



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

El recurso humano en las empresas del sector comercio al por menor

Rosa María Rincón Ornelas
orcid.org/0000-0002-8947-6501

Ernesto Clark Valenzuela

Resumen

Hoy en día los entornos competitivos actuales requieren que se atienda en lo que estoy, en la actividad, negocio o profesión y tener presente que debo de actuar de una manera profesional, mejorando el comportamiento lo mejor posible. De acuerdo a lo anterior se considera que los dirigentes de las empresas se deben de encargar de hacer lo mejor posible para su recurso humano, lo cual traerá beneficios para ellos mismos. Desde esta perspectiva en esta investigación se estudia el recurso humano en las empresas del sector comercio al por menor y sus beneficios en los trabajadores. Se realiza una indagación sobre cuál es la situación que se presenta una vez que las empresas en sus prácticas de recursos humanos brindan una formación de recursos humanos, participación de los empleados en toma de decisiones, que ofrezcan un plan interno de desarrollo profesional, que se dé el vínculo entre la remuneración y los sistemas de evaluación del desempeño, autonomía de los empleados, trabajo en equipo y motivación laboral. Lo anterior siendo de gran importancia, ya los empleados del ámbito comercial y de ventas son los que en último término representan a la empresa de cara a sus clientes y gestionan las relaciones entre los compradores y los vendedores, por tanto, son fundamentales para construir unas buenas relaciones comerciales en las entidades económicas.

Palabras claves: Recurso humano, empresa, y comercio



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Introducción

El grado en que un país logra sobrevivir y prosperar en esta nueva economía global está directamente vinculado con la manera en que funcionan sus empresas, lo cual es responsabilidad del recurso humano que labora en ellas. Es importante que se creen, crezcan y se mantengan de manera sostenida y considerar la realidad del entorno y colaborar en mejorar por el bien del mundo que habitamos.

El recurso humano es de vital importancia y se debe de atender, debiéndose darle un trato justo, reconocérsele y manifestar para trascender y evolucionar con sus aportes tales como sus conocimientos, capacidades y habilidades para obtener beneficios en las empresas. Presentándose en estas un escenario complejo, ruidoso y con tendencias a cambios constantes que se han estado apareciendo a nivel global en las formas de trabajo y con comportamientos diversos.

La responsabilidad con el recurso humano que colabora en las empresas que forman la sociedad, de nuestro hábitat, nos demanda una participación activa y consiente, encaminada a la búsqueda de el bien común, adoptado en el hoy por hoy mejores prácticas de recursos humanos y, lo más humanamente posible para obtener beneficios compartidos

En este trabajo de investigación se pretende identificar las prácticas de recursos humanos y los beneficios que se pueden generar en los trabajadores.

Marco teórico

El Recurso Humano

El recurso humano son las personas que ingresan, permanecen y participan en las empresas, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y el que decide como operar. Además, conforman un recurso



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

dotado de una vocación encaminada al crecimiento y desarrollo (Chiavenato, 2009). Los recursos humanos influyen en la circulación de ideas e información, la satisfacción del cliente, el manejo de datos y programas de la empresa (Hurtado y Leal, 2008).

El recurso humano debe atenderse y causarse, ya que el recurso humano es tan cambiante y relativo que se es difícil unificar un concepto que la defina y brinde una verdad universal, ya que la motivación está condicionada a las necesidades que quiera el individuo suplir, las costumbres, región y época de la historia en la que se encuentre, entre otros factores que hacen que para cada persona su factor motivacional sea diferente y el papel de las organizaciones sea crucial y desafiante al momento de causar a sus colaboradores (Osorio, Arango y Acosta, 2016).

El recurso humano es quien hace las empresas y este debe de estar bien, que mejor que se desenvuelva en un buen ambiente con sus directivos y, que mejor que sean guiados con principios éticos, ya que; si no es así, no perdurarán mucho en el mercado actual (Ruiz y Ruiz, 2011).

El recurso humano constituye el más valioso recurso de las organizaciones. El dilema de la administración de los recursos humanos es; tratar a las personas como tales (dotadas de características propias de personalidad, motivación, valores personales, etc.) o como recursos dotados de habilidades, capacidades, conocimientos, etc. (Chiavenato, 2009).

Empresa

La palabra empresa, de origen italiano, desde siempre ha evocado la idea de emprender una acción con ciertos objetivos; en su uso hay varias veces un dejo de admiración por alguien que emprende o inicia una empresa, en términos de intentar lograr algo con esfuerzo. El surgimiento de la empresa, se presenta como una organización de bienes o servicios



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

destinados al comercio, pero que hoy en día es objeto de diversas conceptualizaciones como empleador, como negocio, como comunidad, entre otros, y que ha permitido, el desarrollo del análisis de la empresa desde diversas áreas del conocimiento social, económico y jurídico es una realidad económica y jurídica. (Carrasquero y Marín, 1999). Tomado de Reynoso, (2014).

La esencia de las empresas definida por Cuervo (2004) será una especialización de funciones, teniendo el mismo sentido de establecer mecanismos para conseguir objetivos de ventas, y de utilización de activos y generación de valor, que llevan implícita la definición de competitividad (Aguilera, González y Rodríguez, 2011).

La empresa como organismo social se desenvuelve en sociedades con normas que regulan la vida de estos organismos, tanto en su actividad mercantil como en su relación con los trabajadores (Hernández y Rodríguez, 2004).

Miller y Rice explican que “toda empresa se puede ver como un sistema abierto, con características comunes a un organismo biológico. Un sistema abierto existe, y solo puede existir, mediante el intercambio de materiales con su ambiente. Tomado de Chiavenato, (2007).

El éxito y la permanencia de las empresas se correlacionan directamente con su comprensión y su planeación. Para comprenderlas, es preciso generar conocimientos sobre ellas y, afortunadamente, la información disponible crece todos los días (Goyzueta, 2013).

El Comercio

El comercio es una de las actividades más antiguas en la historia del hombre. Si bien éste comenzó con el trueque de bienes para la supervivencia diaria, con el trascurso de los siglos ha alcanzado un alto grado de complejidad, expresado, entre otras cosas, en el tipo y volumen



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

de mercancías que se intercambian, así como las características de los establecimientos en los cuales se lleva a cabo el proceso de oferta-demanda (Bocanegra, 2010).

El comercio es el eslabón entre la producción y el consumo. Por este sector de la economía pasan las mercancías antes de llegar a quien las adquirirá en un mercado, en un local de comercio al detalle o en una tienda de auto servicio. Ese hecho, sistemáticamente repetible, remite a la importancia que autores de distintas épocas le han dado a la actividad (Vázquez, 2010).

Una de las actividades económicas que históricamente se ha destacado en Sonora es la comercial. A través de las redes formadas por el comercio, las localidades se integraron a la economía del mercado interno, pero también tendieron los vínculos con el mercado internacional. De hecho, el comercio es punta de lanza en la integración de los procesos económicos en Sonora, desde principios del siglo pasado (Bocanegra, 2010).

Cada empleado en una tienda pequeña realiza varias tareas. En una pequeña tienda, el mismo propietario suele hacer las compras, arreglar exhibiciones, diseñar publicidad (Rodríguez, 2002). Las empresas del sector comercio al por menor se puede decir que son la mayoría de las entidades económicas que existen en nuestro país. Algunas de estas son pymes, y se le da gran importancia por su volumen y por la gran satisfacción que brinda atendiendo las necesidades del consumidor y favoreciendo la economía en nuestro país.

Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la compra venta (sin transformación) de bienes de consumo final para ser vendidos a personas y hogares, así como unidades económicas dedicadas solamente a una parte de este proceso (la compra o la venta).

Los comercios al por menor tienen una o más de las siguientes características:

- a) Atraen clientes por la ubicación y diseño del establecimiento.



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

b) Tienen extensa exhibición de mercancías para facilitar a los clientes la selección de las mismas.

c) Hacen publicidad masiva por medio de volantes, prensa, radio, televisión, etc.

Los comercios al por menor pueden también proporcionar servicios integrados a la venta de los bienes, como empaquetado, envasado y entrega a domicilio. La venta con instalación incidental se clasificará en Comercio al por menor (Preciado, Romero, Cuevas, Jiménez y Maldonado, 2008).

Existe una clasificación de las actividades que se encuentran dentro del sector comercio al por menor en donde cada una de ellas tiene asignado un número para su identificación (INEGI, 2018). Las cuales son las siguientes:

*(46) Comercio al por menor

(461) Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco

(462) Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales

(4621) Comercio al por menor de tiendas de autoservicio (indagadas)

(4622) Comercio al por menor de tiendas departamentales

(463) Comercio al por menor de productos textiles, bisutería, accesorios de vestir y calzado

(464) Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

(465) Comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal

(466) Comercio al por menor de enseres domésticas, computadoras, artículos para la decoración de interiores y artículos usados

(467) Comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

(468) Comercio al por menor de vehículos de motor, refacciones, combustibles y lubricantes

(469) Comercio al por menor exclusivamente a través de internet, y catálogos impresos, televisión y similares

Existe convencimiento de que la pequeña y mediana empresa tiene un papel esencial en el entorno económico presente y futuro. Por ello es necesario evitar que fracasen este tipo de organizaciones, esto puede ser mediante una adecuada administración, la cual es imprescindible para una eficiente operación. Es indispensable que las empresas prosperen gracias a la aplicación de modernas técnicas de administración. Lo que importa realmente en la empresa pequeña y mediana es la iniciativa de su jefe, su capacidad de hacer frente a los problemas que plantea la dirección; su éxito depende del conocimiento y aplicación de la administración (Rodríguez, 2000).

Diseño de la investigación

Este trabajo de indagación se basa en una investigación transversal, en donde se realizaron trabajos de análisis descriptivo y exploratorio tomando como referencia las empresas del sector comercio al por menor en tiendas de autoservicio con empleados en un rango de 7 a 10, según la clasificación de INEGI.

Análisis y Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se pudo observar que los trabajadores cuentan con buenas prácticas de recursos humanos en el sector comercio al por menor, encontrándose los encuestados en una postura favorecedora ya que ellos contestaron en su mayoría que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se tiene satisfacción



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

laboral, compromiso organizacional, rendimiento en el trabajo y que se presentan las prácticas de recursos humanos abordadas, tales como: formación a los empleados, participación de los empleados en la toma de decisiones, plan interno de desarrollo profesional, vínculo entre la remuneración y los sistemas de evaluación del desempeño, autonomía de los empleados, trabajo en equipo.

Al igual también se encuentran favorecidos los empleados del sector comercio al por menor ya que se cuenta con satisfacción laboral, compromiso afectivo, rendimiento en el trabajo y motivación, lo cual puede generar beneficios para el establecimiento en el cual laboran obteniéndose beneficios para los empleados y la localidad en donde está la empresa. Por lo cual también el beneficio lo percibe y se ve reflejado en la sociedad misma.

Conclusiones

En el contexto actual de competitividad y/o globalización la competencia económica internacional es cada vez más intensa y abarca a un número creciente de territorios, es por ello que frecuentemente se le considera de “alcance global”. En respuesta a esto, las acciones de los estados-nación han sido en la mayoría de los casos, impulsar la competitividad, no obstante, los resultados no han sido los mismos para todos los sectores (Esquer, 2010).

El sector investigado es un sector muy nutrido y que tiene una gran fortaleza ya que al operar se da el contacto directo con el cliente consumidor. El empresario, gerente o trabajador de esta percibe la situación real al instante que se tiene sobre el producto o servicio o el sentir de quien visita la empresa ya que se da la charla, el regateo, el agrado o desagrado al realizar la compra.

Considerándose que el planteamiento fue correcto ya que es importante el tratamiento que se



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

le dé al recurso humano para obtener los beneficios que los empleados pueden aportar con sus sentires o conductas. Se guio la indagación con la pregunta ¿Cuáles son los beneficios laborales que trae las buenas prácticas de recursos humamos en las empresas? Se cumplió con el objetivo, ya que se analizaron los beneficios en los trabajadores con las prácticas de recursos humanos en el sector comercio al por menor en la ciudad de Navojoa, Sonora.

Concluyéndose que las buenas prácticas de recursos humanos son importantes que se lleven a cabo en las empresas por los beneficios que esto ofrece, tanto para los trabajadores como para la empresa misma. Ésta investigación al igual, permitió cosechar información importante sobre la situación real que se presenta en las empresas del sector comercio al por menor, la cual es buena.

Los trabajadores consideran tener satisfacción labora, compromiso organizacional, que rinden en el trabajo y de estar motivados. Beneficioso para la empresa ya que ayuda y apoya que se cumplan las metas trazadas. De acuerdo a lo anterior se genera un clima laboral favorable, como y se presenta la confianza, constituyendo este el elemento fundamental para el logro de los objetivos de la empresa, pues a medida que la confianza crece mejora el clima laboral, aumenta la motivación y la lealtad hacia las organizaciones, se reducen los costos de transacción y se construye una mejor transacción y se construye una mejor sociedad (Salazar y Rodríguez, 2012). En conclusión, una compañía debe mantener una serie irreductible de principios humanistas en aras de no perder la esencia que le da sentido (Llanos, 2003).

Se requiere estructurar estrategias empresariales para superar las dificultades del mercado, permitiendo la sustentabilidad y asegurar una mayor competitividad en el medio (Camacho, 2015). Las empresas deben de ocuparse en crear una seguridad, en darle un buen trato al trabajador que labora para que se presenten los beneficios de satisfacción laboral,



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

**Año 12.
Núm. 31**

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

compromiso organizacional, rendimiento en el trabajo y que se desempeñen de forma motivada.

Recomendaciones

Se recomienda que en las empresas del sector comercio al por menor, que los empresarios y/o los gerentes se ocupen de propiciar y generar buenas prácticas de recursos humanos, y de una manera sostenida.

Debiéndose tener siempre presente, lo siguiente:

El líder se prepara y a su vez capacita al personal que tiene a su cargo y fomenta de forma continua la preparación en los miembros de su grupo de trabajo. El líder determina que empleados son los más capaces y a cuáles son los idóneos para delegar autoridad y responsabilidades, en caso de despidos conoce mejor que nadie, qué elementos son los aptos para que permanezcan dentro del área de trabajo. El Líder orienta al personal como hacer mejor las cosas, por lo tanto, reduce los riesgos por mal uso de procedimientos. El líder evalúa a sus empleados de forma continua, y los presenta al jefe inmediato (Chinchilla y Cruz, 2010).

Es recomendable que los gerentes tengan una actitud positiva, ya que son la referencia de los trabajadores, son los líderes que se tienen como modeladores. “Cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que energicen a sus subordinados y transmitan la sensación de eficacia, competencia, optimismo y alegría (Robbins y Judge, 2009).

Considerándose importante que se sensibilice a los dirigentes o al personal de toda la estructura organizacional en tener un mejor papel de la responsabilidad que se tiene en la



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

empresa para cual se trabaja ya que se pueden beneficiar en diversos aspectos y por bien común.

Se requiere identificar estrategias que generen mejores prácticas de recursos humanos ya que al presentarse este se podrán tener beneficios en los trabajadores y en las empresas en donde se practiquen. Una vez que se tiene la acción de actuar bien, lo perciben compañeros de trabajo, familia, comunidad y el beneficio llega y lo percibe, la sociedad misma, ya que para que todo colaborador aporte significativamente se le debe de atender como ser humano que es, de acuerdo a Chiavenato, (2009). Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución y acorde a sus necesidades. Por lo tanto, la competitividad de la empresa pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo (Chiavenato, 2009).

Se recomienda que los empresarios tengan conocimiento de los beneficios que es el practicar buenas prácticas de recursos humanos y sería recomendable que estas fueran creciendo en lo posible.

Debiéndose tener presente y trabajar de una manera sostenida en realizar los cambios e innovaciones necesarias para minimizar esfuerzos y riesgos para los trabajadores, y e igualmente para la empresa para cual se está trabajando.

Recomendando y tenerlo presente de una manera clara y precisa, que al recurso humano se le debe tratar lo más humanamente posible.



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Referencias Bibliográficas

Aguilera, E.L., González, A.M. y Rodríguez C. R. (2011). Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las pymes. Una evidencia empírica. *Investigación y Ciencia*, Vol. 19, Núm. 53. Septiembre-Diciembre pp. 39-48. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Bocanegra, C.O. (2010) Comercio minorista y tecnologías de la información y comunicación. Hermosillo: Universidad de Sonora

Carrasquero López, F. y Marín Boscan, F., (1999) "La empresa como institución socio laboral", *Gaceta Laboral*, Maracaibo, vol. 5, núm. 2, agosto de 1999, p. 103.

Chiavenato, I. (2009) Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones, pp.81, 289 McGraw Hill, ISBN 978-607-15-0560-6

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 8 edición. Ed. MacGraw Hill. ISBN 970-10-6104-7

Chinchilla, N. y Cruz, H. (2010): Diversidad y paradigmas de empresa: Un nuevo enfoque. *Revista Empresa y Humanismo*, 14, 47-79.

Goyzueta, S. (2013) Modelo de gestión para las empresas familiares con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad. *Perspectivas*, año 16, Num.31, abril. Universidad Católica Boliviana. San Pablo Cochabamba. ISSN 1994-3733.

Hurtado, M. y Leal, M. (2008) Evolución histórica del factor humano. *Revista Omnia*, Vol. 14, Núm. 3, pp. 144-159.

Llanos, C. (2003) *Ética y Empresa*. Pensamiento Nacional. Edición especial Expomangement



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Osorio, k., Arango, A., y Acosta, E. (2016) La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Administración de empresas unicitólica. Seminario de Diciembre. Colección académica de ciencias sociales. Universidad Pontificia Boliviana. pp. 4.

Preciado, P., Romero, J., Cuevas S., Jiménez, R. y Maldonado Jessica (2008) Análisis del sector comercio al por menor. Tomado en Mayo del 2019. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/355/Analisis%20del%20sector%20comercio%20al%20por%20menor.htm>

Robbins, S. y Judge, T. (2009) Comportamiento organizacional. México: Pearson

Ruiz, P. y Ruiz C. (2011) Factores determinantes del comportamiento ético/ no ético del empleado: una revisión de la literatura. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*. 17 (3), 29-45. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/htm/2741/274120128002/>



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Directorio Institucional

Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras

Rector

Dra. Guadalupe García de León Peñuñuri

Secretario General Académico

Dra. Rosa Mará Montesinos Cisneros

Secretaria General Administrativa

Dra. Ramón Enrique Robles Zepeda

Director de Investigación y Posgrado

Dr. Rodolfo Basurto Álvarez

Director de Vinculación y Difusión

Dra. Adriana Leticia Navarro Verdugo

Vicerrectora de la Unidad Regional Sur

Dr. Ernesto Clark Valenzuela

Director de la División de Ciencias Económicas y Sociales

Dr. Francisco Espinoza Morales

Secretario de la División de Ciencias Económico y Sociales

Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra

Jefe del Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer

Jefe de Departamento de Ciencias Sociales



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Directorio

Editor Responsable

Dr. Francisco Espinoza Morales

Directora

Dra. Leticia María González Velásquez

Subdirector

Dr. Javier Carreón Guillen

Editor Científico

Dr. Cruz García Lirios

Master Gráfico

M.T.I. Francisco Alan Espinoza Zallas



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Comité editorial

Dra. Angélica María Rascón Larios

Universidad de Sonora. México

Dra. María del Rosario Molina González

Universidad de Sonora

Dra. Francisca Elena Rochin Wong

Universidad de Sonora. México

Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer

Universidad de Sonora. México

Dra. Beatriz Llamas Arechiga

Universidad de Sonora. México

Dr. Rogelio Barba Álvarez

Universidad de Guadalajara. México

Dra. Rosa María Rincón Ornelas

Universidad de Sonora. México

Dr. Juan Flores Preciado

Universidad de Colima. México

Dr. Amado Olivares Leal. Universidad de Sonora

Universidad de Sonora. México

Dr. Guillermo Velásquez Valadez.

Instituto Politécnico Nacional (IPN) México

Dr. Hugo Nefstalí Padilla Torres.

Universidad Estatal de Sonora. México



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Dr. Luis Ramón Moreno Moreno.

Universidad Autónoma de Baja California. México

Dr. Miguel Ángel Vázquez Ruiz.

Universidad de Sonora. México

Dra. Lorena Vélez García.

Universidad Autónoma de Baja California. México

Dra. Pabla Peralta Miranda.

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

Mtro. Roberto Espíritu Olmos

Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

Dr. Héctor Priego Huertas.

Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra.

Universidad de Sonora. México.

Revisores de Textos en Inglés

Mtra. Cecilia Guadalupe Martínez Solano

Dra. María del Socorro Vega Mosqueda



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Año 12.
Núm. 31

(Julio – Diciembre 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 20 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 30 de noviembre de 2019.

Comité científico

Dr. Rosendo Martínez Jiménez. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.

Dr. Hugo Neftalí Padilla. Universidad Estatal de Sonora

Dra. María Teresa Gaxiola Sánchez. Universidad de Sonora.

Dr. José Cesar Kaplan. Universidad estatal de Sonora.

Dr. Alfredo Islas Rodríguez. Universidad de Sonora

Frecuencia de publicación: semestral / 2 números por año.

Revista de Investigación Académica sin Frontera (RIASF) con (ISSN: 2007-8870) es un interlocutor internacional de acceso abierto revisado diario en línea en el ámbito del de las Ciencias Económicas Administrativas y Sociales. Su objetivo principal es dar a los trabajos de investigación de calidad. Cubre todas las sub-campos de los campos anteriormente mencionados. Proporciona la plataforma a académicos, estudiantes y profesionales. Sólo publica trabajos de investigación y artículos de revisión inicial. Documento presentado debe cumplir con algunos criterios como, debe ser original, inédita y no estén sometidos a ninguna otra revista.

RIASF es una revista arbitrada / Revisión por pares Internacional. Publicamos documentos sobre una variedad de temas, contextos y estrategias de análisis que examinan la relación entre la rápida evolución para la Sociedad y la tecnología del conocimiento.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA, Año 12, No. 31, julio – diciembre 2019, es una publicación semestral de investigación científica, editada por la Universidad de Sonora, a través de las División de Ciencias Económicas y Sociales, de la unidad regional Sur, Blvd. Lázaro Cárdenas No. 100, Col. Francisco Villa, Navojoa, Sonora, Sonora, México, C.P. 85880. Tel. (642) 425- 99-54.

<http://www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/>, fespinoz@navojoa.uson.mx.

Editor responsable: Francisco Espinoza Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: **04-2013-121811323700-203** e ISSN: **2007-8870**, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derecho de Autor. Inscrita en el Directorio de LATINDEX, con Núm. De folio 20014, folio único 14590. Responsable de la última actualización de este Número, Unidad Informática de la Universidad de Sonora, fecha de la última modificación, 31 de diciembre 2019. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes en la presente publicación siempre y cuando se cuente con la autorización del editor y se cite plenamente la fuente.