigadores, docentes, estudiantes, profesionales y representantes de distintas instituciones y ámbitos de actuación, favoreciendo el diálogo entre perspectivas académicas y profesionales y la construcción de redes de colaboración. Con la participación de investigadores procedentes de cinco países y la presentación de 32 comunicaciones científicas, el encuentro permitió compartir resultados de investigación, experiencias y propuestas vinculadas con los procesos de innovación y transformación que atraviesan actualmente las organizaciones.

La temática central del Congreso partió de la consideración de que la transformación digital trasciende la mera incorporación de tecnologías. Su alcance implica cambios en las formas de gestionar el conocimiento, organizar el trabajo, ejercer el liderazgo, tomar decisiones y relacionarse con las personas y con el entorno. Al mismo tiempo, el compromiso con la sostenibilidad plantea la necesidad de integrar las dimensiones económica, social y ambiental en las estrategias y prácticas organizacionales, promoviendo modelos capaces de responder de manera responsable a los desafíos presentes y futuros.

En este contexto, el II Congreso Internacional RIEEO 2026 propició el análisis interdisciplinar de cuestiones relacionadas con la transformación digital, la innovación, el emprendimiento, la gestión y transferencia del conocimiento, el liderazgo, la sostenibilidad, la responsabilidad social y las nuevas dinámicas organizacionales. Asimismo, se abordaron temáticas vinculadas con la economía circular, la transición energética, la gestión territorial, la productividad científica y las perspectivas sistémicas que contribuyen a comprender la complejidad de las organizaciones contemporáneas.

La diversidad de instituciones, países y trayectorias académicas representadas favoreció una mirada plural sobre estos fenómenos y permitió identificar desafíos comunes, así como diferentes respuestas desarrolladas desde contextos territoriales y organizacionales específicos.

La celebración de esta segunda edición dio continuidad al camino iniciado por la Red Internacional de Estudios en las Organizaciones (RIEEO) y reforzó su vocación de generar

espacios de cooperación académica internacional, intercambio científico y construcción colectiva de conocimiento. Talavera de la Reina se convirtió así, durante tres jornadas, en punto de encuentro de una comunidad investigadora interesada en comprender las transformaciones de las organizaciones y contribuir, desde la investigación y el diálogo interdisciplinar, a su desarrollo sostenible.

Las presentes Actas del II Congreso Internacional RIEEO 2026 recogen las 32 contribuciones científicas presentadas en este encuentro, organizadas en cuatro ejes temáticos: organizaciones, estrategia, cultura y dinámicas humanas; transformación digital, innovación y nuevas formas de trabajo; sostenibilidad, economía circular, territorio y transición energética; y conocimiento, instituciones y perspectivas sistémicas.

De manera complementaria, ocho de estas contribuciones se presentan en versión completa en el libro Innovación, Gestión y Sostenibilidad: Perspectivas Contemporáneas para las Organizaciones y los Territorios. Esta segunda publicación amplía y profundiza el tratamiento de investigaciones seleccionadas, mientras que las presentes actas ofrecen una visión de conjunto de la producción científica compartida durante el Congreso.

La publicación de ambas obras permite dar continuidad a las reflexiones y debates desarrollados durante el encuentro y poner a disposición de la comunidad académica trabajos que, desde distintos enfoques teóricos, metodológicos y disciplinares, contribuyen al estudio de las organizaciones, sus procesos de transformación y los retos que plantea un escenario marcado simultáneamente por la aceleración tecnológica y la necesidad de avanzar hacia formas de desarrollo más responsables y sostenibles.

ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

PRESIDENCIA DEL CONGRESO

Dr. Santiago Gutiérrez-Broncano

Dra. Blanca Estela Hernández

Dra. Teresa Alzás García

COMITÉ ORGANIZADOR

Presidente:

Dr. Jesús David Sánchez de Pablo González del Campo

Integrantes:

Dr. Pedro Jiménez Estévez

Dra. Suly Sendy Pérez

COMITÉ CIENTÍFICO

Presidente:

Dr. Pedro Jiménez Estévez

Vicepresidente:

Dr. Camilo Giraldo-Giraldo

INSTITUCIONES ORGANIZADORAS

Universidad de Castilla-La Mancha

Universidad de Extremadura

Red Internacional de Estudios en las Organizaciones (RIEEO)

EVALUACIÓN CIENTÍFICA DE LAS CONTRIBUCIONES

Las contribuciones incluidas en las presentes actas fueron sometidas a un proceso de evaluación académica bajo la responsabilidad del Comité Científico del II Congreso Internacional RIEEO 2026.

La evaluación y selección de los trabajos se realizaron conforme a los criterios científicos establecidos por la organización del Congreso, correspondiendo a dicho Comité la valoración académica de las contribuciones aceptadas para su presentación y publicación.

PRÓLOGO

Transformación Digital y Compromiso Sostenible en las Organizaciones

Las actas que el lector tiene en sus manos recogen las contribuciones científicas presentadas en el II Congreso Internacional RIEEO 2026: Transformación Digital y Compromiso Sostenible en las Organizaciones, celebrado los días 23, 24 y 25 de febrero de 2026 en la Facultad de Ciencias Sociales y Tecnologías de la Información de la Universidad de Castilla-La Mancha, en Talavera de la Reina, España. El encuentro, desarrollado en modalidad presencial y virtual, fue organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha, la Universidad de Extremadura y la Red Internacional de Estudios en las Organizaciones (RIEEO), con el apoyo de la Institución Universitaria Digital de Antioquia para su desarrollo virtual.

Esta segunda edición reunió 32 contribuciones científicas, con la participación de investigadores, docentes, estudiantes y profesionales procedentes de instituciones de España, Colombia, México, Ecuador y Perú. Esta diversidad expresa algo más importante que la dimensión del encuentro: muestra la capacidad de la cooperación académica para aproximar realidades institucionales y territoriales diferentes en torno a dos desafíos inseparables. La transformación digital solo crea valor duradero cuando se orienta con responsabilidad, y la sostenibilidad solo se consolida cuando encuentra capacidades, conocimiento e innovación capaces de convertir los propósitos en decisiones y resultados.

Los trabajos incluidos abordan, desde perspectivas teóricas, empíricas y aplicadas, cuestiones relacionadas con el emprendimiento, la estrategia y la cultura organizacional, la inteligencia artificial, la digitalización de procesos, la gestión del conocimiento y del talento humano, la innovación, la economía circular, la transición energética, la sostenibilidad empresarial y territorial, así como la productividad científica y las perspectivas sistémicas sobre las organizaciones. En las mesas de trabajo se abrió, además, un espacio especial para que estudiantes presentaran sus proyectos, una iniciativa que fortalece su formación investigadora, acerca el conocimiento científico a las nuevas generaciones y favorece el necesario relevo académico.

Esta pluralidad de enfoques y objetos de estudio revela el carácter sistémico de los problemas contemporáneos y la necesidad de respuestas que conecten tecnología, personas, organizaciones y sociedad. Las contribuciones reunidas permiten reconocer que los desafíos asociados a la transformación digital y al compromiso sostenible no pueden abordarse desde perspectivas aisladas, sino mediante el diálogo entre disciplinas, instituciones y experiencias desarrolladas en distintos contextos.

Como complemento a estas actas, se publica también la obra Innovación, Gestión y Sostenibilidad: Perspectivas Contemporáneas para las Organizaciones y los Territorios, que reúne las versiones completas de ocho de los trabajos aquí incluidos. Ambas publicaciones forman parte de un mismo esfuerzo de difusión científica, destinado a preservar las contribuciones presentadas durante el Congreso y, al mismo tiempo, ofrecer un espacio de desarrollo y profundización para investigaciones seleccionadas.

Como presidente del Comité Científico, agradezco a quienes presentaron sus investigaciones, a los comités organizador y científico, a las instituciones participantes y a todas las personas que hicieron posible el encuentro. La publicación de estas actas prolonga el diálogo iniciado en Talavera de la Reina y convierte el Congreso en una plataforma para nuevas preguntas, colaboraciones y proyectos. Confiamos en que estas páginas contribuyan a una transformación digital más humana y a un compromiso sostenible capaz de generar valor duradero para las organizaciones, los territorios y la sociedad.

Pedro Jiménez Estévez
Director de la Cátedra Santander de Responsabilidad Social Corporativa
Presidente del Comité Científico – RIEEO 2026

CONTENIDO

EJE I – ORGANIZACIONES, ESTRATEGIA, CULTURA Y DINÁMICAS HUMANAS

01 CUANDO EL CONTEXTO IMPORTA: EVIDENCIA EMPÍRICA SOBRE LA INTENCIÓN EMPRENDEDORA EN CASTILLA-LA MANCHA 1

Marcos Carchano Alcaraz
Juan José Jiménez Moreno
Ángela González Moreno
Francisco José Sáez Martínez

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263831

02 DESARROLLO DE CAPACIDADES DE INNOVACIÓN MEDIANTE LA ORIENTACIÓN EMPRENDEDORA Y EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS PYMES 4

Mauricio Bedoya-Villa
Santiago Gutiérrez-Broncano
Elkin Rave-Gómez

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263832

03 ANÁLISIS MULTIVARIADO DE LA TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INDUSTRIA AUTOPARTES: APLICACIÓN DE MODELOS ADKAR, KOTTER Y REGRESIÓN MÚLTIPLE 6

Anabel Martínez Guzmán
Blanca Estela Hernández Bonilla
Lourdes Gabriela Quiroz Salas

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263833

04 DOMINIOS ESQUEMÁTICOS ORGANIZACIONALES: UN NUEVO PARADIGMA PARA COMPRENDER LAS DINÁMICAS CULTURALES EN EL ENTORNO EMPRESARIAL 9

Tomas Andres Urbina Mejia
María Angelica Gaviria Londoño
Lina María Galeano Muñoz

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263834

05 ANÁLISIS DE LAS BARRERAS A LA COMUNICACIÓN COMERCIAL EN PROFESIONALES DE INGENIERÍA Y CIENCIAS 11

Nestor Fabian Santos-Nova
Martha Liliana Torres-Barreto

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263835

06 INDUCTORES DE VALOR Y DESEMPEÑO FINANCIERO EN ECONOMÍAS EMERGENTES: MÉXICO Y COLOMBIA (2019-2024) 14

Sergio Iván Zapata Sierra
Beatriz Sauza Avila
Dorie Cruz Ramírez
Suly Sendy Pérez Castañeda

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263836

07 DIFERENCIAS PERCIBIDAS EN SU GRADO DE DIGITALIZACIÓN POR LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FAMILIARES Y NO FAMILIARES ESPAÑOLAS 17

Juan José Jiménez Moreno

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263837

EJE II – TRANSFORMACIÓN DIGITAL, INNOVACIÓN Y NUEVAS FORMAS DE TRABAJO

08 MADUREZ EMPRESARIAL E INDUSTRIA 4.0 19

Patricia Guadalupe Espino Guevara
Víctor Manuel del Villar Delgadillo
Jesús Antonio Alvarez Cedillo

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263838

09 FACTORES INFLUYENTES EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS CHATBOT POR PARTE DE LOS TURISTAS 21

José Amelio Medina Merodio
Rafael Robina Ramirez
Diego López Herraiz

https://doi.org/10.37572/EdArt_1610263839

10 HUMANIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA Y SU IMPACTO EN EL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DEL TALENTO 24

Noé Chávez-Hernández
Samuel Garrido-Roldán
Gisela Janeth Espinosa-Martínez
Verónica Velázquez-Romero

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638310

11 ONBOARDING ORGANIZACIONAL EN LA ERA DIGITAL: ADOPCIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA EXPERIENCIA INTEGRAL DEL EMPLEADO 26

Camila Alejandra Leon Vanegas
Martha Liliana Torres Barreto

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638311

12 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, INNOVACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL TRABAJO: UNA ARTICULACIÓN TEÓRICA PARA COMPRENDER LAS TRANSFORMACIONES DEL MERCADO LABORAL 28

Juan Benjamin Duarte Duarte
Silvia Juliana Vargas Ayala
Laura Daniela Garces Carreño

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638312

13 IMPLEMENTACIÓN DE WMS PARA LA EFICIENCIA LOGÍSTICA Y MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS EN ALMACENES DE REFACCIONES 31

Ignacio Ulises Cruz Ramirez
Suly Sendy Pérez Castañeda
Claudia Beatriz Lechuga Canto

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638313

14 TRANSFORMACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS: DRONES Y ORGANIZACIONES SOSTENIBLES 34

Juan Gutiérrez-Biedma
Mateo Chávez González
Rodrigo García Godoy
Pedro Ortega Salazar
David Ruiz Núñez

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638314

EJE III – SOSTENIBILIDAD, ECONOMÍA CIRCULAR, TERRITORIO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

15 ¿MERECE LA PENA SER CIRCULAR? EL PAPEL DE LA DIGITALIZACIÓN, LA COLABORACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL 36

Marcos Carchano Alcaraz
Ángela González Moreno

Francisco José Sáez Martínez
Cristina Díaz García
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638315

16 LA GESTIÓN ESTRATÉGICA COMPETITIVA Y LA SOSTENIBILIDAD EN LAS MYPES 38

Verónica Ramírez Cortés
Sendy Janet Sandoval Trujillo
Blanca Estela Hernández Bonilla
Teresa Alzás García
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638316

17 MODELO DE BIOECONOMÍA CIRCULAR PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS EN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNA OLÓN, 2025 40

Lorena Reyes Tomala
Lilia Valencia Cruzaty
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638317

18 REDES SOCIALES Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: UN ANÁLISIS SOBRE LA INCIDENCIA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS 42

Daniela González García
Ana María Restrepo Franco
Santiago García Tabares
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638318

19 INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA ETAPA DE PLANEACIÓN DE PROYECTOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL 44

Verónica Velázquez Romero
Victoria Odette Reyna Velázquez
Gisela Janeth Espinosa Martínez
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638319

20 LOGÍSTICA VERDE Y SU IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS EN LA AMAZONÍA PERUANA: UNA REVISIÓN CRÍTICA 46

Jesus Enrique Reyes Acevedo

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638320

21 DESARROLLO Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA IDEA PARA LA GESTIÓN DE CADENAS DE VALOR AGROALIMENTARIAS 48

María del Rosario Reyes-Santiago

Patricia S. Sánchez-Medina

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638321

22 REDES DE INNOVACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE ORGANISMOS DE AGRICULTORES DEL SUR DE SONORA PARA EL CULTIVO DE TRIGO 51

Ma Leticia Hernández Hernández

Víctor Manuel Olmedo Vázquez

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638322

23 PLAN DE ACCIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN DE ORGANISMOS DE AGRICULTORES DEL SUR DE SONORA (AOASS), EN EL VALLE DEL YAQUI PARA EL CULTIVO DE TRIGO 53

Víctor Manuel Olmedo Vázquez

Ma Leticia Hernández Hernández

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638323

24 MARCO METODOLÓGICO PARA LA INTEGRACIÓN DE FLEXIBILIDAD OPERATIVA EN LA PLANEACIÓN DE SISTEMAS DE ENERGÍA 55

Pilar T. Parada-Mayorga

Martha L. Torres-Barreto

Ivan D. Serna-Suarez
Oscar A. Quiroga Q
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638324

25 ALFABETIZACIÓN ENERGÉTICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: LA BASE DE LA SOBERANÍA EN VEGACHÍ, COLOMBIA 58

Fernando León Gómez Correa
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638325

EJE IV – CONOCIMIENTO, INSTITUCIONES Y PERSPECTIVAS SISTÉMICAS

26 ANÁLISIS DEL INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE INVESTIGADORAS E INVESTIGADORES (SNII) DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO (TESCO): UNA GUÍA PRÁCTICA 61

Gisela Janeth Espinosa Martínez
Verónica Velázquez Romero
Karla Romero Espinosa
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638326

27 EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO (TESCO): AVANCES Y RESULTADOS 62

Gisela Janeth Espinosa Martínez
Samuel Garrido Roldán
Noé Chávez Hernández
https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638327

28 EVALUACIÓN DE LA BAJA PRODUCTIVIDAD CIENTÍFICA DE LOS INVESTIGADORES POR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS 63

Gisela Janeth Espinosa Martínez
Mario Luis Chew Hernández
Noé Chávez Hernández
Verónica Velázquez Romero

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638328

29 UNIVERSIDADES EMPRENDEN TRANSFORMACIONES MEDIANTE MARCOS LEGALES QUE FORTALECEN MIPYMES 64

Adriana Mercedes Ruiz Reynoso
Gabriela Legorreta Mosqueda

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638329

30 EVOLUCIÓN CONCEPTUAL DE HUMAN SYSTEMS THINKING: UN ANÁLISIS LONGITUDINAL DE CARTOGRAFÍA CIENTÍFICA 67

Camilo Giraldo-Giraldo
Mercedes Rubio-Andrés
Santiago Gutiérrez Broncano

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638330

31 INTEGRACIÓN CONCEPTUAL Y FUNDAMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE SOSTENIBILIDAD HUMANA (SISH): UN ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO Y DE LA LITERATURA 70

Camilo Giraldo-Giraldo
Elkin Darío Rave-Gómez
Santiago Gutiérrez Broncano

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638331

32 TEORÍA DE SISTEMAS CONCORDANTES (TSC): PROPUESTA CONCEPTUAL EMERGENTE 73

Camilo Giraldo-Giraldo
Mercedes Rubio-Andrés
Santiago Gutiérrez Broncano

https://doi.org/10.37572/EdArt_16102638332

COMUNICACIÓN 9

FACTORES INFLUYENTES EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS CHATBOT POR PARTE DE LOS TURISTAS

José Amelio Medina Merodio[1]
Rafael Robina Ramirez[2]
Diego López Herraiz[1]

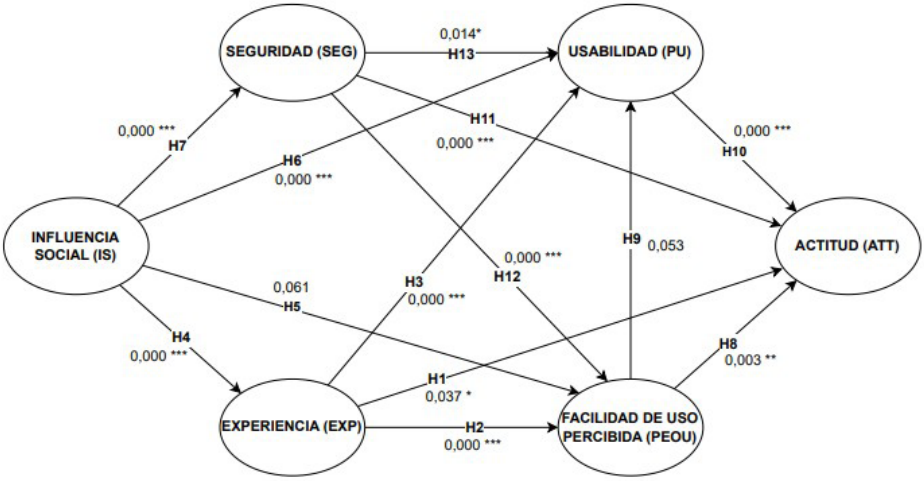
[1]Dpto. Ciencias de la Computación. Universidad de Alcalá.

[2]Dpto. de Dirección de Empresas y Sociología, Universidad de Extremadura, Cáceres, España.

RESUMEN: El uso de chatbots basados en IA se consolida como una vía de interacción digital con impacto directo en la prestación de servicios. En este contexto se proyecta que el mercado de chatbots impulsados por IA alcance un valor aproximado de 58.000 millones de dólares en 2030 con una tasa de crecimiento anual superior al 25% [1]. Por ello el objetivo principal de este estudio es analizar los factores más influyentes en la adopción de chatbots por parte de turistas con el fin de identificar y estimar su efecto sobre la actitud (ATT) del turista hacia el uso del chatbot. Se propone un modelo de ecuaciones estructurales que integra influencia social (IS), experiencia (EXP), seguridad percibida (SEG), facilidad de uso percibida (PEOU), usabilidad percibida (PU) y actitud (ATT). El contraste se articula mediante trece hipótesis de efecto positivo reflejadas en el modelo propuesto. La evidencia empírica se obtuvo mediante un cuestionario aplicado a 186 participantes. La estimación se desarrolló mediante PLS-SEM como enfoque adecuado para modelos predictivos [2]. Los resultados muestran respaldo empírico para la mayoría de las relaciones planteadas mientras que H5 y H9 no se confirman al no alcanzar valores estadísticamente significativos. Las relaciones aceptadas sugieren un proceso de adopción donde la experiencia del turista actúa como impulsor central al reforzar la actitud y al mejorar la facilidad de uso percibida y la usabilidad percibida. Asimismo, la influencia social contribuye a consolidar la experiencia y a reforzar percepciones clave asociadas a la seguridad y a la usabilidad lo que indica que el entorno social opera como mecanismo de validación del canal. En paralelo la seguridad percibida muestra un papel estructurante al influir sobre la actitud y al reforzar percepciones instrumentales del sistema. Además, la actitud se ve reforzada tanto por la facilidad de uso percibida como por la usabilidad percibida lo que evidencia que el juicio del turista combina evaluación de esfuerzo y evaluación de valor funcional. En conjunto el modelo SEM indica que la actitud del turista hacia el uso de chatbots se determina principalmente por su experiencia previa y por la seguridad percibida junto con la evaluación funcional del sistema. Estos

resultados sugieren que el diseño de chatbots en turismo debe priorizar mecanismos de seguridad verificables y mejoras orientadas a aportar valor de servicio para reforzar la utilidad percibida y consolidar la adopción.

PALABRAS CLAVE: chatbots; inteligencia artificial; turismo; adopción tecnológica; PLS-SEM; seguridad percibida.



FACTORS INFLUENCING TOURISTS' ADOPTION OF CHATBOT TECHNOLOGIES

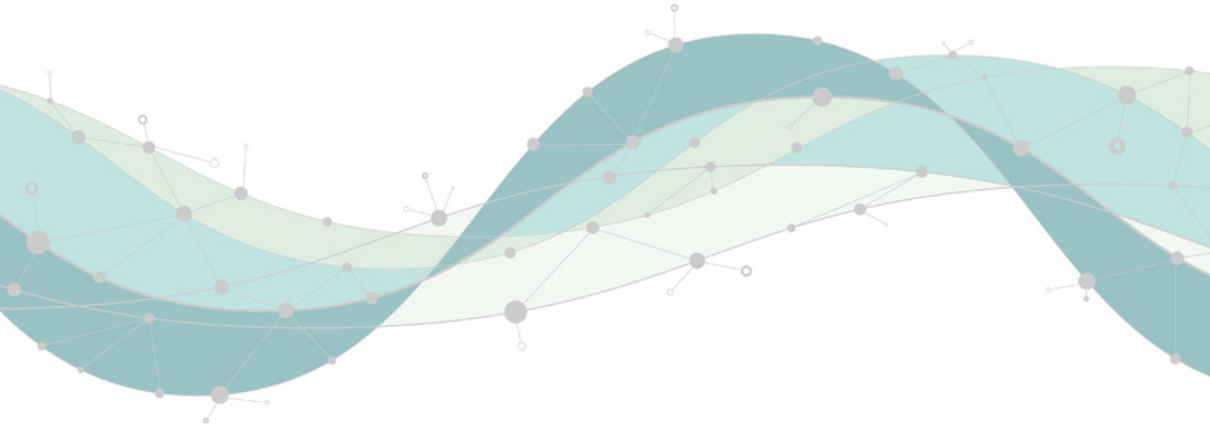
ABSTRACT: The use of AI-based chatbots is becoming established as a form of digital interaction with a direct impact on service delivery. In this context, the AI-powered chatbot market is projected to reach approximately USD 58 billion by 2030, with an annual growth rate above 25% [1]. The main objective of this study is therefore to analyze the factors that most strongly influence tourists' adoption of chatbots in order to identify and estimate their effects on tourists' attitude (ATT) toward chatbot use. A structural equation model is proposed that integrates social influence (SI), experience (EXP), perceived security (SEC), perceived ease of use (PEOU), perceived usefulness (PU), and attitude (ATT). The model tests thirteen hypotheses of positive effects. Empirical evidence was obtained through a questionnaire administered to 186 participants, and estimation was carried out using PLS-SEM as an approach suitable for predictive models [2]. The results provide empirical support for most of the proposed relationships, while H5 and H9 are not confirmed because they do not reach statistically significant values. The accepted relationships suggest an adoption process in which tourists' experience acts as a central driver by reinforcing attitude and improving perceived ease of use and perceived usefulness. Social influence also helps consolidate experience and strengthens key perceptions related to security and usefulness, indicating that the social environment functions as a mechanism for validating the channel. At the same time, perceived security plays a structuring role by influencing attitude and reinforcing instrumental perceptions of the system. Attitude

is also strengthened by both perceived ease of use and perceived usefulness, showing that tourists' judgments combine assessments of effort and functional value. Overall, the SEM model indicates that tourists' attitudes toward chatbot use are determined primarily by prior experience and perceived security, together with the functional evaluation of the system. These results suggest that chatbot design in tourism should prioritize verifiable security mechanisms and service-value improvements in order to strengthen perceived usefulness and consolidate adoption.
KEYWORDS: chatbots; artificial intelligence; tourism; technology adoption; PLS-SEM; perceived security.

FINANCIACIÓN

Este trabajo ha sido financiado por el programa «PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN PROGRAMA PROPIO UAH – 2024» del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia del Conocimiento de la Universidad de Alcalá (UAH, España), a través del proyecto PIUAH24/CSJ-019.

REFERENCIAS

J. Fatima, M. Khan, S. Bahmannia, S. Chatrath, N. Dale y R. Johns, "Rapport with a chatbot? The underlying role of anthropomorphism in socio-cognitive perceptions of rapport and e-word of mouth," Journal of Retailing and Consumer Services, vol. 77, 2024, doi: 10.1016/j.jretconser.2023.103666.

J. F. Hair, C. M. Ringle y M. Sarstedt, "Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance," Long Range Planning, vol. 46, no. 1-2, pp. 1-12, 2013.