



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR
PARA LA DISMINUCIÓN DE ROTACIÓN DEL
PERSONAL EN EL RAMO HOTELERO-MOTELERO
DE LOS MUNICIPIOS DE AMOZOC DE MOTA Y
PUEBLA, MÉXICO”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

PRESENTA

ROBERTO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
No. CVU CONACYT 1157005

DIRECTOR DE TESIS

DR. AMADO TORRALBA FLORES
No. CVU CONACYT 483548

PUEBLA, PUE

AGOSTO, 2022

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.....	3
I. Problema de Investigación	3
II. Preguntas de Investigación	4
III. Hipótesis de la Investigación	5
Operacionalización de Variables	5
IV. Objetivos de la Investigación.....	5
General.....	5
Particulares.....	6
V. Justificación de la Investigación	6
VI. Alcances y Limitaciones.....	7
Delimitación espacial.....	7
Delimitación temporal.	7
Matriz de Congruencia.....	7
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL	10
1.1. Estado de Puebla.....	11
1.1.1. Orografía	11
1.1.2. Hidrografía.....	13
1.1.3. Clima	14
1.1.4. Regionalización	14
1.1.5. Atractivo culturales y turísticos.....	15
1.1.6. Población	16
1.2. Desarrollo Económico	23
1.2.1. Producto Interno Bruto por entidad federativa (PIBE)	24
1.2.2. Estructura del PIBE por grupos de actividades económicas	25
1.2.3. PIB postpandemia.....	27
1.3. Municipios.....	30
1.3.1. Amozoc de Mota	31
Orografía	32
Hidrografía	32

Clima	33
Atractivos culturales y turísticos	33
Población	34
1.3.2. Puebla	36
Orografía	37
Hidrografía	38
Clima	38
Atractivos culturales y turísticos	39
Población	41
Otros datos	43
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	45
2.1. Clasificación de las Empresas	46
2.1.1. 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	48
2.1.2. 721 Servicios de Alojamiento Temporal	50
2.1.3. 7211 Hoteles, moteles y similares	51
2.1.4. 7211 Hoteles, moteles y similares	52
2.1.5. 72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino	53
2.1.6. 721111 Hoteles con otros servicios integrados	54
2.1.7. 721112 Hoteles sin otros servicios integrados	55
2.1.8. 721113 Moteles	55
2.2. Teoría del Motivación Humana	56
2.3. Teoría para el Desarrollo Humano	58
2.3.1. Matriz de necesidades y satisfactores	61
2.4. Teoría de la motivación e higiene	65
2.5. Rotación de personal	66
2.5.1. Índice de rotación de personal	68
2.6. Cultura organizacional	69
2.6.1. Dimensiones de la Cultura Organizacional	72
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	77
3.1. Diseño de la investigación	77
3.1.1. Método	77

3.1.2.	Técnicas e Instrumento	77
3.1.3.	Unidades de análisis	79
	Fiabilidad del instrumento	80
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS		82
4.1.	Sistematización de los Datos Obtenidos de los Instrumentos ...	82
4.1.1.	Estadísticas descriptivas	82
4.2.	Incorporación de los Resultados al Proyecto Aplicado	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
	Conclusiones	95
	Recomendaciones	98
REFERENCIAS.....		99

Índice de Tablas

Tabla 1.	<i>Matriz de Congruencia</i>	9
Tabla 2.	<i>Provincias y subprovincias fisiográficas del Estado de Puebla</i>	12
Tabla 3.	<i>Regionalización de Puebla</i>	15
Tabla 4.	<i>PIB anual de 2021</i>	29
Tabla 5.	<i>Comparación PIB 2020/2021</i>	29
Tabla 6.	<i>Clasificación de las Pymes</i>	46
Tabla 7.	<i>Estructura Jerárquica del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)</i>	47
Tabla 8.	<i>Clasificación 72. SCIAN</i>	56
Tabla 9.	<i>Matriz de necesidades y satisfactores</i>	63
Tabla 10.	<i>Factores de la Teoría de la Motivación-Higiene</i>	65
Tabla 11.	<i>Definiciones de Clima Laboral</i>	72
Tabla 12.	<i>Dimensiones de la Cultura Organizacional</i>	74
Tabla 13.	<i>Dimensiones del Instrumento</i>	78
Tabla 14.	<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	80
Tabla 15.	<i>Estadísticas de Fiabilidad</i>	81
Tabla 16.	<i>Cantidad de Hijos</i>	83
Tabla 17.	<i>Ultimo nivel de Estudios Académicos</i>	84
Tabla 18.	<i>Puestos de Trabajo</i>	85
Tabla 19.	<i>Antigüedad en su Puesto de Trabajo</i>	86
Tabla 20.	<i>Correlación Rho de Spearman</i>	87
Tabla 21.	<i>Correlación Liderazgo</i>	89
Tabla 22.	<i>Correlación Proceso de Cambio</i>	89
Tabla 23.	<i>Correlación Toma de Decisiones</i>	90

Tabla 24. <i>Correlación Relaciones Interpersonales</i>	90
Tabla 25. <i>Correlación Cooperación</i>	91
Tabla 26. <i>Correlación Control</i>	92
Tabla 27. <i>Correlación Motivación</i>	92
Tabla 28. <i>Correlación Comunicación</i>	93
Tabla 29. <i>Correlación Sentido de Pertenencia</i>	93
Tabla 30. <i>Correlación Permanencia en el Empleo</i>	94

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Viviendas en México</i>	17
Figura 2. <i>Población</i>	18
Figura 3. <i>Grado promedio de Escolaridad</i>	19
Figura 4. <i>Tasa de Participación Económica</i>	20
Figura 5. <i>Población No Económicamente Activa</i>	21
Figura 6. <i>Distribución de la Población Afiliada</i>	22
Figura 7. <i>Vivienda por Bienes y TIC</i>	23
Figura 8. <i>PIBE 2020</i>	25
Figura 9. <i>PIBE de las actividades terciarias en 2020</i>	27
Figura 10. <i>Municipios con mayor y menor población</i>	31
Figura 11. <i>Pirámide Poblacional Amozoc 2020</i>	35
Figura 12. <i>Niveles de escolaridad de la población de 15 años y más en Amozoc</i> 36	
Figura 13. <i>Pirámide poblacional total de Puebla 2020</i>	42
Figura 14. <i>Niveles de escolaridad de la población de 15 años y más en Puebla</i> ..	43
Figura 15. <i>Jerarquía de Necesidades</i>	57
Figura 16. <i>Teoría de la Motivación-Higiene</i>	66
Figura 17. <i>Niveles de la Moral y las Actitudes Resultantes</i>	71
Figura 18. <i>Género de los encuestados</i>	83
Figura 19. <i>Municipio del lugar de trabajo</i>	85

INTRODUCCIÓN

La rotación de personal surge por varios factores, por hacer mención de algunos: mejora salarial, cambio de domicilio, pocas garantías e incertidumbre en el área de trabajo, ambiente laboral desfavorable, entre muchas otras variables. Lo que genera graves problemas a las empresas, específicamente en relación a su imagen y, quizá más importante, en lo económico.

En México, datos retomados en 2020 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), 4.1 millones son Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) del total que representa 95.4%, de estas 3.6% son pequeñas y 0.8% medianas. Las Pymes contribuyen el 52% al Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 72% de empleos en México. (Zepeda, 2020)

En la actualidad el capital humano es uno de los recursos más importantes para cualquier organización, en especial para las Pymes, dado que las personas que se desempeñan dentro de esta clasificación son las encargadas de generar competencias, conocimientos, creatividad, capacidad para resolver problemas y liderazgo con la finalidad de generar a las organizaciones un valor agregado, el cual será uno de los factores determinantes para la consecución de los objetivos organizacionales.

Littlewood & Herman (2006) mencionan que “pese a la importancia que el capital humano representa para las organizaciones, son pocas las investigaciones que en México se han efectuado respecto al origen multivariado de la Rotación de personal” (pág. 8). Esta problemática también aqueja a nivel local, en el caso específico de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla perteneciente al Estado de Puebla, no se han identificado los motivos por el cual existe un alto índice de rotación de personal (IRP) en las empresas del sector hotelero-moteler.

La separación de personal en las empresas, incurre en costos de oportunidad, costos de reclutamiento, selección y capacitación, así como en una baja de moral de los empleados que permanecen. Estos costos son aún más serios cuando la organización pierde empleados valiosos; sin embargo, cabe aclarar que

no en todos los casos la rotación es indeseable, aunque en algunas organizaciones puede llegar a niveles disfuncionales. Esto es, algún nivel de rotación resulta ser necesario, como es el caso de la separación de trabajadores de bajo rendimiento. (Dalton, Todor, & Krackhardt, 1982)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

I. Problema de Investigación

La rotación de personal es un problema a nivel mundial que aqueja a todo tipo de empresas. El porcentaje de rotación de personal en 2017 se situó en el 10.9%, es decir, que más de uno de cada diez profesionales cambiaron de empresa, ... Asimismo, los datos destacan a los sectores ligados a la tecnología, *retail*¹ y medios-entretenimiento, como los que mayor rotación de talento registran (Booz, 2018). Por otro lado, de acuerdo al estudio *Preparing for take-off*, entre el 2013 y el 2018, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% (Keep On Moving , 2018). Datos más recientes obtenidos del portal de internet OCCMundial (2019), bolsa de trabajo en línea, refiere que 22% de la alta rotación de personal se produce durante los primeros 45 días de haber ingresado a las empresas.

Información obtenida del diario El Economista, en su portal web, retoma la información presentada por la firma *Pricewaterhouse Coopers* y en la cual indica que México llegó a tener el porcentaje de desvinculación más alto (5%), muy por encima de países como Argentina con 3.2% y Colombia con 2.2%; sobre todo en sectores como el de ventas al detalle (*Retail*), donde la separación voluntaria se mantuvo en primer lugar; caso contrario, en el sector del Petróleo, la rotación fue la más baja (Martínez , 2011). Por su parte Forbes, alude en su portal web que en México “el índice de rotación es del 16.75% el más alto de Latinoamérica” (Meza, 2019).

Otra fuente consultada fue el periódico Milenio (2018), en su portal web publicó la nota denominada “Región Puebla-Tlaxcala con mayor índice de rotación de personal”, en donde entrevistan al presidente del *Clúster*² automotriz zona centro, Ulrich Thomas Kiwus y en la cual afirmó que “la rotación que tenemos de personal en el área Puebla-Tlaxcala es la más alta del país, tenemos un 7 % de rotación, comparado con Nuevo León, donde anda en un 6 %, pero la más alta es

¹ Venta al por menor, venta al detalle. Fuente: Cambridge Dictionary.

² Grupo de empresas interconectadas y de instituciones asociadas, ligadas por actividades e intereses comunes y complementarios, geográficamente próximas. Fuente: Navarro (2003)

aquí, debido en parte a la oferta y demanda, la gente no pertenece a su lugar de trabajo si no hay las prestaciones o seguridad adecuadas para que se queden”.

Gustavo Ponce de León Tobón, exdirector ejecutivo de la Asociación Poblana de Hoteles y Moteles, en la entrevista publicada por el diario El Economista (2018), en su versión digital, afirmó que “también tienen ese problema en todas las áreas, pero el promedio de permanencia de los trabajadores son tres meses y se van”.

Con base a la experiencia obtenida, un alto índice de la rotación de personal genera diversos conflictos para la organización: en relación con su imagen, economía e inclusive a los trabajadores; en el primer caso, imagen, se considera a la empresa por los postulantes como una entidad que no ofrece las condiciones laborables necesarias para retener a sus trabajadores, motivo por el cual el solicitante “piensa dos veces” antes de postular al puesto vacante. En cuanto a lo económico, la empresa gasta dinero innecesariamente en el proceso de reclutamiento del personal, así como en su capacitación; esto se debe regularmente a que no se cuenta con una correcta descripción del perfil de puesto de la vacante a ocupar. Por último, al trabajador que se encuentra como planta y que lleva un tiempo considerable dentro de la organización; debido a que tendrá que cambiar completamente su forma de trabajo al tener que adaptarse a una nueva persona y generar una integración eficaz y eficiente del nuevo miembro de la plantilla al equipo de trabajo.

II. Preguntas de Investigación

¿En qué medida impacta la cultura organizacional en la disminución de la rotación del personal en el sector hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México?

¿Cuál es la importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en México?

¿Qué teorías estudian el clima laboral e importancia de la rotación de personal?

III. Hipótesis de la Investigación

Contar con una cultura organizacional influye en la disminución de la rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-motelerero de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla.

Hipótesis nula. Contar con una cultura organizacional no influye en la disminución de la rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-motelerero de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla.

Hipótesis alternativa. Contar con una cultura organizacional elimina la rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-motelerero de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla.

Operacionalización de Variables

Hernández Sampieri (2014) menciona que la definición operacional de una variable es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir dicha variable, en otras palabras, la operacionalización de las variables especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos. (pág. 120)

El presente estudio es de tipo correlacional, ya que como lo menciona Sampieri (2014), se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Por lo tanto, se define que existe una variable dependiente y una variable independiente, mismas que se enuncian a continuación:

- Variable independiente: Cultura Organizacional.
- Variable dependiente: Disminución de la rotación de personal.

IV. Objetivos de la Investigación

General

Determinar si la cultura organizacional disminuye los índices de rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-motelerero de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla.

Particulares

1. Distinguir los elementos que conforman a la cultura organizacional para la disminución de la rotación del personal en las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.
2. Identificar otros factores que influyen en la rotación de personal de las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.
3. Proponer estrategias para la reducir el índice de rotación de personal en las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.

V. Justificación de la Investigación

Para la presente investigación documental, se utilizaron diferentes medios de indagación como lo fueron: libros, videos de apoyo, sitios oficiales y documentos en línea; con la finalidad de profundizar sobre la problemática respecto a la rotación de personal en las organizaciones, para posteriormente identificar las causales aplicables al caso de estudio, la importancia de la cultura organizacional para su disminución.

El aporte teórico de la investigación será contribuir al conocimiento de la importancia de una cultura organizacional para la disminución en la problemática de la rotación del personal, siendo importante conocer si existe relación entre ambas variables; así como proponer soluciones y que estas sean consultadas por futuros interesados.

En cuanto al impacto social, se pretende establecer una investigación en los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México; sobre el tema de la rotación de personal en las empresas de servicio del sector hotelero-moteler. Para generar un antecedente y con ello contribuir a la disminución de esta problemática que afecta, no solo a las empresas de la comunidad, sino a los posibles empleados interesados en colaborar dentro de estas organizaciones, ya que se pretende que con una cultura organizacional se vean disminuidos los índices de rotación de personal.

VI. Alcances y Limitaciones

La investigación no experimental cuantitativa, Sampieri (2014). “son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152); el mismo autor menciona en su libro, *Metodología de la Investigación*, que la investigación transeccional o transversal son indagaciones que recopilan datos en un momento único.

Por lo consiguiente, se describe que esta investigación es de tipo cuantitativa y transversal, ya que tiene como base fundamental el levantamiento de información a través de una encuesta en un solo momento, en donde se obtuvieron datos generales; y mediante el análisis de la información, se pudo identificar la correlación que existe entre las variables de estudio antes descritas: la cultura organizacional y su impacto para la disminución de la rotación del personal; con la finalidad de generar tópicos para que nuevos investigadores continúen con la ampliación y actualización en el desarrollo de esta temática, que como se pudo observar, es un problema latente en las empresas del sector hotelero y moteler, para que en conjunto se puedan identificar posibles soluciones a dicha problemática.

Delimitación espacial.

El presente trabajo se desarrolló en empresas del sector hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México.

Delimitación temporal.

La investigación se llevó cabo durante 2021 y 2022, tiempo que se realizaron el cumplimiento de los objetivos planteados.

Matriz de Congruencia

La matriz de congruencia “es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento; su

presentación en forma de matriz permite apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica” (Pedraza Rendón, 2001, pág. 313). Vea Tabla 1.

Tabla 1. Matriz de Congruencia

Título	Preguntas de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variabes
Cultura Organizacional como Factor para la Disminución de Rotación del Personal en el Ramo Hotelero-Moteler de los Municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México	<p>¿En qué medida impacta la cultura organizacional en la disminución de la rotación del personal en el sector hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México?</p> <p>¿Cuál es la importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en México?</p> <p>¿Qué teorías estudian el clima laboral e importancia de la rotación de personal?</p>	Determinar si la cultura organizacional disminuye los índices de rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-moteler de Amozoc de Mota y Puebla.	<p>Distinguir los elementos que conforman a la cultura organizacional para la disminución de la rotación del personal en las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.</p> <p>Identificar otros factores que influyen en la rotación de personal de las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.</p> <p>Proponer estrategias para la reducir el índice de rotación de personal en las empresas de servicio del sector hotelero-moteler.</p>	Contar con una cultura organizacional influye en la disminución de la rotación de personal en las empresas del ramo hotelero-moteler del municipio de Amozoc de Mota y Puebla.	<p>La variable independiente que se considerará para la investigación es la cultura organizacional.</p> <p>La variable dependiente, misma que se verá impactada por la variable independiente, se establece la disminución en la rotación del personal.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL

“La sociedad mexicana, como muchas otras del mundo, cambió de rural a urbana. Vivimos ahora en una sociedad predominantemente urbana; según los datos arrojados por el censo de 2010, la población de México ha superado los 112,336 millones de habitantes, distribuidos en 28.6 millones de viviendas; 3 de cada 4 residentes viven en localidades urbanas; y de las 59 zonas metropolitanas, tan sólo en las 5 principales habita el 23.04% de la población del país; en compensación, el ritmo de crecimiento de la población ha continuado en descenso, situándose en el último lustro en 1.8% en promedio por año” (Valencia Carmona, 2016).

Valencia (2016) refiere que “la estructura urbana de nuestro país está conformada de manera muy desequilibrada, que se traduce en una paradoja de concentración dispersión. Se caracteriza por unas cuantas ciudades con población superior al millón de habitantes (Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla, Tijuana, León, Juárez, Ecatepec, Nezahualcóyotl, Zapopan); 550 localidades que fluctúan entre los 15 mil y un millón de habitantes; varios municipios que registran menos de 10 mil habitantes, aproximadamente el 11.6%”.

A partir de la década de los 80, las zonas metropolitanas de México, Guadalajara y Monterrey, han venido observando una reducción en su ritmo de crecimiento, no así la de Puebla que continúa aumentando de manera espectacular. Por otra parte, en los últimos años las ciudades intermedias, ubicadas en el rango que va de los 100 mil a los 500 mil habitantes, han comenzado a captar buena parte de la población rural e interurbana, de ahí que se encuentren en una etapa de crecimiento acelerado. (Valencia Carmona, 2016)

Por último, Valencia (2016) menciona que “las zonas metropolitanas más grandes del país son: Valle de México, con una población de 20,116,842 habitantes, comprende 59 municipios del Estado de México y uno de Hidalgo, más 16 delegaciones del Distrito Federal; Guadalajara, con 4,434,878 habitantes, integrada por 8 municipios; Monterrey, poblada por 4,106,054 habitantes, abarcando 13

municipios; Puebla-Tlaxcala, habitada por 2,728,790 personas, compuesta de 39 municipios ³, y Toluca, con una demografía de 1,936,126 habitantes, formada por 15 municipios”.

1.1. Estado de Puebla

En el portal de internet de la Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, la cual está respaldado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) de la Secretaría de Gobernación, refiere que la toponimia⁴ de Puebla, proviene de Cuetlaxcuapan, cuyo origen es de las raíces nahuas que en conjunto significan *Lugar donde cambian de piel las víboras*. “Se encuentra ubicado al Sureste del Altiplano de la República, entre la Sierra Nevada y al Oeste de la Sierra Madre Oriental; tiene la forma aproximada de un triángulo isósceles, cuyo vértice apunta hacia el norte y la base hacia el sur; se encuentra entre los paralelos 17° 52’ - 20° 52’ latitud norte y los 96° 43’ y 99° 04’ de longitud Oeste; está limitado al Norte con Veracruz, al sur con Oaxaca y Guerrero; al oeste con Morelos, Estado de México, Tlaxcala e Hidalgo y al este con Veracruz. La Entidad tiene una superficie total de 33,919 Km² que representa el 1.7% de la nacional; ocupa el vigésimo primer lugar en el país. En cuanto a su integración territorial, Puebla cuenta con 4,930 localidades” (INAFED, 2010). Dichas localidades conforman los 217 municipios que comprende el Estado de Puebla.

1.1.1. Orografía

El Estado de Puebla “está determinado principalmente por la Sierra Madre Oriental y la Cordillera Neovolcánica, la primera con el nombre de la Sierra Norte de Puebla, se introduce al territorio poblano por el Noroeste, se descompone en las Sierras de Zacapoaxtla, Huauchinango, Teziutlán, Tetela de Ocampo, Chignahuapan y

³ Acajete, Acuamanala de Miguel Hidalgo, Amozoc, Coronango, Cuautlancingo, Chiautzingo, Domingo Arenas, Huejotzingo, Ixtacuixtla de Mariano Matamoros, Juan C. Bonilla, Mazatecochco de José María Morelos, Nativitas, Ocoyucan, Papalotla de Xicohtécatl, Puebla, San Andrés Cholula, San Felipe Teotlancingo, San Gregorio Atzompa, San Jerónimo Zacualpan, San Juan Huactzinco, San Lorenzo Axocomanitla, San Martín Texmelucan, San Miguel Xoxtla, San Pablo del Monte, San Pedro Cholula, San Salvador el Verde, Santa Ana Nopalucan, Santa Apolonia Teacalco, Santa Catarina Ayometla, Santa Cruz Quilehtla, Tenancingo, Teolocholco, Tepatlaxco de Hidalgo, Tepetitla de Lardizábal, Tepeyanco, Tetlatlahuca, Tlaltenango, Xicohtzinco y Zacatelco.

⁴ Estudio del origen y el significado de los nombres propios de los lugares.

Zacatlán. Presenta altitudes de 4,282 metros sobre el nivel del mar, las cumbres más elevadas en esta zona son: Apulco, Chichat, Chignahuapan, Soltepec y Tlatlauquitepec, la cordillera dentro del territorio poblano recibe diversos nombres: Sierra Nevada, Serranía de los Frailes, Tenixco, Amozoc, Tepeaca y Soltepec. Entre las cumbres más altas sobresalen el Pico de Orizaba o volcán Citlaltépetl (cerro de la Estrella) con 5,747 metros el Popocatepetl (montaña humeante) con 5,452 metros, el Iztaccíhuatl (mujer dormida) con 5,286 metros y la Malinche (la de la falda verde) 4,461 metros, al sur del territorio la Sierra Madre de Oaxaca, con el nombre de Sierra Colorada, recorre la sierra mixteca baja o poblana, cuyas eminencias principales son la Sierra de Atenahuacán, Zapotitlán, el Lomerío al Suroeste, y la Sierra de Tehuacán” (INAFED, 2010).

“En el Estado de Puebla existen once subprovincias fisiográficas: Carso Huasteco, Llanuras y Lomeríos, Lagos y Volcanes del Anáhuac, Chiconquiaco, Llanuras y Sierras de Querétaro e Hidalgo, Cordillera Costera del Sur, Mixteca Alta, Sierras y Valles Guerrerenses, Sierras Centrales de Oaxaca, Sierras Orientales, y Sur de Puebla” (INAFED, 2010). Vea Tabla 2.

Tabla 2. Provincias y subprovincias fisiográficas del Estado de Puebla

Provincias	Subprovincias	Superficie (ha.)	%
Sierra Madre Oriental	Carso Huasteco	448,927	13.10%
Llanura Costera del Golfo Norte	Llanuras y Lomeríos	17,599	0.51%
	Llanuras y Sierras de Querétaro e Hidalgo	13.99	0.0004%
Eje Neovolcánico	Lagos y Volcanes de Anáhuac	1,375,310	40.15%
	Chiconquiaco	93,369	2.73%
	Cordillera Costera del Sur	68,186	1.99%
	Mixteca Alta	8,525	0.25%
Sierra Madre del Sur	Sierras y Valles Guerrerenses	41,027	1.20%
	Sierras Centrales de Oaxaca	254,235	7.42%
	Sierras Orientales	230,205	6.72%
	Sur de Puebla	888,373	25.93%
Total		3,425,770	100%

Fuente: Elaboración propia, retomado de INAFED (2010).

1.1.2. Hidrografía

“El sistema hidrográfico de Puebla está constituido por tres vertientes; la interna, la del Golfo y la del Pacífico. La vertiente del Pacífico está formada por el río Atoyac, originado por los deshielos corrientes del Halos, Telapón y Papagayo, los del Iztaccíhuatl, que descienden por la parte oriente, y del río Zahuapan, que se origina en Tlaxcala. Recibe como afluentes a los ríos Acateno, Atila, Amacuzac, Molinos y Cohetzala. Cruza los límites de Cholula, Puebla y Tecali; en el Cañón del Diablo forma la presa de Valsequillo o Manuel Ávila Camacho. Aquí recibe las aguas de los ríos Alseseca, Laxamilpa (Tepexi), Acatlán, (Chiautla), Mixteco (Estado de Guerrero), Tlapaneco (Coatzingo) y Huehuetlán fuera del territorio las del Nexapa, cuya corriente se debe a la gran cantidad de manantiales que recibe el Popocatepetl. En la vertiente interna están los ríos Tlapanala, Valiente y Quetzolapa en el este, y en el oeste Capulines, Cuautlapanga, Río Frío, Calcingo, Tlahuapan, Huepalco, San Matías, San Lucas el Verde, Santa Elena, Temizac, Zopanac, Chahuac, Prieto, Cuautlanapa y Atzala” (INAFED, 2010).

A la vertiente del Golfo pertenecen los ríos: Pantepec, Cazonas, Necaxa, Laxaxalpan, San Pedro o Zun, Zempoala, Apulco, Cedro Viejo, Salteros y Martínez de la Torre, ubicados en la región septentrional. A la región oriental pertenecen los ríos Huetzilapan y Tilapa. Por último, a la región sudoriental los ríos Tonto, Petlapa, Tehuacán y Hondo. (INAFED, 2010)

Adicionalmente, el INAFED (2010) refiere que “en el Estado existen numerosos manantiales. Cabe mencionar, los de aguas termales con propiedades medicinales, como los de Chignahuapan, Agua Azul, Amalucan, Cisnaquillas y Rancho Colorado. Existen también, en la entidad, manantiales de aguas minerales, como son: Garcicrespo, Almoloya, San Lorenzo y Axocopan. Así mismo, entre las lagunas importantes podemos citar Chapulco, San Bernardino, Lagunas Epatlán, Ayutla, Almoloyan, Alchichica, Pahuatlán, Las Minas, Aljojuca, Tecuitlapa, Chiautla, Quechola y San Felipe Xochitlán. Así como las presas hidroeléctricas de Necaxa y Mazatepec”.

1.1.3. Clima

“La situación geográfica y la diversidad de alturas y regiones naturales, han conferido al Estado de Puebla una integración climatológica de las más variadas del país. Las características climáticas promedio de la entidad con una temperatura media de 16°C, llegando en verano a 17.1°C y en invierno a 16°C, la estación de lluvias se inicia en mayo, se establece en junio y termina en octubre, con un promedio anual de precipitación de 801 milímetros” (INAFED, 2010).

“Aproximadamente 11 tipos de clima han sido precisados; sin embargo, en el Estado se distinguen principalmente cinco regiones climáticas: la parte central y sur presenta un clima templado subhúmedo con medias anuales de 858 milímetros de precipitación y 15° C de temperatura; en el suroeste el clima es cálido y semicálido, subhúmedo en ambos, con medias anuales de 830 milímetros de precipitación y 22°C de temperatura; el norte, donde se presenta un clima cálido y semicálido, húmedo en ambos, pero con precipitación de 2,250 milímetros, y 22°C de temperatura; en la región sureste existen áreas en las que los climas son semisecos y la temperatura varía desde cálido hasta templado, las medias anuales con precipitación de 550 milímetros, y 22°C, de temperatura y; finalmente, la zona de los volcanes, en donde los climas varían de semifríos hasta muy fríos” (INAFED, 2010).

1.1.4. Regionalización

El “Estado se encuentra dividido en 7 regiones socioeconómicas, siendo éstas la región I Huauchinango; Región II Teziutlán; Región III Ciudad Serdán; Región IV San Pedro Cholula; Región V Puebla; Región VI Izúcar de Matamoros y la Región VII Tehuacán. Esta distribución socioeconómica se utilizó por necesidades de planeación y por ser unidades de desarrollo más homogéneas, se rige oficialmente desde 1986 y responde a las interacciones económicas, sociales y políticas que se dan entre los Municipios” (INAFED, 2010). Dicha regionalización se puede observar en la tabla que a continuación se presenta. Vea Tabla 3.

Tabla 3. Regionalización de Puebla

Región	Nombre	Ubicación Estatal	Cantidad de Municipios que comprende	Clima predominante
I	Huauclín	Norte	35 municipios	Húmedo y cálido con abundantes lluvias en verano.
II	Teziutlán	Norte y noreste	28 municipios	Transición de los climas templados de la Sierra Norte a los cálidos del declive del Golfo.
III	Ciudad Serdán	Noreste	31 municipios	Templado subhúmedo y el clima frío.
IV	San Pedro Cholula	Centro Oeste	33 municipios	Zona fría y glacial.
V	Puebla	Centro	24 municipios	Templado, subhúmedos y semiseco.
VI	Izúcar de Matamoros	Suroeste	45 municipios	Árido-húmedo con lluvias todo el año.
VII	Tehuacán y Sierra Negra	Sureste	21 municipios	Templados de la Sierra de Zongolica, pasando por los cálidos del Valle de Tehuacán.

Fuente: Elaboración propia.

1.1.5. Atractivo culturales y turísticos

“El 11 de diciembre de 1987, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), declaró al Centro Histórico de Puebla como Patrimonio Cultural” (Cuapa, 2021). Lo cual se ve reflejado en su amplia oferta hotelera a lo largo y ancho del Estado. Para el caso específico de la ciudad de Puebla existen diferentes monumentos históricos en donde se puede observar la armonía que existen entre los edificios de estilo barroco de la época virreinal y la modernidad de zonas como Angelópolis.

Dentro de los atractivos que se pueden localizar en el municipio de Puebla, solo por mencionar algunos, podemos encontrar las iglesias de la Compañía, Santo Domingo o San Francisco; en la iglesia de Santo Domingo se puede contemplar la hermosa capilla del Rosario. Además, se pueden encontrar antiguos conventos como los de Santa Mónica y Santa Rosa; también, cada uno de los barrios que comprenden la capital tienen su propio encanto, como lo son el barrio de los Sapos

o el barrio de Analco, este último, donde se menciona surgen los orígenes de la ciudad de Puebla.

Así mismo, se pueden encontrar lugares tan bellos como lo son la Biblioteca Palafoxiana, la fuente de San Miguel Arcángel que se encuentra ubicada en el zócalo y sin dejar a un lado la majestuosa Catedral de la Ciudad de Puebla. También se pueden encontrar sitios históricos como lo es la Casa de los Serdán o los Fuertes de Loreto y Guadalupe; además de que existen una gran variedad de museos como lo son el Museo Bello, el Museo de la Revolución, el Museo Barroco, Museo Amparo, el Museo Universitario, entre otros.

Otra de las fechas importantes para el Estado, es la conmemoración de la Batalla del 5 de mayo y que forma parte de las actividades culturales que engloba la Feria Internacional de Puebla, la cual regularmente se lleva a cabo entre el 21 de abril y 15 de mayo. Dentro de las actividades que se desempeñan son el desfile cívico-militar, exposición industrial, artesanal, comercial, agrícola, ganadera, comercial, actuaciones artísticas y más.

1.1.6. Población

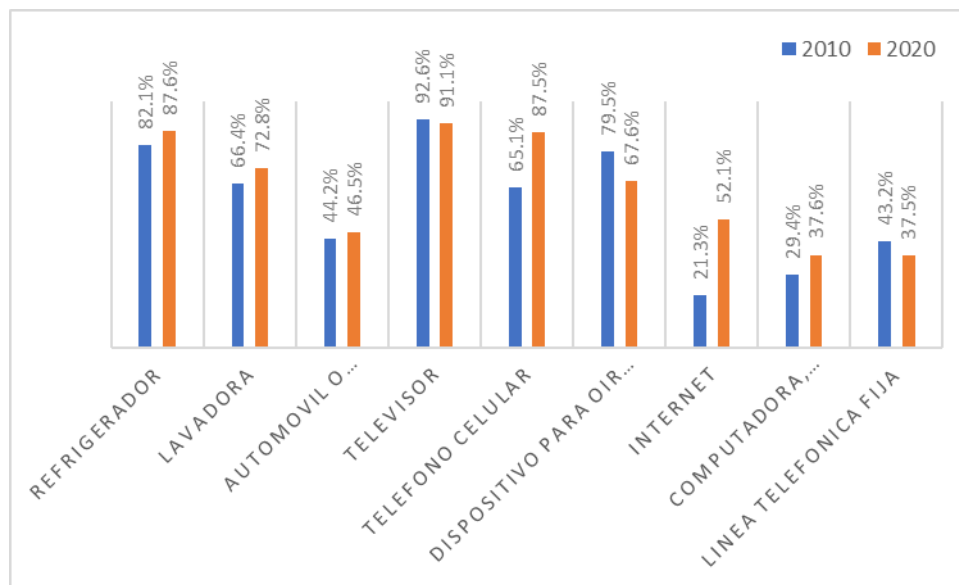
Datos retomados del censo poblacional 2020, del INEGI, la población de México es de 126,014,024 personas, de los cuales 28.8% son hombres y el 51.2% son mujeres; lo que convierte al país en el lugar número 11 en población a nivel mundial. En cuanto a la edad mediana se refiere que es de 29 años, 3 años mayor a lo establecido en el censo anterior (26 años) en el año 2010, lo que refiere que el incremento de edad mediana indica un proceso de envejecimiento paulatino de la población (INEGI, 2021).

Otros datos a considerar, son que la población menos de 15 años representa 25.3%; la de 15 a 64 años, 66.5%; y la de 65 y más, 8.2%. En relación al tema de fecundidad, el promedio de hijos nacidos vivos es de 2.1, en 2010 fue de 2.3. La tasa de analfabetismo es de 4.7%, en 2010 era de 6.9%. “El grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más es de 9.7 años, casi primer año de educación media superior” (INEGI, 2021).

También se puede observar que 37,891,261 personas son no económicamente activas, de las cuales el 43.9% se dedican a los quehaceres del hogar. La tasa de participación económica de las mujeres creció 15.7% respecto al censo del año 2010, lo que refiere que su aportación a la economía de México en 2020 es de 49% (INEGI, 2021).

En cuanto al tema de viviendas particulares habitadas, hay 35,219,141, y su número creció a una tasa promedio anual de 2.2 %. En promedio hay 3.6 habitantes por vivienda, en 2010 eran 3.9. el 53.2% de las viviendas cuenta con piso de cemento o firma. Además, dentro de la disponibilidad de bienes y tecnologías de la información, el 91.1% de las viviendas cuentan con televisor, el 87.5% cuentan con teléfono celular, el 52.1% cuentan con internet y el 37.5% cuentan con línea telefónica fija (INEGI, 2021). Vea Figura 1.

Figura 1. Viviendas en México

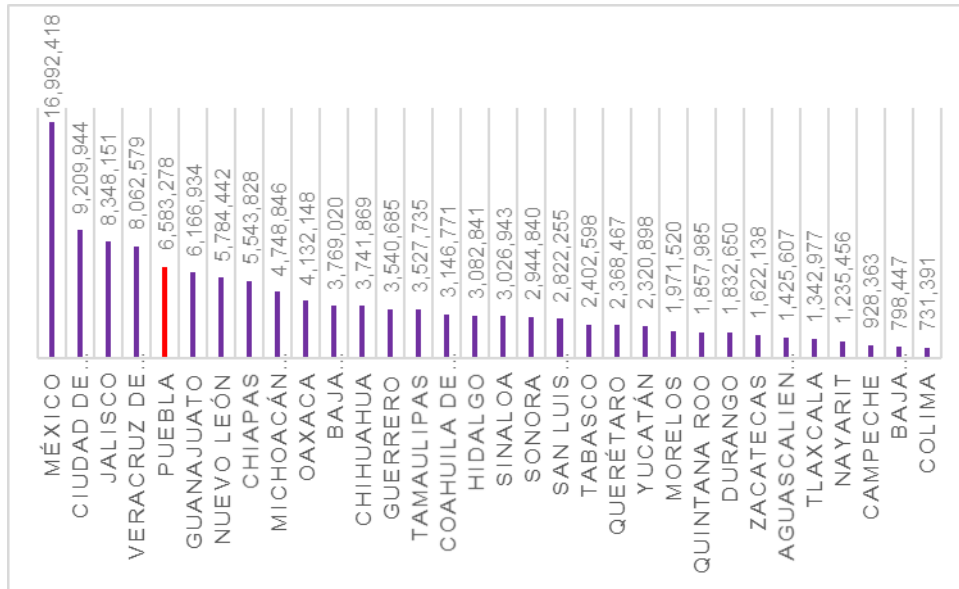


Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021).

Respecto al Estado de Puebla, vea Figura 2, se ubica como el quinto Estado con mayor población a nivel nacional, con un total de 6,583,278 habitantes; de los cuales ocupan un total de 6,567,335 viviendas particulares; el porcentaje de hombres que fueron censados es de 48% y de 52% de mujeres; la edad media es de 28 años, 4 años mayor a lo censado en 2010 (24 años); la distribución de la

población en relación a su edad es de 0-17 años del 32.6%, de 18 a 29 años es de 20.3%, de 30 a 59 años es de 35.6% y de 60 años y más es de 11.3%; de acuerdo con los datos retomados del censo elaborado por el INEGI (2021).

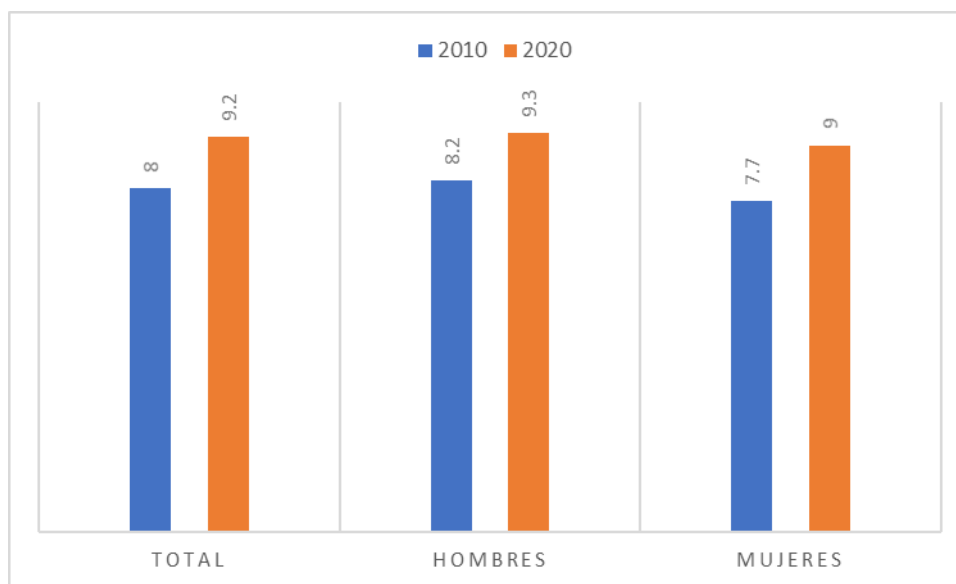
Figura 2. Población



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021).

El promedio de hijas e hijos nacidos vivos de las mujeres de 12 años y más es de 2.2; el porcentaje de la población de 6 a 14 años que asiste a la escuela es del 93.7%, en cuanto al porcentaje de población de 15 a 24 años que asiste a la escuela es de 44.8%, siendo el 44.1% hombres y 45.5% mujeres. En cuanto al grado promedio de escolaridad de la población del Estado de Puebla de 15 años y más es de 9.2%, es decir, el promedio de estudios de los poblanos es el último grado del nivel secundaria, situando a las mujeres en un nivel de educación promedio de 9.0 y de 9.3 a los hombres. Vea Figura 3.

Figura 3. Grado promedio de Escolaridad

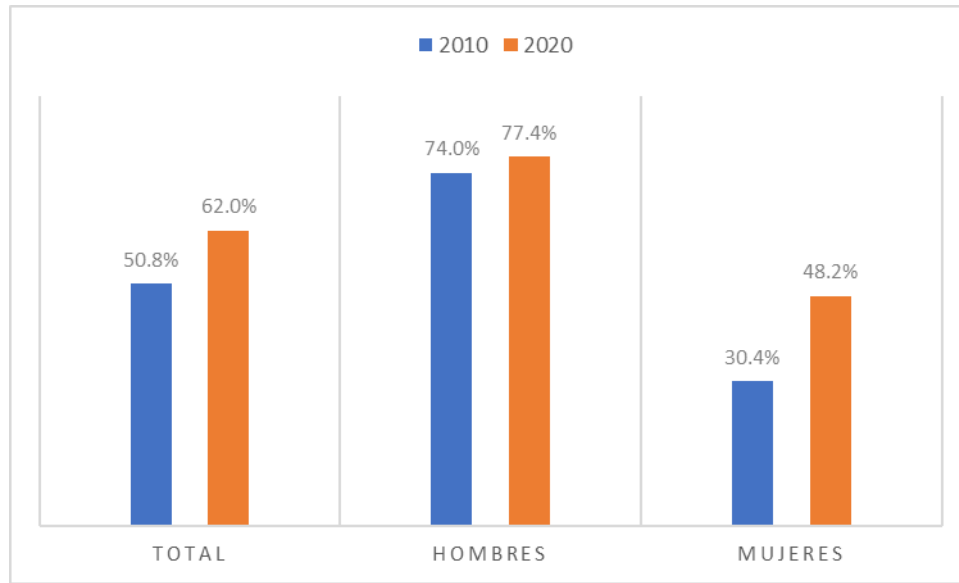


Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021).

Otros datos a considerar, es que la tasa de analfabetismo de la población redujo a 7%, comparado con el censo de 2010, que se situó en 10.4%, de acuerdo a los datos presentados por el INEGI; el mayor porcentaje se encuentra en el grupo de edad que cuenta con 75 años y más con 35.9%, seguido del grupo que abarca entre los 60 y 74 años con un 18.3%, referente al grupo que comprende entre los 45 y 59 años el porcentaje es de 8.5%, con el 4% en el grupo que abarca entre los 30 y 44 años y por último, el grupo que abarca de los 15 a los 29 años con el 1.3% (INEGI, 2021).

En relación a las características económicas, el censo del INEGI, indico que la tasa de participación económica de la población de 12 años y más es del 62%, 11.2% más comparado con el censo efectuado el año 2010; siendo los hombre quien tienen mayor aportación con el 77.4% contra 48.2% de las mujeres, cabe hacer énfasis que la tasa de participación de las mujeres incremento en 17.8% respecto a los últimos 10 años, ya que el porcentaje censado en 2010, fue de 30.4% (INEGI, 2021). Vea Figura 4.

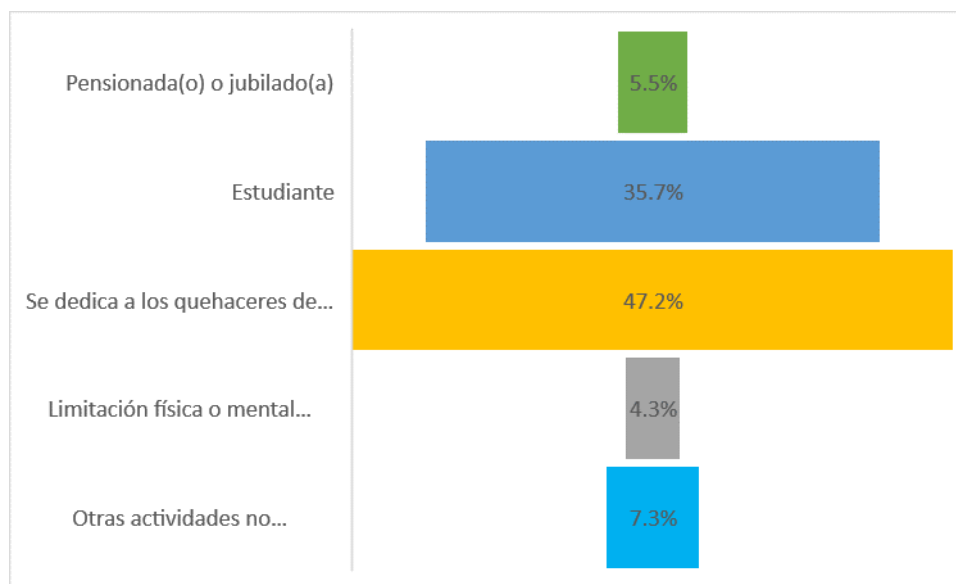
Figura 4. Tasa de Participación Económica



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021)

En otro rubro, el censo de 2020, menciona que la distribución de la población de 12 años y mas no económicamente activa en el Estado de Puebla es de 1,947,673 personas, siendo el 47.2% personas que se dedican a los quehaceres del hogar, el 35.7% son estudiantes, en cuanto a las personas que ejercen otras actividades no económicas se identificaron con el 7.3%, el 5.5% indicaron que son pensionados o jubiladas y el 4.3% cuentan con alguna limitación física o mental permanente que les impide trabajar (INEGI, 2021). Vea Figura 5.

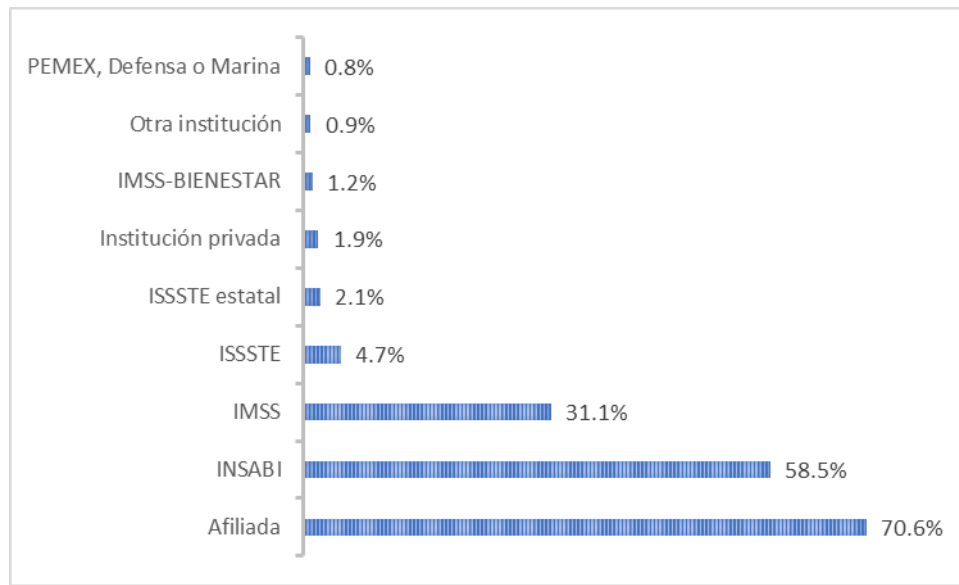
Figura 5. Población No Económicamente Activa



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021)

En cuanto a la distribución de la población afiliada a servicios de salud, el 70.6% de la población está afiliada y el 29.2% no se encuentra afiliada; siendo el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) la institución con el mayor número de derechohabientes (58.5%), seguido del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con el 31.1% de afiliados y en tercer lugar el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) contando con el 4.7% del total de afiliados a servicios de salud. Vea Figura 6.

Figura 6. Distribución de la Población Afiliada

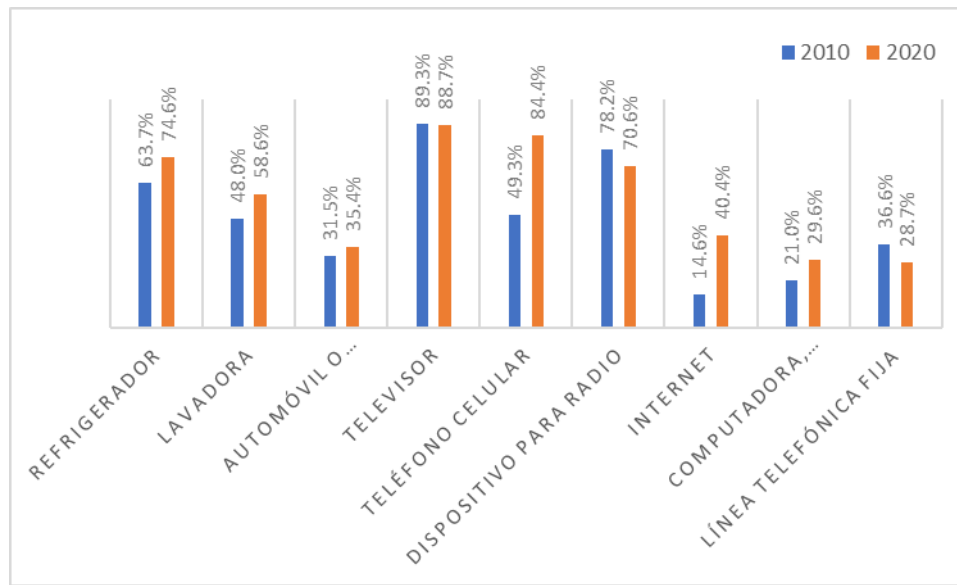


Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021).

La situación conyugal de la población de 12 años y más, del Estado de Puebla, refiere que el 34.7% está soltera, el 30.5% refiere estar casada; el 23.1% se encuentra en unión libre, en este rubro, la población aumento 4.9% respecto al censo de 2010 (18.2%); el 5.5.% refiere estar separada, el 5% refiere estar viuda y el 1.2% divorciada. En cuanto a las viviendas particulares, la población en 2020, refiere que las habitan 2,170,439, de las cuales 1,713,381 se encuentra habitadas. El promedio de ocupantes por vivienda particular habitada es de 3.8, lo que refiere una disminución de 0.3 ocupantes a comparación del censo del 2010 (4.1) (INEGI, 2021).

De las personas censadas en 2020, indicaron que sus viviendas cuentan con diferentes bienes y tecnologías de la información y de la comunicación, siendo Televisores el bien con mayor porcentaje (88.7%); así mismo, indicaron que cuentan con refrigerador en un 74.6%, con teléfono celular en un 84.4%, además de que cuentan con internet en un 40.4%, con equipos de cómputo como laptop o Tablet en un 29.6%; y un 35.4% de la población, refiere que cuenta con automóvil o camionera, 3.9% más a comparación del censo de 2010 (INEGI, 2021). Vea Figura 7.

Figura 7. Vivienda por Bienes y TIC



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021)

1.2. Desarrollo Económico

“En 2020, el Producto Interno Bruto (PIB⁵) por entidad federativa total a precios básicos fue de 21,884,029 millones de pesos corrientes. En términos nominales, las entidades con mayor aportación al PIB nacional fueron: Ciudad de México, México, Nuevo León, Jalisco, Veracruz de Ignacio de la Llave, Guanajuato, Baja California, Coahuila de Zaragoza, Chihuahua, Sonora, Puebla y Tamaulipas” (INEGI, 2021).

Durante el 2020, las actividades terciarias (comercio y servicios) con más participación en el PIB total residieron en Ciudad de México, México, Nuevo León, Jalisco, Veracruz de Ignacio de la Llave, Guanajuato, Puebla, Baja California, Chihuahua, Tamaulipas y Michoacán de Ocampo agrupando 69.7% del producto total de estas actividades. (INEGI, 2021)

“En las actividades secundarias (sector industrial), las principales aportaciones fueron observadas en Nuevo León, Jalisco, México, Coahuila de

⁵ Es el cambio anual porcentual del producto interno bruto, que corresponde a la suma de los valores monetarios, en pesos constantes, de los bienes y servicios de consumo final producidos por el país en un año dado, evitando la duplicación derivada de las operaciones de compra-venta que existen entre productores. Fuente: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

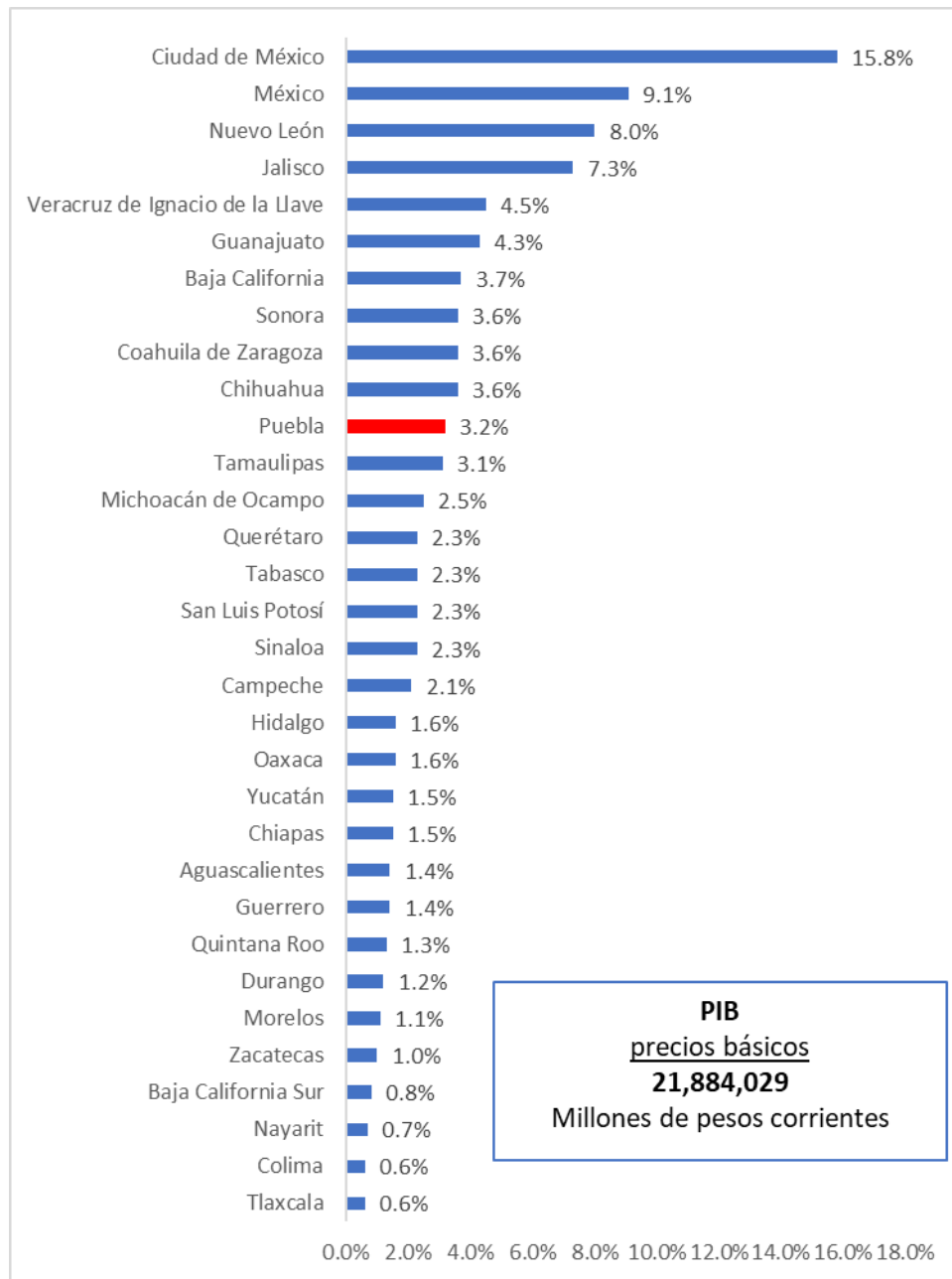
Zaragoza, Sonora, Guanajuato, Baja California, Campeche, Chihuahua, Ciudad de México y Veracruz de Ignacio de la Llave con una participación de 64.9%” (INEGI, 2021).

“Jalisco, Michoacán de Ocampo, Sinaloa, Veracruz de Ignacio de la Llave, Sonora, Chihuahua, Guanajuato, Puebla, México, Chiapas y Durango agregaron en conjunto 68.0% del PIB en las actividades primarias (agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza)” (INEGI, 2021).

1.2.1. Producto Interno Bruto por entidad federativa (PIBE)

“En 2020 el PIB total a precios básicos resultó de 21,884,029 millones de pesos corrientes, monto integrado principalmente por la contribución de la Ciudad de México que participó con 3,464,828 millones, México con 1,993,874 millones, Nuevo León con 1,744,370 millones, Jalisco con 1,591,000 millones, Veracruz de Ignacio de la Llave con 988,915 millones, Guanajuato con 949,404 millones, Baja California con 801,564 millones, Coahuila de Zaragoza con 789,863 millones, Chihuahua con 786,176 millones, Sonora con 784,273 millones y Puebla con 710,095 millones” (INEGI, 2021). Este grupo de entidades generó 66.7% del producto total. Vea Figura 8.

Figura 8. PIBE 2020



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021).

1.2.2. Estructura del PIBE por grupos de actividades económicas

Actividades primarias

“Durante 2020, el PIB de las actividades primarias integradas por la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza alcanzaron

887,229 millones de pesos corrientes, cifra en la que Jalisco contribuyó con la mayor proporción con 13.2%. Le siguieron: Michoacán de Ocampo con 9.9%, Sinaloa con 7.5%, Veracruz de Ignacio de la Llave con 7.4%, Sonora con 6.5%, Chihuahua con 6.0%, Guanajuato con 5.0%, Puebla con 3.5%, México con 3.1%, Chiapas con 3% y Durango con 2.9%. El resto de los estados participó con 32%” (INEGI, 2021).

Actividades Secundarias

“Las actividades secundarias conformadas por la minería, las industrias manufactureras, la construcción y la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y suministro de gas por ductos al consumidor final, registraron en 2020 un monto de 6,918,601 millones de pesos corrientes” (INEGI, 2021).

Las entidades que en mayor medida aportaron a esta cifra fueron: Nuevo León (9.9%), Jalisco (7.1%), México (7%), Coahuila de Zaragoza (5.9%), Sonora 5.4%, Guanajuato (5.3%), Baja California y Campeche⁶ (5.1% en cada estado), Chihuahua 5%, Ciudad de México (4.8%) y Veracruz de Ignacio de la Llave (4.3%). El resto de los estados participaron de manera agregada con 35.1%. (INEGI, 2021)

Actividades Terciarias

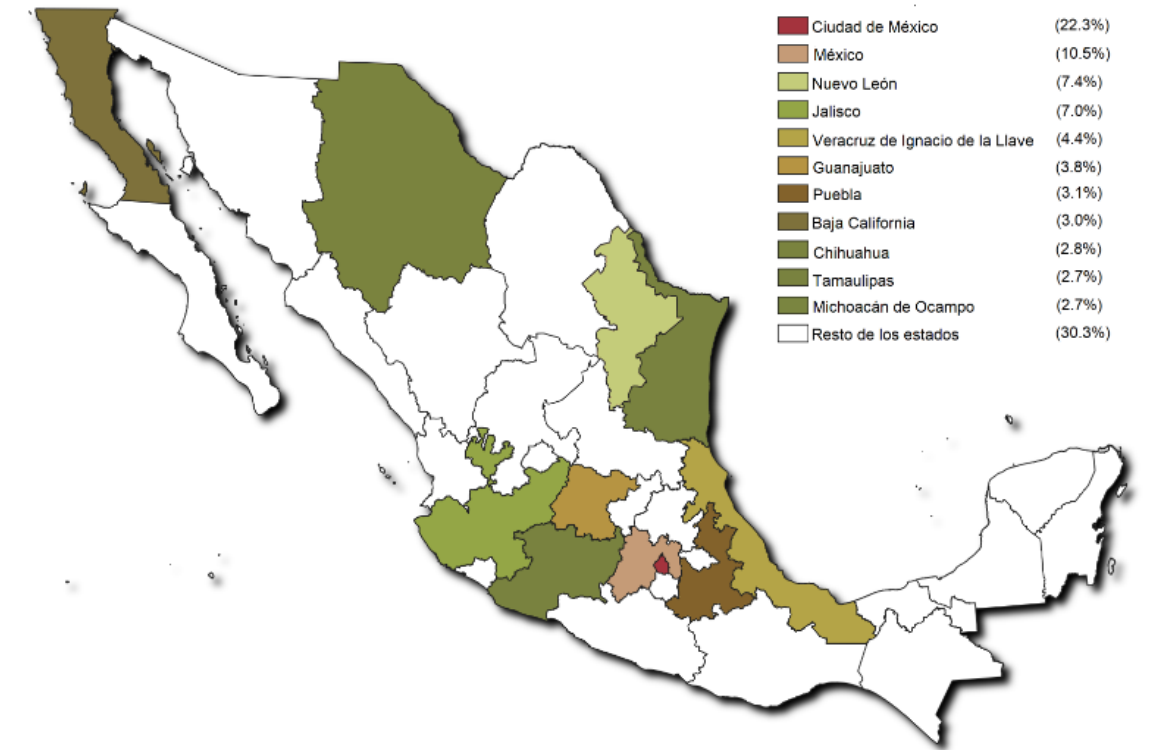
“Este grupo de actividades⁷ generó en 2020 un PIB de 14,078,199 millones de pesos corrientes, de los cuales la Ciudad de México participó con 22.3% del total, México con 10.5%, Nuevo León con 7.4%, Jalisco con 7%, Veracruz de Ignacio de la Llave con 4.4%, Guanajuato con 3.8%, Puebla con 3.1%, Baja California con 3%, Chihuahua con 2.8%, Tamaulipas y Michoacán de Ocampo con 2.7 cada uno. El

⁶ Para Campeche la Extracción de petróleo y gas, y la Perforación de pozos petroleros y de gas, representaron 91% del total de las actividades secundarias; mientras que en Tabasco estas actividades aportaron 78.1% del total de su actividad secundaria.

⁷ Incluye: comercio; transportes, correos, y almacenamiento; información en medios masivos; servicios financieros y de seguros; servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; servicios profesionales, científicos y técnicos; corporativos; servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación; servicios educativos; servicios de salud y de asistencia social; servicios de esparcimiento, culturales y deportivos, y otros servicios recreativos; servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas; otros servicios excepto actividades del gobierno, y actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

30.3% complementario se integró con el resto de los estados” (INEGI, 2021). Vea Figura 9.

Figura 9. PIBE de las actividades terciarias en 2020



Fuente: (INEGI, 2021).

1.2.3. PIB postpandemia

Durante el año 2020 la economía a nivel global se vio afectada debido a la pandemia COVID-19; lo anterior se vio reflejado en diferentes publicaciones de diferentes periódicos de divulgación nacional, tal es el caso de Forbes (2021), que refiere que “el INEGI reportó que de octubre de 2020 a julio de 2021, cerca de 1.6 millones de negocios cerraron por la emergencia sanitaria de COVID-19, lo que provocó una contracción histórica de 8,2 % del PIB de México en 2020”.

Así mismo, la misma fuente citada, menciona que “la mayor cantidad de establecimientos que murieron en el estudio de 2021 eran de servicios privados no financieros (38,16 % del total), seguido del comercio, con 29,88 % y manufacturas

con 25,69 %. En tanto, la mayoría de los establecimientos que nacieron fueron del sector comercio, el 27,13 % del total de nuevos” (Forbes, 2021).

Por su parte, el diario el Financiero en su portal web, menciona que “de acuerdo con el segundo conjunto de resultados del Estudio sobre la Demografía de los Negocios (EDN) 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), se estima que de los 4.86 millones de establecimientos micro, pequeños y medianos reportados en los Censos Económicos 2019, sobrevivieron 3.85 millones, un millón 10 mil 857 cerraron sus puertas y nacieron 619 mil negocios” (Téllez, 2021).

El mismo autor refiere que de los resultados del EDN, el 20.81% de los negocios cerraron definitivamente, es decir, uno de cada cuatro. En el caso de las manufacturas la cifra fue de 15% del total, el 10.98 en el caso de negocios de giro comercial y 24.92 de las empresas del sector servicios, una de cada cuatro cerró. De los negocios que cerraron, 5.6% eran formales y el 12.28% eran informales. (Téllez, 2021)

De acuerdo al comunicado de prensa número 130/22, publicado por el INEGI (2022), “a tasa anual y con series desestacionalizadas, el PIB registró un alza de 1.1% en términos reales en el cuarto trimestre de 2021. Por grandes grupos de actividades económicas, el PIB de las actividades primarias avanzó 4.7%, el de las secundarias 1.6% y el de las actividades terciarias ascendió 0.3%”. En el mismo comunicado, se refiere que la variación real anual en el 2021 del PIB total fue de 5.0% a comparación de 2020, dando como resultado, que las actividades primarias contaran con una variación de 2.6%, en cuanto a las actividades secundarias la variación fue del 6.8% y por último, las actividades terciarias tuvieron una variación real anual del 4.2% (INEGI, 2022). Vea Tabla 4.

Tabla 4. PIB anual de 2021

Concepto	Variación % real anual de 2021 respecto a 2020
PIB Total	5.0
Actividades primarias	2.6
Actividades secundarias	6.8
Actividades terciarias	4.2

Fuente: Elaboración propia.

En el comunicado antes mencionado, también se puede observar que el PIB total a precios de mercado, tuvo un incremento, en 2021, de 13 puntos porcentuales (4.8) a comparación del resultado del PIB del 2020 (-8.2%). Esto se ve reflejado en el sector de las actividades primarias, ya que, el incremento del porcentaje en el 2021 fue de 2.6 (2.9%) comparado con el 2020 que solo tuvo una aportación al PIB de 0.3%; en cuanto al sector de las actividades secundarias, fue el sector que tuvo un incremento más significativo en las aportaciones, debido a que en 2021 se registró un contribución al PIB nacional de 6.5%, es decir, tuvo una variación anual de 16.3% en relación a lo observado en 2020 (-9.8%).

Por último, en el sector de las actividades terciarias, su aportación al PIB en 2021 se situó en 4.1%, que a comparación de 2020 tuvo una aportación de -7.5%, es decir, existió una variación en la aportación anual de 11.6%. En cuanto a las actividades del sector que abarca la presente investigación, servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, tuvo una recuperación del 77.8% en la aportación del PIB del 2021 (33.1%), a comparación del déficit establecido en 2020 (-44.7%). Vea Tabla 5.

Tabla 5. Comparación PIB 2020/2021

Denominación		2020	2021
PIB Total a precios de mercado		-8.2	4.8
Actividades primarias		0.3	2.9
11	Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza	0.3	2.9
Actividades secundarias		-9.8	6.5
21	Minería	-0.7	1.6
	Petrolera	0.0	-0.3
	No petrolera	-2.5	6.2

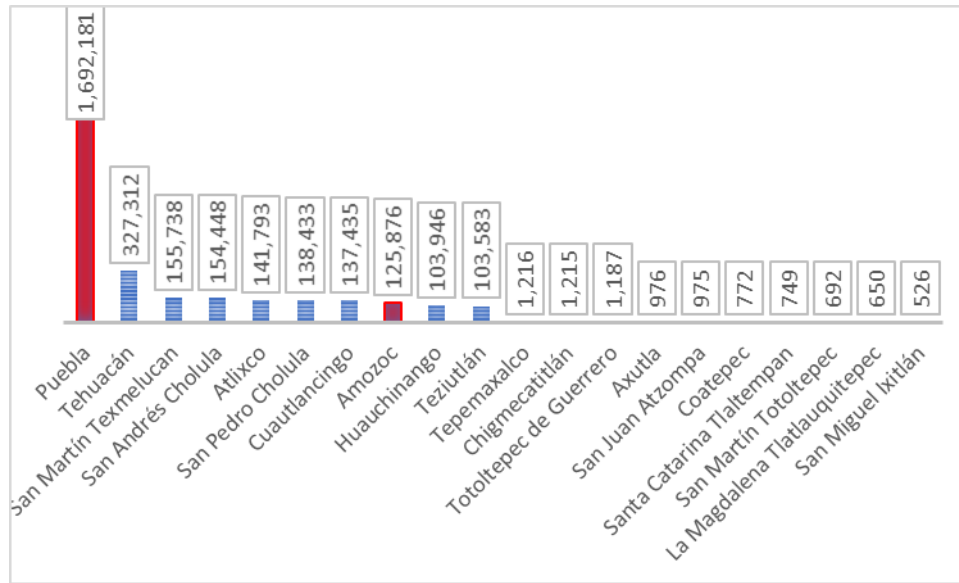
22	Generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, suministro de agua y de gas natural por ductos al consumidor final	-5.8	-0.5
23	Construcción	-17.6	7.2
31-33	Industrias manufactureras	-9.6	8.6
Actividades Terciarias		-7.5	4.1
43	Comercio al por mayor	-9.4	10.7
46	Comercio al por menor	-8.5	9.9
48-49	Transportes, correos y almacenamiento	-20.2	15.0
51	Información en medios masivos	-1.2	3.2
52	Servicios financieros y de seguros	-5.5	-3.4
53	Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	-0.3	2.2
54	Servicios profesionales, científicos y técnicos	-2.7	5.9
55	Corporativos	7.0	1.8
56	Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación	1.0	-25.6
61	Servicios educativos	-2.3	-1.0
62	Servicios de salud y de asistencia social	-2.3	8.0
71	Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	-43.3	32.6
72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	-44.7	33.1
81	Otros servicios excepto actividades gubernamentales	-16.1	2.3
93	Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales	0.6	-0.4

Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2022).

1.3. Municipios

En cuanto a los municipios que son el objeto de estudio, de acuerdo a lo reportado en el censo del 2020, podemos observar que el municipio de Puebla, es el municipio que cuenta con el mayor número de habitantes, con un total de 1,692,181; el otro municipio que es el objeto de estudio, Amozoc, se encuentra en el octavo lugar de municipios con mayor población en el Estado de Puebla, ya que cuenta con un total de 125,876 habitantes (INEGI, 2021). Vea figura 10.

Figura 10. Municipios con mayor y menor población



Fuente: Elaboración propia, retomada de (INEGI, 2021)

1.3.1. Amozoc de Mota

“El nombre de Amozoc se origina de las raíces náhuatl, *amo*, adverbio de negación, y *Zoquitl*, lodo, cieno, o zoquite. Es decir ‘Lugar donde hay lodo, cieno o zoquite’. Se funda en 1559, justo a la mitad del señorío de *Tepechacac* hoy Tepeaca y la Puebla de los Ángeles; lo primero que empezó a maquilarse en esta región fueron las imprescindibles espuelas. El 30 de noviembre de 1861 se le dio el nombre de Villa de Amozoc de Mota, en memoria de José Mariano de Mota⁸” (INAFED, 2010).

El INAFED (2010), menciona que, en el municipio de Amozoc de Mota, se encuentra situado dentro de la Región IV (Angelópolis), “se localiza en la parte central del estado de Puebla. Sus coordenadas geográficas son los paralelos 18° 00'30" y 19° 12' 12" de latitud norte y los meridianos 97° 59'18" y 98° 08' 42" de longitud occidental. Limita al norte con el municipio de Puebla y Tepatlaxco de

⁸ Liberal aprehendido en el marco de un ataque de 1,200 hombres, comandados por el jefe reaccionario Ordoñez. Tras esa acción, don José Mariano fue fusilado junto con el jefe político Ambrosio Huerta, defendiendo la causa liberal en el ataque a la plaza de Tecali el 25 de agosto del mismo año.

Hidalgo, al sur con Cuautinchán, al oriente con los municipios de Tepatlaxco y Acajete y al poniente con el municipio de Puebla”.

Orografía

“En el municipio confluyen tres regiones morfológicas: al norte, las estribaciones inferiores de la Malinche; al centro el Valle de Tepeaca, y al sur la Sierra de Amozoc. El Valle de Tepeaca se encuentra limitado al norte por las estribaciones meridionales de la Malinche, al sur por la Sierra del Tentzo, al este por los llanos de San Juan y al oeste por el Valle de Puebla; tiene como característica principal su suelo eminentemente calizo y los yacimientos de mármol que le han dado renombre al municipio de Tecali” (INAFED, 2010).

La Malinche es un volcán apagado cuya cima tiene forma de cresta dentada con varios picos; tiene una altitud de 4,461 metros sobre el nivel del mar, y sus faldas se extienden sobre una gran altiplanicie a 134 kilómetros a su alrededor. La Sierra de Amozoc es una pequeña cadena de cerros que presenta una orientación de noroeste a sureste desde el cerro Tepoxúchitl, en las inmediaciones de la Ciudad de Puebla, hasta el cerro de la Cruz, en Tepeaca. (INAFED, 2010)

“Al extremo norte del municipio, se alza el Pico de Xaltonalli, cono adventicio de la Malinche que se eleva sobre la pendiente meridional de la misma. A partir del Pico Xaltonalli, se presenta un continuo descenso que se va suavizando conforme se avanza hacia el sur, hasta nivelarse el terreno a los 2,300 metros sobre el nivel del mar, donde se inicia propiamente el Valle de Tepeaca. Al sur se alza la parte occidental de la Sierra de Amozoc, donde destacan los cerros Cuanecho, Grande, Huacatepec, Tecuancale, Taxcayo Grande, Taxcayito, La Nopalera, Tlaxcayo, Las Cruces, Tlapanhuetzin, Totoltépetl y Tepesila, que alcanzan entre 100 y 200 metros de altura sobre el nivel del Valle” (INAFED, 2010).

Hidrografía

“El municipio pertenece a la cuenca del Atoyac, una de las más importantes del Estado; sin embargo, no cuenta con corrientes superficiales importantes. Tanto en

las partes altas de la Malinche como de la sierra de Amozoc se desprenden arroyos intermitentes que bañan el municipio y confluyen al centro, en el Valle de Tepeaca, de donde se dirige hacia el oriente, o al poniente, para posteriormente servir como afluente del Atoyac” (INAFED, 2010).

Clima

Amozoc de Mota “se localiza dentro de la zona de los climas templados del Valle de Tepeaca; identificándose el clima templado subhúmedo con lluvias en verano que se presenta en una franja latitudinal del sur del municipio predominando en las primeras estribaciones de la Malinche; y el clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano presentándose en las zonas más altas del volcán la Malinche, excluyendo la cumbre que presenta clima frío” (INAFED, 2010).

Atractivos culturales y turísticos

Dentro de los atractivos culturales que se pueden encontrar en el municipio, “está el Exconvento de ‘San Francisco de Asís’ patrimonio histórico del lugar, en él se puede valorar la gran obra arquitectónica que tuvo y albergó a los guardianes que lo construyeron del año 1569 a 1585. También se encuentra el Antiguo Curato, forma parte de la religiosidad y Casa Colorado ambos datan del siglo XVIII” (INAFED, 2010).

También se puede visitar la Parroquia Santa María de la Asunción, “que data de 1752 de estilo greco-romano tallada en cantera gris. El acceso se marca con arco de medio punto y jambas ornamentadas con molduras veneras, águilas e inscripciones en latín; a sus lados se hallan columnas tritóstilas. La ventana coral adintelada y esviajada esta flanqueada por pilastras estriadas de capitel jónico. El remate lo constituyen jarrones, pilastras y un frontón roto con escultura. Complementa la fachada una torre con campanario. En 1924 sufrió un incendio, por lo cual la decoración barroca fue sustituida por la neoclásica que actualmente contiene” (INAFED, 2010).

La fiesta principal es el 15 de agosto en honor a la Santísima Virgen María bajo la advocación de Asunción que se lleva a cabo con la preparación

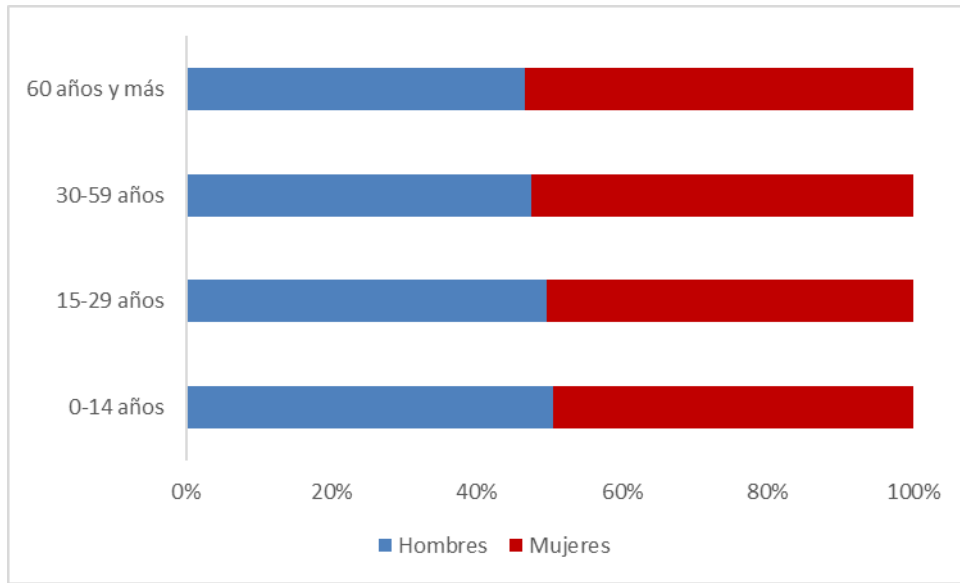
durante el quincenario participando los barrios con procesiones hasta la parroquia ofreciendo cánticos y alabanzas. (INAFED, 2010)

“Entre otras cosas también se puede realizar un recorrido al cerro Tepeyac-Amozoc apto para realizar día de campo y admirar el panorama de arboledas. El municipio también cuenta con un recorrido a las exhaciendas de San Mateo ubicada al poniente a 2 kilómetros de la cabecera donde existe un jagüey precioso; y en la Hacienda de Capulac donde se puede admirar despeñaderos con arboledas y las faldas de la Malinche de gran belleza. A 8 kilómetros de la cabecera sobre carretera federal Puebla-Tehuacán se encuentra el autódromo Miguel E. Abed" (INAFED, 2010).

Población

De acuerdo a los datos presentados en el censo del Inegi, en 2020, la población del municipio de Amozoc es de 125,876 habitantes, de los cuales, el 51.2% son mujeres y el 48.8% son hombres; el mayor porcentaje de habitantes del municipio cuenta con una edad entre los 30 y 59 años, de los cuales el 38% son mujeres y el 35.9% son hombres; el segundo rango de edad con mayor población es el de 0 a 14 años, en donde la mujeres ocupan el 27.2% de la población y los hombres el 29.2%; y en cuanto a los habitantes del municipio que se encuentran en el rango de edad de los 15 a los 29 años, el 27.9% son hombres y el 27.1% son mujeres. Vea Figura 11.

Figura 11. Pirámide Poblacional Amozoc 2020

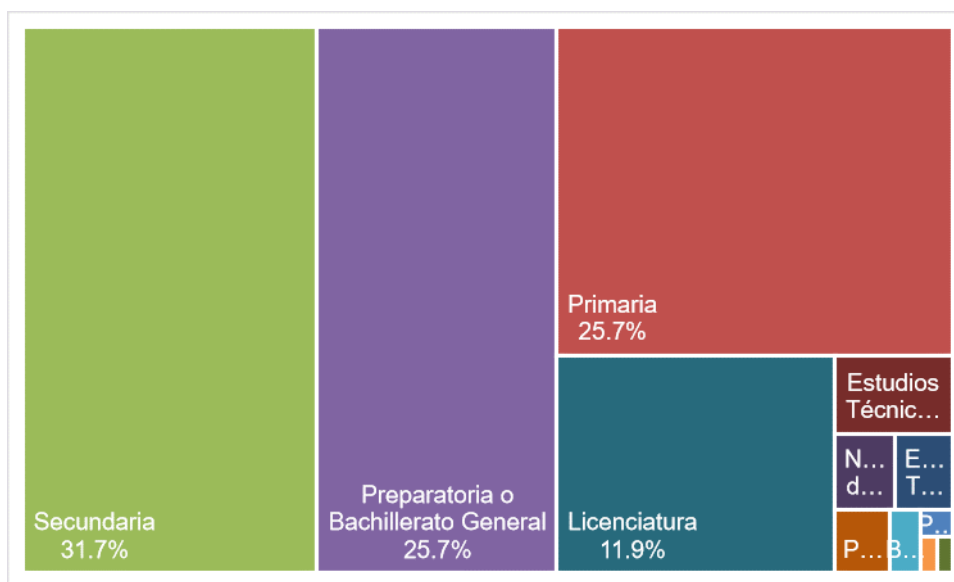


Fuente: Elaboración propia con datos de (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

De acuerdo a datos presentado por el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM), referente a viviendas, mencionan que en 2010, había un total de 22,506 viviendas habitadas; en donde habitaban 100,964 personas con un promedio de 4.5 ocupantes por vivienda; el 95.32% de las viviendas cuentan con televisión, el 63.56% cuentan con teléfono celular, el 11.37% cuentan con Internet y el 30.77% cuenta con automóvil (INAFED, 2022).

En el censo del año 2020, el Inegi refiere que, en el municipio de Amozoc de Mota, la mayoría de las viviendas particulares habitadas contaban con 3 y 4 cuartos, 27.6% y 22.9%, respectivamente. En donde, el 44.4% de las viviendas tienen acceso a internet, el 27.6% disponen de computadoras y el 90% disponen de celular. Los principales grados académicos de la población de 15 años y más, fueron Secundaria (31.7%), preparatoria o bachillerato general (25.7%) y primaria (25.7%) (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022) Vea Figura 12. En cuanto al tema relacionado a coberturas de salud, el 29.4% de la población es atendida por el Seguro Popular, el 27.1% por el Seguro Social y 24.7% a Consultorio de farmacia (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

Figura 12. Niveles de escolaridad de la población de 15 años y más en Amozoc



Fuente: Elaboración propia con datos de (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

1.3.2. Puebla

El municipio de Puebla, capital del Estado, “hoy ocupa la ciudad se conocía como *Cuetlaxcoapan*, que significa en náhuatl ‘Lugar donde cambian de piel las víboras’; *Cuetlax* se interpreta como despellejarse, cambiar de piel; *coa*, serpiente o multitud, diversidad cuando se junta, como elemento específico a otros vocablos que tienen funciones genéricas, y *pan*, locativo. El 16 de abril de 1531, fray Toribio Paredes, originario de Benavente, España, a quien los nativos de México llamaron ‘Motolinía’, funda la ciudad de Puebla, en el Valle de Cuetlaxcoapan, en la margen oriental del río San Francisco. El Lic. Juan de Salmerón, Oidor de la Segunda Audiencia, desde enero de ese año, había informado al Consejo de Indias que ya se comenzaba ‘a ensayar la Puebla de los Ángeles’. Don Hernando de Elgueta, Justicia Mayor, Corregidor y presidente del Ayuntamiento, formalizó la fundación de la ciudad el 29 de septiembre de 1531” (INAFED, 2010).

El municipio de Puebla se localiza en la parte centro oeste del estado de Puebla y pertenece a la Región IV, Angelópolis. Sus coordenadas geográficas son: los paralelos 18° 50´42" y 19° 13´48" de latitud norte, y los meridianos 98° 00´24" y 98° 19´42" de longitud occidental. Limita al norte con

el estado de Tlaxcala, al sur con los municipios de Santo Domingo Huehuetlán y Teopantlán, al oriente con Amozoc, Cuautinchán y Tzicatlacoyan y al poniente con Cuautlancingo, San Andrés Cholula y Ocoyucan. (INAFED, 2010)

Orografía

“El municipio de Puebla por su orientación, conformación, ubicación y Extensión presenta una topografía variada: desde áreas planas hasta formaciones montañosas y depresiones marcadas, pasando por cerros aislados, pequeñas sierras y declives abruptos. En su territorio confluyen varias formaciones morfológicas importantes. El volcán de la Malinche o Matlalcuéyatl (Falda azul) es un volcán apagado y denudado; su cima tiene forma de cresta dentada con varios picos, y la del lado sur presenta una eminencia llamada Xaltonally o Arenal del sol. Tiene una altitud de 4,461 metros y sus faldas se extienden sobre un gran altiplano a 134 kilómetros a su alrededor es notable por las rocas descubiertas de su cima, y está formado por desprendimientos de la Sierra Nevada” (INAFED, 2010).

La sierra de Amozoc es una pequeña cadena de cerros con una orientación de noroeste a sureste, desde el cerro Tepoxuchitl en las inmediaciones de la ciudad de Puebla, hasta el cerro de la Cruz en Tepeaca. Cubre el centro-este del municipio donde además del Tepoxuchitl de 140 metros de altura se alzan los siguientes: Toltepetl, Huatepec, Tepalcayo, Lomas Tlaltepec, los Olivos y la mesa Calderón, todos ellos pertenecientes a la sierra de Amozoc, caracterizándose por su baja altura y su disposición irregular. (INAFED, 2010)

“La sierra del Tenzo es una pequeña cordillera de cerros escabrosos, cálidos, y áridos que se levantan en la altiplanicie, cruzando parte de los municipios de Tecali, Tzicatlacoyan, Huatlatlauca, Molcaxac, Tepexi y Puebla. Sobre su ladera oriental se levanta una eminencia escarpada que tiene la figura de una cara humana con lengua barba, de donde toma su nombre (Tenzón: barba)” (INAFED, 2010).

“El valle de Puebla es el sector principal de la altiplanicie poblana; limita al norte con una serie de elevaciones que se relacionan con el Iztaccíhuatl, al sur con

la depresión de Valsequillo; al este con el valle de Tepeaca y al occidente con la Sierra Nevada. La formación del valle de Puebla data del plioceno; aparecen en él arenas volcánicas cementadas llamadas Xalnene, especialmente al pie del cerro donde se encuentran los fuertes de Loreto y Guadalupe, las cuales están bien estratificadas. La parte oriental del valle de Puebla cubre el noroeste y centro del municipio de Puebla, en donde se localiza la capital del estado; presenta una altura promedio de 2,140 metros sobre el nivel del mar y se caracteriza por su topografía plana con un ligero declive en dirección noreste sur con pendientes menores de 2° (3.5%). Esta uniformidad sólo es interrumpida por cerros de poca altura: Loreto y Guadalupe, al noreste de la ciudad; el cerro de San Juan al oeste y una loma ubicada al noreste llamada San Jerónimo Caleras” (INAFED, 2010).

Hidrografía

“El municipio pertenece a la cuenca del río Atoyac, una de las más importantes del estado que recorre el poniente del municipio de norte a sur y sirve en algunos tramos como límite con los municipios de Ocoyucan, San Andrés Cholula y Cuautlancingo; posteriormente cambia de curso hacia la depresión de Valsequillo donde se forma la presa Manuel Ávila Camacho o de Valsequillo de 405 millones de metros cúbicos de capacidad; esta obra ha hecho posible el establecimiento del distrito de riego de Valsequillo de 21,864 hectáreas de tierra laborable beneficiadas con riego completo” (INAFED, 2010).

“De las laderas de la Malinche descienden numerosas corrientes intermitentes que provocan inundaciones en la zona norte de la ciudad de Puebla en la época de lluvias; el agua ha producido erosión muy fuerte en las laderas de más de 15 metros de profundidad. Uno de los arroyos principales, el Alseseca, transporta gran cantidad de material erosionado, provocando azolve en el vaso de Valsequillo” (INAFED, 2010).

Clima

“El municipio se localiza dentro de la zona de climas templados del valle de Puebla, sólo en la cumbre de la Malinche presenta un clima frío. Los climas que se detectan

son: clima templado subhúmedo con lluvias en verano identificándose en la parte meridional del municipio; también se presenta en la ciudad de Puebla y en las primeras estribaciones de La Malinche. Clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano que se presenta en las faldas superiores de la Malinche. Clima frío el cual se ubica en la cumbre de la Malinche” (INAFED, 2010).

Atractivos culturales y turísticos

En el municipio de Puebla, al ser la capital del Estado, cuenta con un inmenso número de atractivos culturales y turísticos, motivo por lo cual a continuación se hacen mención de algunos. “Catedral, ubicada en la calle 16 de septiembre entre 3 y 5 oriente, su construcción se inició en noviembre de 1575, la consagración se realizó el 18 de abril de 1649 por el obispo Juan de Palafox y Mendoza, fecha de conclusión 1690. Regia construcción que mezcla tres diferentes estilos arquitectónicos (renacentista, barroco y neoclásico), sus torres son las más altas y bellas de México. Solo la torre norte es la que aloja al campanario; ahí se encuentra la campana María” (INAFED, 2010).

Templo de Santo Domingo: ubicado en la calle 5 de mayo y 4 poniente; perteneció al antiguo convento de los Dominicos, fundado en el siglo XVI. El templo es de amplias dimensiones entre ellas sobresale el muro o banda herreriana que protege al atrio. Lo más importante es la Capilla del Rosario que se encuentra en el interior del templo. Se construyó en 1650, es considerada como la octava maravilla del mundo, presenta características barrocas y está elaborada en hoja de oro de 24 kilates. En el templo de Santo Domingo destaca el retablo del presbiterio. (INAFED, 2010)

Edificio Carolino, que pertenece a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), “ubicado en 4 sur 2, de estilo clásico renacentista, data del siglo XVI, comprende toda una cuadra sus fachadas muestran dos niveles en las que se abren puertas adinteladas y balconeadas; el interior cuenta con tres patios, numerosas bóvedas y cúpulas principalmente en el nivel superior, de gran interés

son: El Salón Paraninfo, La Biblioteca la Fragua y El Salón Barroco” (INAFED, 2010).

“Museo de Arte Popular Poblano, ubicado en el centro de la ciudad en la 3 norte 1203, se encuentra en el Exconvento de Santa Rosa, fue creado con el objeto de difundir y preservar el Patrimonio Cultural del Estado. Cuenta con 7 salas de exposición permanente en las que presentan una exhaustiva muestra de artesanías, elaboradas en la entidad. Cada una de las salas representa a una región, dentro del amplio contenido sobresalen un quexquemitl de Pantepec, bordado en brocado, vestimenta antigua de Hueyapan y trajes típicos en general; además espuelas de cinco metales de Amozoc, una ofrenda de muertos de Huaquechula, destaca también una colección de máscaras de madera y cuero, procedentes de varias regiones del Estado. Se recomienda visitar la cocina del convento, típicamente poblano, está revestida completamente de azulejos y surtida de mobiliario y utensilios propios de su época. El museo cuenta con una tienda artesanal y biblioteca especializada en la materia” (INAFED, 2010).

Museo de Guerra o de la no Intervención, ubicado en la zona cívica 5 de mayo, colonia los Fuertes, en forma general relata los sucesos más importantes de la no Intervención Francesa en Puebla, como la Batalla del 5 de mayo, el Sitio de la Ciudad y el asunto final del 2 de abril de 1867 por las Tropas Mexicanas. Tiene una excelente estructura del siglo XVII; se encuentra en muy buenas condiciones. (INAFED, 2010)

“Museo Casa del Alfeñique, ubicado en 4 oriente esquina 6 norte, siglo XVIII, clasificada como una obra de estilo barroco churrigueresco, donde además se combina el ladrillo y el azulejo. Su fachada en esquina consta de tres cuerpos, en los que se hallan vanos adintelados con enredajos y balcones de hierro, entre pilastras y columnas la decoración se complementa con motivos vegetales, escudos, óleos y cornisamentos mixtilíneos; todos esto elaborado en argamasa. En el interior destaca una preciosa fuente de cantera con fondo de azulejos de talavera, localizada en el patio principal. El edificio ha sido restaurado y acondicionado para albergar el Museo Regional, casa de Alfeñique” (INAFED, 2010).

Museo Amparo, ubicado en 2 sur 708, es el primer museo que utiliza el disco compacto interactivo, como complemento didáctico en sus salas, el museo presenta el arte mexicano, con valiosas colecciones del Arte Prehispánico, Virreinal, Republicano y Contemporáneo, con corte Estatal, Nacional e Internacional. (INAFED, 2010)

“Biblioteca Palafoxiana, se localiza en 5 oriente 5, en la planta alta de un edificio del siglo XVII que albergó al Colegio de San Juan hoy sede de la casa de la Cultura, en su acceso se encuentran dos artísticas puertas de madera tallada, donde aparecen los escudos de la casa de Aristas y los de Armas de Palafox; su piso original es de ladrillo rojo y azulejos. En su interior destacan la sobriedad de sus bóvedas, así como la estantería, barandillas, alacenas y gradas, en talla de maderas finas ricamente elaboradas. Un altar y bellas mesas en ónix de Tecali con marquetería. Todo lo anterior enmarca a uno de los más valiosos monumentos que son orgullo de Puebla” (INAFED, 2010).

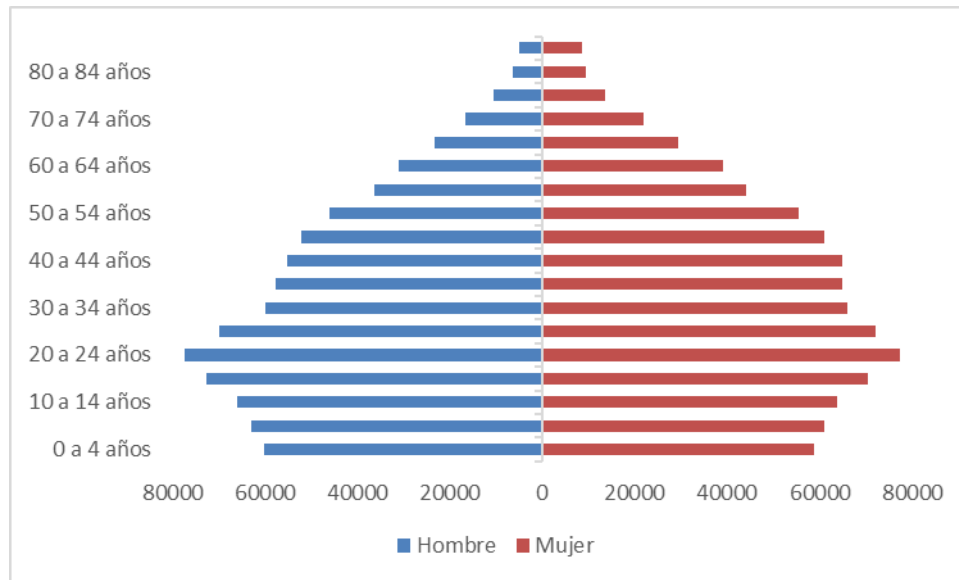
“Zócalo de la Ciudad de Puebla: su construcción fue en 1531, hasta 1854 este lugar se empleó para mercado, plaza de toros, escenario teatral; además de que la audiencia de México dictaba aquí sus sentencias, por lo que existió la picota, retirada en 1535 y la orca que en un motín popular fue quemada en 1729. El sitio recibió también varias denominaciones tales como: Plaza de Armas, Plaza Pública, Plaza Principal, Plaza Mayor y actualmente Zócalo o Parque Central. Cuenta con frondosos árboles y abundantes áreas ajardinadas, al centro destaca la artística fuente de San Miguel (1777). Como todas las plazas de las ciudades coloniales, la de Puebla está rodeada por típicos portales y su catedral con su capilla del Sagrario” (INAFED, 2010).

Población

De acuerdo a los datos obtenidos del censo de 2020, realizado por el Inegi, la población total del municipio de Puebla fue de 1,692,181 habitantes, siendo en su mayoría mujeres (52.2%) a comparación de los hombres (47.8%); los rangos de

edad que concentraron mayor población fueron de 20 a 24 años (9.15%), 15 a 19 años (8.45%) y entre 25 y 29 años (8.39%) (DataMéxico, 2022) . Vea Figura 13.

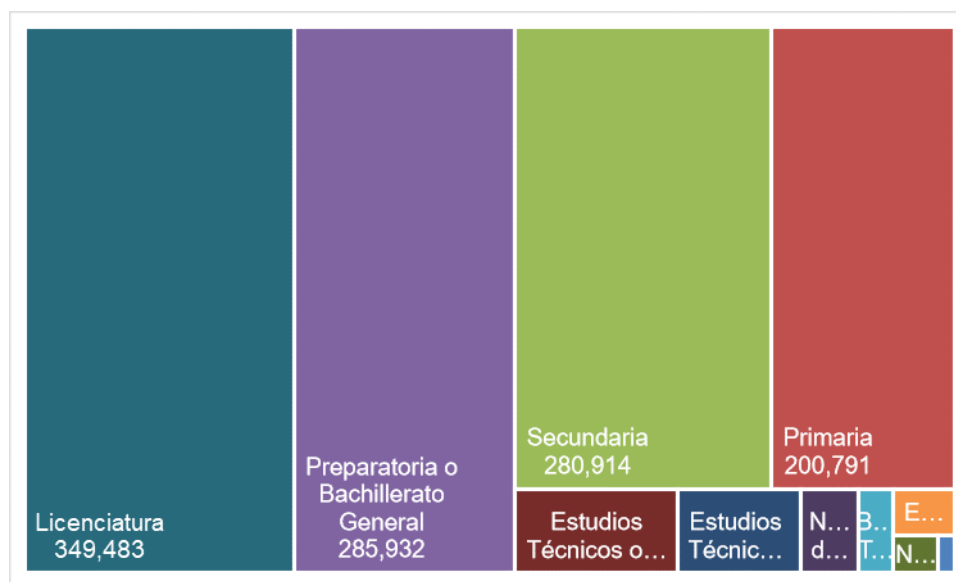
Figura 13. Pirámide poblacional total de Puebla 2020



Fuente: Elaboración propia, retomada de (DataMéxico, 2022).

El mismo portal electrónico, menciona que de acuerdo a los datos presentados en el censo 2020 por el Inegi, la mayoría de las viviendas particulares habitadas contaba con 4 y 3 cuartos, 24% y 22.9%, respectivamente. En cuanto a los servicios y conectividad en la vivienda, refiere que el 64% de las viviendas tienen acceso a internet, el 49.5% disponen de computadora y el 92.5% disponen de celular. La Figura 14, muestra la distribución porcentual de la población de 15 años y más en el municipio según su grado académico aprobado, donde se puede observar que el 27.8% de la población cuenta con Licenciatura, el 22.7% con bachillerato general o preparatoria y el 23.3% con secundaria concluida (DataMéxico, 2022).

Figura 14. Niveles de escolaridad de la población de 15 años y más en Puebla



Fuente: Elaboración propia, retomada de (DataMéxico, 2022).

Referente al tema de las opciones y coberturas de salud, las opciones de atención de salud más utilizadas en 2020 fueron el IMSS, siendo el 34.7% de la población que acude y a los Centro de Salud u Hospital de la SSA (Seguro Popular) atienden al 20.4% de la población (DataMéxico, 2022).

Otros datos

Para el 4to trimestre de 2021, de acuerdo a los datos retomados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), en el Estado de Puebla, el 60.4%, de la población es económicamente activa; por otro lado, la tasa de desocupación, se situó en el 3.85%; la población ocupada fue de 2,927,784 de personas, de los cuales 29.2% se encontraban en la formalidad y 70.8% en la informalidad; el 41.3% eran mujeres ocupadas y el 58.7% hombres, siendo las ocupaciones con más trabajadores el apoyo en actividades agrícolas (10.4%), empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios con (7.34%) y comerciantes en establecimientos con (5.72%) (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

De acuerdo a los datos del Censo Económico 2019, los sectores económicos que concentraron más unidades económicas en el Estado de Puebla fueron Comercio al por Menor con el 45.2%, Industrias Manufactureras con el 16.8%, Otros

Servicios Excepto Actividades Gubernamentales 12.3% y referente a empresas que comprenden al sector de Servicios de Alojamiento Temporal y de Preparación de Alimentos y Bebidas, existen 34,242 unidades económicas, lo que equivale al 11.5% del total de las empresas (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

Por último, en relación al campo de estudio de la presente investigación, hoteles y moteles de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, datos del Censo Económico 2019, en el municipio de Puebla se encuentran establecidas 10,703 unidades económicas que pertenecen al sector de Servicios de Alojamiento Temporal y de Preparación de Alimentos y Bebidas, lo que representa el 13.2% del total de empresas establecidas en el municipio. Respecto al municipio de Amozoc de Mota, las empresas que comprenden el mismo sector, comprenden el 10.5% del total de las organizaciones, es decir, existen 582 unidades económicas (DataMéxico, Secretaría de Economía, 2022).

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Una de las preguntas que se hacen los encargados del Recurso Humano de las empresas de cualquier tipo de sector es, ¿por qué la gente renuncia a su trabajo? Existen diversos motivos por lo cual los colaboradores se deciden a tomar esta drástica decisión; como lo menciona Chávez (2019), mucho se habla de que los empleados no renuncian a las empresas sino a sus jefes o la cultura de la empresa. Y en general esto es cierto, sin embargo, lo que nos interesa saber es porque toman esa decisión, que ocurre en su cerebro para que elijan renunciar a su trabajo.

De la misma forma, diversos expertos del tema de la retención del capital humano para las organizaciones, mencionan que la permanencia en el empleo está determinada no solamente por la remuneración, sino que influyen otros factores como el ambiente de trabajo, los beneficios o el liderazgo; dichos elementos son algunas de las variables que componen al salario emocional.

Hernández (2022), menciona que otra de las estrategias que se pueden utilizar y que no necesariamente generan costo alguno, es el salario emocional, el cual menciona que “es el conjunto de elementos monetarios y no monetarios que le ofrece una empresa a sus trabajadores. Es decir, va desde un ingreso justo hasta beneficios superiores a las prestaciones que marca la Ley Federal del Trabajo (LFT), un buen ambiente laboral, procesos de escucha activa, liderazgos positivos, entre otros factores”. El mismo autor retoma lo dicho por Rosalinda Ballesteros y menciona que el salario emocional “es el conjunto de políticas, prestaciones, acciones que hace la organización para que los colaboradores se sientan satisfechos en su trabajo y puedan realizar mejor sus actividades. Ese conjunto de beneficios que provoca esta sensación de bienestar y de fidelidad en un grupo de colaboradores es lo que llamamos salario emocional y lo que hace es que el trabajo sea significativo”.

Así mismo, para adentrarse a los principales motivos por el cual los colaboradores toman la decisión de renunciar a sus puestos de empleos, existen diferentes autores que mencionan la importancia que tiene considerar a la persona

más que al trabajador, dichas teorías se ven reflejadas en los estudios realizados por diversos expertos en la materia como lo son Abraham Maslow, Max-Neef o Frederick Herzberg.

2.1. Clasificación de las Empresas

Las Pymes representan a nivel mundial un alto número de unidades económicas para el segmento de la economía, así como el mayor índice en la generación de empleos, motivo por el cual es de suma importancia su estudio para generar herramientas que ayuden a la administración de sus recursos.

Los criterios para clasificar a la micro, pequeña y mediana empresa son diferentes en cada país; de manera tradicional se ha utilizado el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño, y como criterios complementarios, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos. (INEGI, 2009)

Datos retomados del INEGI (2009) hacen mención que “en México, la anterior Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) actualmente Secretaría de Economía, estableció en 1985 de manera oficial los criterios para clasificar a la industria de acuerdo con su tamaño”. La cuál fue publicada el 30 de diciembre de 2002 en el Diario Oficial de la Federación (DOF) bajo los siguientes criterios. Ver Tabla 6:

Tabla 6. Clasificación de las Pymes.

Estratificación por número de trabajadores			
Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Fuente: (LEY para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa., 2002).

Para la presente investigación se indagaron datos referentes a las empresas del sector servicio, las cuales son “todas las actividades económicas que tienen por

objeto la satisfacción de las necesidades de un tercero, ya sea en su persona o en sus bienes” (INEGI, 2009).

El Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) México tiene como objetivo proporcionar un marco único, consistente y actualizado para la recopilación, análisis y presentación de estadísticas de tipo económico, que refleje la estructura de la economía mexicana. El SCIAN México es la base para la generación, presentación y difusión de todas las estadísticas económicas del INEGI. (SCIAN, 2018)

El SCIAN “está compuesto por 20 sectores de actividad. La estructura jerárquica del SCIAN está conformada por cinco niveles de agregación: sector (el nivel más agregado, identificado con dos dígitos, con excepción de los sectores 31-33 y 48-49 que se identifican con dos cifras de dos dígitos), subsector (identificado con tres dígitos), rama (identificada con cuatro dígitos), subrama (identificada con cinco dígitos) y clase de actividad (el nivel más desagregado, identificada con seis dígitos)” (SCIAN, 2018). Vea Tabla 7.

Tabla 7. Estructura Jerárquica del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Clave	Sector
11	Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza
21	Minería
22	Generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, suministro de agua y de gas natural por ductos al consumidor final
23	Construcción
31-33	Industrias manufactureras
43	Comercio al por mayor
46	Comercio al por menor
48-49	Transportes, correos y almacenamiento
51	Información en medios masivos
52	Servicios financieros y de seguros
53	Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles
54	Servicios profesionales, científicos y técnicos
55	Corporativos
56	Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación
61	Servicios educativos
62	Servicios de salud y de asistencia social
71	Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos

72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
81	Otros servicios excepto actividades gubernamentales
93	Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales

Fuente: Elaboración propia.

2.1.1. 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Como se pudo observar anteriormente, el SCIAN, clasifica a las empresas de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas dentro del sector servicios. “Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente (u.e.d.p.) a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles, moteles, hoteles con casino, cabañas, villas y similares, campamentos y albergues recreativos; casas de huéspedes, pensiones y departamentos amueblados con servicios de hotelería; a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato en las instalaciones de la unidad económica o para llevar; a la preparación de alimentos por encargo, y a la preparación y servicio de bebidas alcohólicas para consumo inmediato” (SCIAN, 2018).

“En su mayoría, el criterio rector para diferenciar las ramas de este sector fue considerar el tipo de instalación (hoteles con o sin instalaciones para brindar otros servicios integrados; servicios de alojamiento en cabañas, campamentos, pensiones; preparación de alimentos en restaurantes, en unidades móviles). Adicionalmente, en el subsector de preparación de alimentos, se consideró el hecho de que las unidades económicas de la primera rama preparan alimentos por encargo, en la segunda se clasifican sólo unidades económicas especializadas en la preparación de bebidas alcohólicas, y en la última se tiene a las que preparan alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para su consumo inmediato en las instalaciones de la unidad económica o para llevar” (SCIAN, 2018).

El término “restaurante” se utiliza en forma genérica en el subsector de preparación de alimentos, entendiendo por “restaurante” un sitio en el que se preparan alimentos y bebidas directamente al cliente para que los consuma

de manera inmediata en el lugar o para llevar listos para comerse. (SCIAN, 2018)

“Incluye también u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, o en cabañas, villas, bungalow y similares; a la preparación de alimentos y bebidas para ocasiones especiales en combinación con el alquiler de salones para fiestas; a la preparación de café para llevar o de autoservicio; restaurantes de autoservicio donde el cliente ordena su pedido a través del servicio en auto, para consumir sus alimentos y bebidas en otro lugar; a la preparación de bebidas no alcohólicas (café, té, chocolate) para consumo inmediato en combinación con la elaboración de pan; a preparar y servir café para consumo inmediato en combinación con el tostado y la molienda del mismo; parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal; hoteles que sólo atienden a jóvenes y que no son campamentos ni albergues; casas típicas que proporcionan servicio de alojamiento a viajeros por una temporada, y campamentos de trabajadores” (SCIAN, 2018).

Pero “excluye u.e.d.p. a la elaboración de cerveza; de pulque, y de alimentos frescos para consumo inmediato destinados a unidades económicas que los comercializan (31-33, Industrias manufactureras); al comercio al por mayor especializado de bebidas alcohólicas envasadas (43, Comercio al por mayor); al comercio al por menor especializado de bebidas alcohólicas envasadas, de alimentos ya preparados y paletas de hielo y helados (46, Comercio al por menor); al alquiler de casas rodantes establecidas en un sitio para ser ocupadas como viviendas; al alquiler sin intermediación de viviendas amuebladas sin servicios de hotelería y de salones para fiestas sin preparación de alimentos y bebidas; a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos; a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros; a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos; a proporcionar servicios de consultoría o promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (53, Servicios inmobiliarios y de

alquiler de bienes muebles e intangibles); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (56, Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación); a impartir educación superior con servicios de alojamiento (61, Servicios educativos); al alojamiento en casas de estudiantes (62, Servicios de salud y de asistencia social); a los servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas sin alojamiento; casinos sin servicios de alojamiento; parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal; casas de juegos electrónicos; teatros-cena; salones de baile que no expenden bebidas alcohólicas (71, Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel o motel pero tienen una razón social distinta a la de éstos (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.2. 721 Servicios de Alojamiento Temporal

El SCIAN precisa a las empresas que realizan actividades de servicios de alojamiento temporal como “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles, moteles, hoteles con casino, cabañas, villas y similares, campamentos y albergues recreativos, pensiones, casas de huéspedes, departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería” (SCIAN, 2018).

“Incluye también u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, o en cabañas, villas, bungalow y similares; parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal; hoteles que sólo atienden a jóvenes y que no son campamentos ni albergues; casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada, y campamentos de trabajadores” (SCIAN, 2018).

Pero “excluye u.e.d.p. al alquiler de casas rodantes establecidas en un sitio para ser ocupadas como viviendas; al alquiler sin intermediación de viviendas

amuebladas sin servicios de hotelería; a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos; a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros; a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos; a proporcionar servicios de consultoría o promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (531, Servicios inmobiliarios); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (561, Servicios de apoyo a los negocios); a impartir educación superior con servicios de alojamiento (611, Servicios educativos); al alojamiento en casas de estudiantes (623, Residencias de asistencia social y para el cuidado de la salud); a los servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas sin alojamiento; casinos sin servicios de alojamiento; parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal, y casas de juegos electrónicos (713, Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel o motel pero tienen una razón social distinta a la de éstos (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.3. 7211 Hoteles, moteles y similares

El SCIAN refiere que las empresas denominadas como hoteles, moteles y similares, son “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles, moteles, hoteles con casino, cabañas, villas y similares. Incluye también u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, o en cabañas, villas, bungalow y similares; parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal; hoteles que sólo atienden a jóvenes y que no son campamentos ni albergues, y casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada” (SCIAN, 2018).

Pero “excluye u.e.d.p. a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (5312,

Inmobiliarias y corredores de bienes raíces); a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros; a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos, y a proporcionar servicios de consultoría o promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (5313, Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (5615, Agencias de viajes y servicios de reservaciones); al alojamiento temporal en pensiones y casas de huéspedes, y en departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería (7213, Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería); parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal, y casas de juegos electrónicos (7131, Parques con instalaciones recreativas y casas de juegos electrónicos); casinos sin servicios de alojamiento (7132, Casinos, loterías y otros juegos de azar); albergues juveniles (7212, Campamentos y albergues recreativos), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel o motel pero tienen una razón social distinta a la de éstos (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.4. 7211 Hoteles, moteles y similares

Dentro de las empresas con clasificación de hoteles, moteles y similares, el SCIAN describe que son “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles, moteles, hoteles con casino, cabañas, villas y similares. Así mismo, incluye también u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, o en cabañas, villas, bungalow y similares; parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal; hoteles que sólo atienden a jóvenes y que no son campamentos ni albergues, y casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada” (SCIAN, 2018).

En cambio, “excluye u.e.d.p. a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (5312,

Inmobiliarias y corredores de bienes raíces); a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros; a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos, y a proporcionar servicios de consultoría o promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (5313, Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (5615, Agencias de viajes y servicios de reservaciones); al alojamiento temporal en pensiones y casas de huéspedes, y en departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería (7213, Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería); parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal, y casas de juegos electrónicos (7131, Parques con instalaciones recreativas y casas de juegos electrónicos); casinos sin servicios de alojamiento (7132, Casinos, loterías y otros juegos de azar); albergues juveniles (7212, Campamentos y albergues recreativos), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel o motel pero tienen una razón social distinta a la de éstos (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.5. 72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

El SCIAN refiere que las unidades económicas que comprenden a la clave 72111, son “dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles y moteles con o sin servicios integrados. Y que incluye también u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, y parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal” (SCIAN, 2018).

Pero que “excluye u.e.d.p. a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (53121, Inmobiliarias y corredores de bienes raíces); a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros; a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos, y a proporcionar servicios de consultoría

o promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (53131, Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (56159, Otros servicios de reservaciones); a proporcionar alojamiento temporal en hoteles con casino (72112, Hoteles con casino); alojamiento temporal mediante la modalidad de hospedaje tradicional o de tiempo compartido en cabañas, villas, bungalow y similares (72119, Cabañas, villas y similares); alojamiento temporal en pensiones y casas de huéspedes, y en departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería (72131, Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería); parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal (71311, Parques con instalaciones recreativas), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel o motel pero tienen una razón social distinta a la de éstos (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.6. 721111 Hoteles con otros servicios integrados

La clave 721111, hoteles con otros servicios integrados, describe “a las unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles con uno o más servicios integrados, es decir, que bajo la misma razón social ofrecen una gama de servicios (de restaurante, bar, centro nocturno, discoteca, spa de belleza, pista para esquiar, campo de golf, agencia de viajes). También incluye u.e.d.p. a proporcionar alojamiento temporal mediante la modalidad de tiempos compartidos en hoteles que cuentan con uno o más servicios integrados, y parques acuáticos y balnearios que bajo la misma razón social proporcionan alojamiento temporal” (SCIAN, 2018).

Pero “excluye u.e.d.p. a la intermediación de operaciones inmobiliarias relacionadas con bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (531210, Inmobiliarias y corredores de bienes raíces); a proporcionar servicios de administración de bienes raíces propiedad de terceros, y a la administración de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (531311, Servicios de administración de bienes raíces); a proporcionar servicios de consultoría o

promoción de bienes raíces ubicados en desarrollos turísticos (531319, Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios); a los servicios de intercambio de tiempos compartidos (561590, Otros servicios de reservaciones); a proporcionar alojamiento temporal en hoteles sin otros servicios integrados (721112, Hoteles sin otros servicios integrados); en hoteles con casino (721120, Hoteles con casino); alojamiento temporal mediante la modalidad de hospedaje tradicional o de tiempo compartido en cabañas, villas, bungalow y similares (721190, Cabañas, villas y similares); alojamiento temporal en pensiones y casas de huéspedes (721311, Pensiones y casas de huéspedes); en departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería (721312, Departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería); parques acuáticos y balnearios que no proporcionan alojamiento temporal (713113, Parques acuáticos y balnearios del sector privado; 713114, Parques acuáticos y balnearios del sector público), y restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un hotel pero tienen una razón social distinta a la de éste (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018).

2.1.7. 721112 Hoteles sin otros servicios integrados

Lo que refiere a la clave 721112, que comprende a hoteles sin otros servicios integrados, el SCIAN menciona que son “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles sin otros servicios integrados (de restaurante, bar, centro nocturno, discoteca, spa de belleza, pista para esquiar, campo de golf, agencia de viajes)” (SCIAN, 2018).

Pero que “excluye u.e.d.p. al alojamiento temporal en hoteles con uno o más servicios integrados (721111, Hoteles con otros servicios integrados), y en cabañas, villas, bungalow y similares (721190, Cabañas, villas y similares)” (SCIAN, 2018).

2.1.8. 721113 Moteles

El SCIAN, define a los Moteles como “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en moteles con o sin servicios integrados, es decir, que bajo la misma razón social ofrecen o no una

gama de servicios (de restaurante, bar, centro nocturno, discoteca, spa de belleza, pista para esquiar, campo de golf, agencia de viajes)” (SCIAN, 2018).

Pero “excluye restaurantes, bares, agencias de viajes y todas aquellas unidades económicas que se encuentran en las instalaciones de un motel, pero tienen una razón social distinta a la de éste (cada una se clasifica según su actividad principal)” (SCIAN, 2018). Lo antes mencionado, se puede ver resumido en la tabla que a continuación se presenta. Vea Tabla 8.

Tabla 8. Clasificación 72. SCIAN

Clave	Categoría
72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
721	Servicios de alojamiento temporal
7211	Hoteles, moteles y similares
72111	Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino
721111	Hoteles con otros servicios integrados
721112	Hoteles sin otros servicios integrados
721113	Moteles
72112	Hoteles con casino
721120	Hoteles con casino
72119	Cabañas, villas y similares
721190	Cabañas, villas y similares
7212	Campamentos y albergues recreativos
72121	Campamentos y albergues recreativos
721210	Campamentos y albergues recreativos
7213	Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería
72131	Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería
721311	Pensiones y casas de huéspedes
721312	Departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería

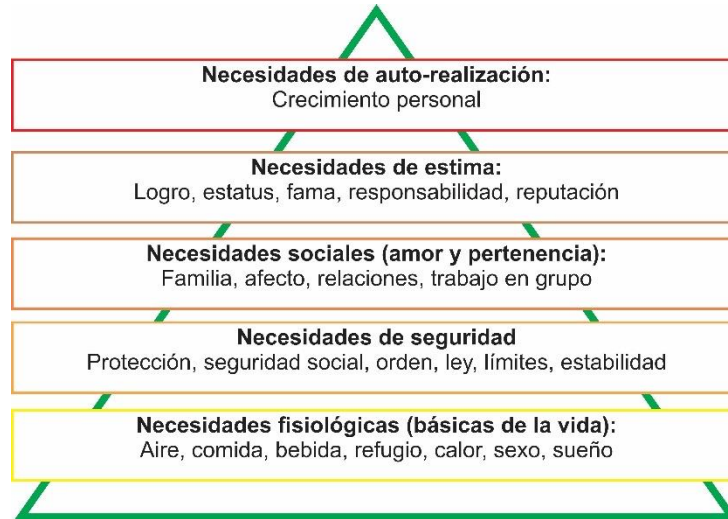
Fuente: Elaboración propia, retomada de (SCIAN, 2018).

2.2. Teoría del Motivación Humana

Los seres humanos buscan satisfacer necesidades, es por ello que, en “1943 Maslow propone su ‘Teoría de la Motivación Humana’ la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de

la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo, así como el comportamiento organizacional” (Reid Cunningham, 2008). Vea Figura 15.

Figura 15. Jerarquía de Necesidades



Fuente: Maslow 1943, Adaptado de Chapman (2007).

Como se puede observar en la imagen anterior, la Pirámide de Maslow representa una teoría psicológica, la cual está dividida por niveles, en donde se ven reflejadas cada una de las necesidades básicas con las que contamos los seres humanos. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas, es decir, lo mínimo que necesita el ser humano para su subsistencia. A medida que se van cumpliendo las necesidades, paulatinamente, se busca ascender hasta llegar a la cúspide de la pirámide, es decir se busca llegar a la autorrealización personal, meta a alcanzar por cualquier persona; es muy importante, y hasta cierto punto lógico, que para desarrollar cada una de estas etapas se hace forma ascendente y de manera escalonada en relación a cada una de las necesidades.

Para un trabajador la primera preocupación con la que cuenta es encontrar un empleo que cubra sus necesidades básicas, tales como contar con un sustento para él y su familia, cubrir sus necesidades de alimentación, vestimenta, vivienda, etc.; una vez que haya cubierto esa necesidad pensará si el trabajo en el que se encuentra laborando será a corto, mediano o largo plazo, o si cubre sus afinidades

de salud, seguridad económica y personal. Etapa en la cual existe un primer acercamiento con el tema de rotación de personal.

Posteriormente buscará cubrir sus necesidades de afiliación, esto quiere decir que el trabajador tratará estar en un lugar en donde haya un buen ambiente laboral, sentirse parte de la empresa y sentirse valorado por sus compañeros y superiores. Si el colaborador encuentra satisfecha esta necesidad cumplirá con el objetivo y el sentimiento de pertenencia y por ende los índices de rotación de personal tienden a disminuir.

Al contar con el sentido de pertenencia el trabajador se sentirá valorado, lo cual le permitirá aumentar su confianza y reforzará su personalidad, lo que se traduce a la aportación de ideas innovadoras y que asuma la responsabilidad que se le confiera. Esto es el camino al éxito y cubrir la última etapa de la pirámide, la autorrealización. Lo ideal será que todos los trabajadores de la empresa cubran sus necesidades de autorrealización dentro de la entidad, el camino es difícil, pero con las herramientas necesarias se puede allanar el sendero para la consecución de lo que se plantea.

2.3. Teoría para el Desarrollo Humano.

Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn en su publicación denominada Desarrollo a Escala Humana, una opción para el futuro. Arrobo (1986) retoma lo planteado por Max-Neef et al, de “su teoría orientada, en gran medida, hacia la satisfacción de las necesidades humanas; en donde exige un nuevo modo de interpretar la realidad, lo que obliga a ver y evaluar el mundo, las personas y sus procesos. Del mismo modo, describe una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo” y en donde se destacan los siguientes postulados:

1. *El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos.* En dicho estudio es donde se postula el “Desarrollo y necesidades humanas” y se argumentan las respuestas de las preguntas:
 - ¿Cómo puede establecerse que un determinado proceso de desarrollo es mejor que otro? Rechazan los indicadores del crecimiento

cuantitativo de los objetos, como el PIB, y señalan que se necesita un indicador del crecimiento cualitativo de las personas.

- ¿Cuál podría ser? Contestan apuntando que “el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita *eleva más la calidad de vida de las personas*”, la que a su vez “dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus *necesidades humanas fundamentales*”.
 - ¿Qué determina la calidad de vida de las personas? ¿Cuáles son esas necesidades fundamentales? y/o ¿quién decide cuáles son?
2. “*Es indispensable distinguir entre necesidades y satisfactores*. Por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal e informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación, son satisfactores de la necesidad de entendimiento” (Arrobo, 1986).
 3. “*La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes que funcionan como sistema*. Las necesidades deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones (*trade-offs*) son característicos de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades” (Arrobo, 1986).
 4. “*Existe un umbral presistema en cada necesidad*. Aunque entre las necesidades no cabe establecer linealidades jerárquicas, es preciso reconocer un umbral presistema, para cada necesidad, por debajo del cual la urgencia por satisfacerla llega a asumir características de urgencia absoluta” (Arrobo, 1986).
 5. “*Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables y son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos*” (Arrobo, 1986).

6. *“Las necesidades patentizan la tensión constante de los seres humanos entre carencia y potencia. Las necesidades revelan el ser de la persona de la manera más apremiante: como carencia y potencialidad. En la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto”* (Arrobo, 1986).
7. *“Lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales”* (Arrobo, 1986).
8. *Definiciones de satisfactores.* “Los satisfactores no son los bienes económicos disponibles, sino que están referidos a todo aquello que, *por representar formas de ser, tener, hacer y estar*, contribuye a la realización de necesidades humanas”. Aquí especifican qué tipo de elementos pueden ser los satisfactores: “entre otras, formas de organización, estructuras políticas, prácticas sociales, condiciones subjetivas, valores y normas, espacios, contextos, comportamientos y actitudes”.
9. *“La introducción de satisfactores distingue la economía humanista de la mecanicista.* La construcción de una economía humanista exige, en este marco, un importante desafío teórico, a saber: entender y desentrañar la dialéctica entre necesidades, satisfactores y bienes económicos” (Arrobo, 1986).
10. *“Definiciones de bienes.* Los bienes son en *sentido estricto* el medio por el cual el sujeto potencia los satisfactores para vivir sus necesidades. Previamente han identificado los bienes *como objetos y artefactos que permiten incrementar o mermar la eficiencia de un satisfactor*, alterando así el umbral de actualización de una necesidad” (Arrobo, 1986).

11. *“Cada necesidad puede satisfacerse a niveles diferentes y con distintas intensidades”* (Arrobo, 1986).

- En relación con uno mismo (*Eigenwelt*).
- En relación con el grupo social (*Mitwelt*).
- En relación con el medio ambiente (*Umwelt*).

12. *“Las necesidades cambian con la evolución de la especie y tienen una trayectoria única”* (Arrobo, 1986).

Los satisfactores evolucionan con la historia y tienen “una doble trayectoria”.

La doble trayectoria consiste en que se “modifican al ritmo de la historia y, por la otra, se diversifican de acuerdo a las culturas y las circunstancias, es decir, de acuerdo al ritmo de las distintas historias”. (Arrobo, 1986)

13. *Los bienes económicos (artefactos, tecnologías) tienen una triple trayectoria: “se modifican a ritmos coyunturales”, se diversifican con las culturas y, dentro de éstas, con los estratos sociales.*

14. *Cualquier necesidad humana insatisfecha revela una pobreza humana.* El termino pobreza no se refiere como un umbral de ingreso, sino, a la falta de necesidades humanas no satisfechas.

15. *“Las pobrezas una vez que rebasan límites críticos de intensidad y duración generan patologías tanto individuales como colectivas.* Para estas últimas los tratamientos aplicados no han resultado eficaces. Las patologías las ilustran con las situaciones generadas por el desempleo, la deuda externa y la inflación” (Arrobo, 1986).

2.3.1. Matriz de necesidades y satisfactores

Como lo mencionan Max-Neef et al (1986) “la interrelación entre necesidades, satisfactores y bienes económicos es permanente y dinámica. Entre ellos se desencadena una dialéctica histórica. Si, por una parte, los bienes económicos tienen la capacidad de afectar la eficiencia de los satisfactores, éstos, por otra parte,

serán determinantes en la generación y creación de aquellos. A través de esta causación recíproca se convierten, a la vez, *en parte y en definición de una cultura*, y en determinantes de los estilos de desarrollo”.

“Los satisfactores pueden ordenarse y desglosarse dentro de los cruces de una matriz que, por un lado, clasifica las necesidades según las categorías existenciales de ser, tener, hacer y estar; y por el otro, las clasifica según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad” (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986, pág. 41).
Vea Tabla 9.

“De la observación de los distintos casilleros de la matriz que contienen propuestas de satisfactores posibles, se desprende que muchos de los satisfactores indicados pueden dar origen a diversos bienes económicos. Si se escoge, por ejemplo, el casillero 15 que indica formas del *hacer* para satisfacer la necesidad de *entendimiento*, se encuentran satisfactores como investigar, estudiar, experimental, educar, analizar, meditar e interpretar. Ellos dan origen a bienes económicos, según sea la cultura y sus recursos, tales como libros, instrumentos de laboratorio, herramientas, computadoras y otros artefactos. La función de estos es, ciertamente, la de potenciar el *hacer* del *entendimiento*” (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986, pág. 43).

Tabla 9. Matriz de necesidades y satisfactores

Necesidades según categorías existenciales	Ser	Tener	Hacer	Estar
Necesidades según categorías axiológicas				
Subsistencia	1/ Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	2/ Alimentación, abrigo, trabajo	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social
Protección	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	6/ Sistemas de seguridad, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/ Contorno vital, contorno social, morada
Afecto	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	10/ Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	16/ Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	20/ Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación,	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes

	humor, tranquilidad, sensualidad			
Creación	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	26/ Habilidades, destrezas, método, trabajo	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	28/ Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	29/ Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	30/ Símbolos, lenguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/ Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/ Socio-ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, tolerancia	34/ Igualdad de derechos	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	36/ Plasticidad espacio-temporal

Fuente: Elaboración propia, retomado de Max-Neef et al, 1986.

2.4. Teoría de la motivación e higiene

“Frederick Herzberg, una de las más destacadas figuras de la psicología industrial y organizacional y padre de la motivación y del enriquecimiento del trabajo. Contribuyo al desarrollo de la psicología industrial/organizacional y de la moderna administración de recursos humanos. El problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, se conocían las causas por las cuales las personas se enfermaban, pero se conocía muy poco en relación a lo que hacía que la gente se conservara sana” (Manso Pinto, 2002).

Como menciona Manso (2002) en 1959, “Herzberg publicó *Motivation at Work*, un informe de sus propias investigaciones y las de sus colaboradores acerca de la salud mental en la industria, en la cual, realizaron en un grupo de ingenieros y contadores las siguientes preguntas: ¿recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido? Dígame que ocurrió; y ¿recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido? Dígame que ocurrió. De dichas investigaciones es donde surge, formalmente su conocida Teoría de la Motivación-Higiene”. Vea Tabla 10.

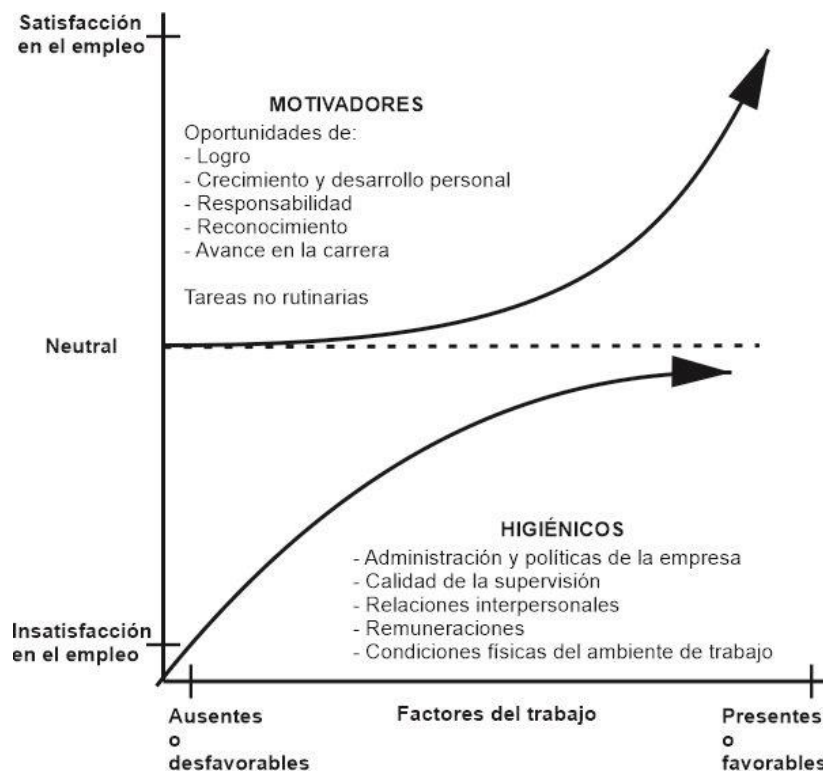
Tabla 10. Factores de la Teoría de la Motivación-Higiene

Factor	Características
Higiene	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión.• Relaciones interpersonales.• Condiciones físicas del trabajo.• Remuneraciones.• Prestaciones.• Seguridad en el trabajo• Políticas y prácticas administrativas de la empresa.
Motivacionales	<ul style="list-style-type: none">• Sensación de realización personal.• Reconocimiento al desempeño• Lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza• Responsabilidad del puesto.• Oportunidades de avance profesional y crecimiento personal.

Fuente: Elaboración Propia.

“Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior. Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son los conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción” (Manso Pinto, 2002). Vea la Figura 16.

Figura 16. Teoría de la Motivación-Higiene



Fuente: Elaboración Propia.

2.5. Rotación de personal

“La expresión rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que

ingresan y que salen de la organización” (Chiavenato, 2007, pág. 135). Para Castillo la rotación de personal “es el número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales” (2006).

Pigors y Meyers, citados por González Ríos (2006), “la rotación de personal es el grado de movilidad interna de los empleados; evitable o inevitable; saludable o no saludable para una organización. Para ellos cada tipo de rotación tiene sus propias causas. Las causas de la rotación inevitable son: enfermedades crónicas, accidentes que producen lesiones parciales o totales permanentes, la muerte y la jubilación. Las causas de rotación evitable son: insatisfacción, bajos sueldos, mala integración del trabajador a la organización, falta de identificación del empleado con los objetivos de la organización, mala selección del personal, falta de movilidad interna (programa de ascensos y traslados). Las causas de rotación saludable son: ascensos, promociones y traslados que permiten atraer gente nueva que enriquezca con su experiencia, conocimientos, idiosincrasia, iniciativa y potencial a la organización”.

El costo de la rotación de personal es alto, ya que comprende no sólo los gastos de reclutamiento y selección, sino también los que se originan de la apertura de registros, el establecimiento de una nueva cuenta en la nómina, la capacitación, la inscripción del empleado a distintas instituciones de seguridad social y fiscales, y —en algunos casos— el suministro de equipos especiales, como equipo de cómputo, uniformes o herramientas calibradas para especificaciones individuales. (B. Werther & Davis, 2008, pág. 228)

Flores, Abreu, & Badii mencionan que una de “las causas que comúnmente reflejan las investigaciones relacionadas con las salidas de los trabajadores son las condiciones laborales. Cuando el ambiente laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que este se sienta insatisfecho y en casos extremos conduce a la rotación laboral” (2008, pág. 68).

2.5.1. Índice de rotación de personal

Chiavenato (2007) hace referencia al cálculo del índice de rotación de personal de una empresa y hace mención que “está basado en el volumen de ingresos (entrada) y separaciones (salida) de personal en relación con el personal empleado o disponible en la organización, en un lapso de cierto tiempo, y en términos porcentuales” (págs. 137-138). Y que clasifica de cuatro maneras:

1. *Para el efecto de la planeación de Recursos Humanos (RH).* Al obtener este índice de rotación se puede observar el porcentaje de empleados que circulan en la empresa en relación al promedio de estos.
2. *Para analizar las pérdidas de personas y sus causas.* En este porcentaje solamente se consideran las separaciones, ya sean por iniciativa de la organización o de los empleados.
3. *Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal para verificar los motivos que llevan a las personas a abandonar la organización.* Sólo se consideran las separaciones por iniciativa de los empleados, despreciándose las separaciones provocadas por la organización.
4. *Al tratar de evaluar la rotación de personal por departamentos o divisiones.* Este índice considera el flujo interno de personal por medio de los diversos subsistemas de la organización.

Para identificar si se tiene una alta rotación laboral en una empresa, se debe calcular el número de personas que ingresan y egresan a la organización en un lapso determinado tiempo. Un índice menor a 15% se considera un sano indicador; si es de entre 15 y 30, significa que se están perdiendo importantes recursos, mientras que un índice superior al 40% señala una situación grave de capital humano. (Adecco, 2019)

StarMeUp OS (2018), hace mención “a la tasa de desgaste o la tasa de abandono para referenciar la cantidad de personas que se van de una empresa en un determinado tiempo. Para calcular dicha estimación se debe considerar el número de empleados al comienzo del periodo a analizar, posteriormente saber el número de empleados de nuevo ingreso en dicho periodo y por último el número de empleados que se fueron durante el periodo de estudio”. Y lo podemos ejemplificar de la siguiente manera:

$$Tasa\ de\ Abandono = \frac{No.\ de\ abandonos}{Porcentaje\ de\ No.\ de\ empleados} \times 100$$

De acuerdo con Castillo (2006) “el índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un período de tiempo. El índice de rotación de personal (IRP) se expresa en términos porcentuales mediante la siguiente fórmula matemática” (pág. 68). Dicha formula se presenta a continuación:

$$IRP = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{\frac{F1 + F2}{2}}$$

Donde:

- *A* es el número de personas contratadas durante el período considerado.
- *D* son las personas desvinculadas durante el mismo período.
- *F1* son el número de trabajadores al comienzo del período considerado.
- *F2* son el número de trabajadores al final del período.

2.6. Cultura organizacional

“Las culturas organizacionales son creadas por lideres, y una de las funciones más decisivas del liderazgo bien puede hacer la creación, conducción y -siempre y cuando sea necesario- la destrucción de la cultura” (Schein, 1988, pág. 20).

“El termino <cultura> debe reservarse para el nivel más profundo de *presunciones básicas y creencias* que comparten los miembros de una empresa, las cuales operan inconcientemente y definen en tanto que interpretación básica la visión que la empresa tiene de si misma y de su entorno. Estas presunciones y creencias son respuestas que ha *aprendido* el grupo ante sus problemas de *subsistencia* en su medio externo, y ante sus problemas de *integración interna*. Se dan por supuestas porque repetida y adecuadamente llegan a resolver estos problemas. Este nivel más profundo de presunciones ha de distinguirse de los <artefactos> y <valores>, en la medida en que estos son manifestaciones de niveles superficiales de la cultura, pero no esencia de la misma cultura” (Schein, 1988).

Jaime Santana & Araujo Cabrera (2007), quien cita a Rousseau, “en conjunto con investigadores organizacionales coinciden en definir la cultura como conjuntos de cogniciones compartidas por los miembros de una determinada unidad social, las cuales se adquieren a través del aprendizaje social y de procesos de socialización que exponen a los individuos a diversos elementos culturales, como

actividades e interacciones, informaciones comunicadas y artefactos materiales, que conforman la experiencia social al tiempo que dotan a sus miembros de valores compartidos, marcos de comprensión comunes y sistemas de creencias y de expectativas”.

El concepto de cultura organizacional típicamente se toma para referirse a las creencias, valores, patrones de comportamiento y entendimientos que son compartidos por los miembros de una organización y que son distintivos de ella. Estos pueden estar asociados con símbolos, historias y mitos organizacionales que expresan la cultura y ayudan a socializar a las personas en la organización; o imágenes, productos, ropa, edificios y otros artefactos que encarnan materialmente la cultura. (Linstead, 2001)

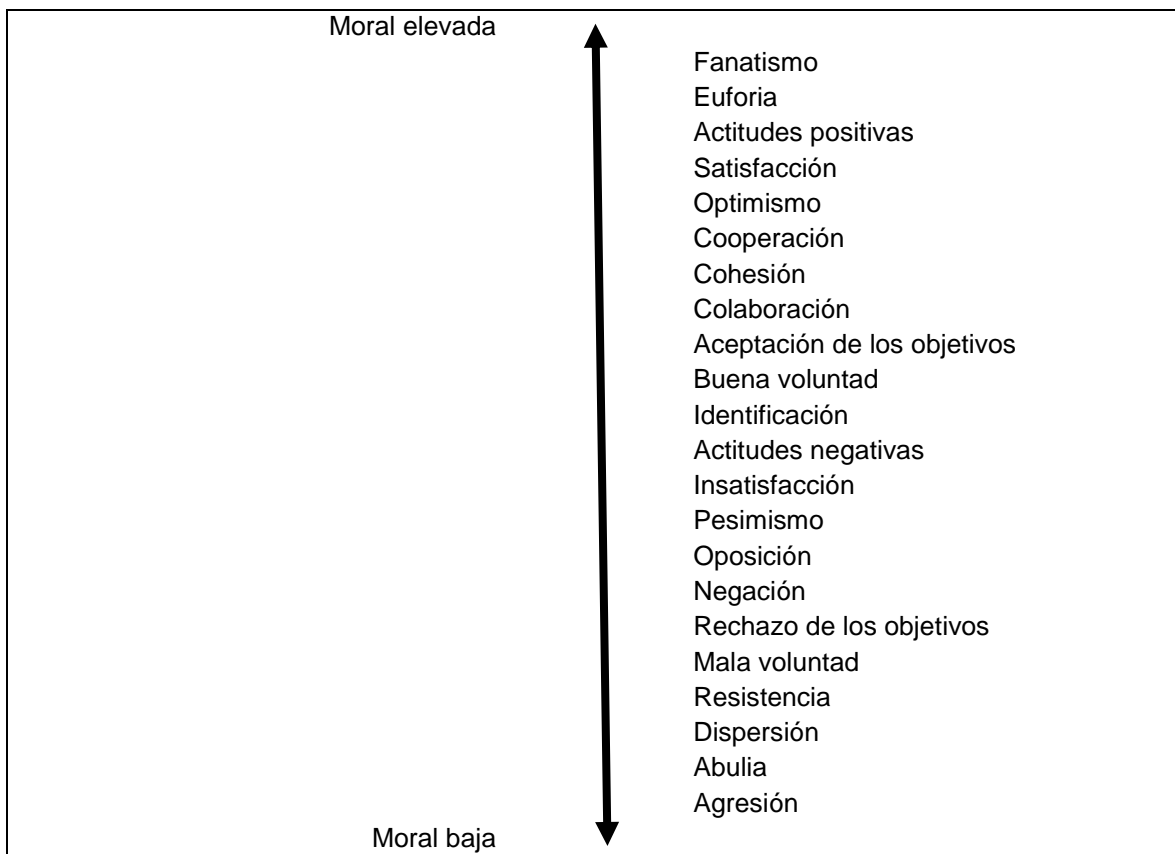
Hitpass (2017), denomina que la cultura organizacional “es el modo de vida propio que en cada organización se ha desarrollado”. El mismo autor, cita a Trejo, el cual señala que “la cultura de una organización no es estática, sino que experimenta alteraciones con el transcurso del tiempo, dependiendo de las condiciones internas y externas. Algunas organizaciones logran renovar constantemente su cultura manteniendo su integridad y su personalidad, en tanto que otras permanecen con su cultura atada a patrones obsoletos y pasados de moda. El desarrollo organizacional considera que para cambiar una organización, la única manera viable es cambiar su cultura, es decir, los sistemas en los cuales las personas viven y trabajan” (pág. 163).

Gutiérrez (2013) menciona que la cultura organizacional “puede ser estudiada bajo variables tanto cuantitativas como cualitativas, pues se refiere más a un grupo de valores, creencias y hábitos generales, establecidos en la organización. De igual manera la cultura organizacional no es un estado momentáneo si no duradero, y para solucionar problemas de esta índole se necesitan de medidas de tratamiento mucho más agresivas que en el clima organizacional”.

Para Chiavenato (2006), “las actitudes de las personas dependen de su moral. La actitud es una posición o juicio, de las personas frente a objetos, personas o situaciones que las predisponen a comportarse de cierta manera. Él mismo hace mención que el clima organizacional forma parte de la moral y lo ubica dentro de la moral alta, puesto que depende del clima de relaciones humanas que predomina en la empresa (en especial si la organización formal se ajusta a la organización informal), de la buena calidad de las comunicaciones y del nivel satisfactorio de supervisión”.

Por tal motivo describe que “del concepto de moral se deriva el de clima organizacional y define al clima como el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable” (2006, págs. 103-104). Véase la Figura 17.

Figura 17. Niveles de la Moral y las Actitudes Resultantes



Fuente: Elaboración propia, retomado de Chiavenato (2006).

David Fischman (2017), investigador y divulgador de temas como liderazgo, capital humano y cultura organizacional, refiere que la cultura “es el conjunto de creencias compartidas que las personas tienen en una empresa y que han aprendido, ya sea haciendo las cosas bien o cometiendo errores”. Así mismo, menciona que las creencias definen la conducta de la gente; esta conducta es la encargada de definir a la cultura, misma que tiene un impacto en los resultados. Además, describe que no existe cultura similar en las empresas, debido a que la

cultura es la encargada de impulsar la estrategia para la consecución de metas y está fundamentada en los valores de la organización, así como el liderazgo que ejerce el responsable de la empresa.

Para Pérez (2016), “tener un ambiente pesado en la oficina puede fatigar a cualquiera, desgastarnos física e intelectualmente. Si dentro de tu oficina no hay un ambiente agradable es muy probable que pierdas a buenos trabajadores. Organiza actividades que permitan que todos compartan y liberen la presión o estrés que muchas veces se genera”. A continuación, se presenta una tabla elaborada por Pedraza (2018), denominada “la satisfacción laboral en la gestión del capital humano, en ella se observan conceptos del clima laboral a partir de diferentes autores que nos permitirán conocer diferentes tipos de vista”. Vea Tabla 11.

Tabla 11. Definiciones de Clima Laboral

	Autor	Descripción conceptual
Clima organizacional	Locke (1976)	Representa un estado emocional positivo (placentero) que resulta de la percepción subjetiva que desarrollan los empleados de sus experiencias laborales.
	Sundstorm (1986)	Es una actitud del empleado hacia su trabajo, producto del juicio de evaluación que realiza con base a sus experiencias pasadas y presentes en él.
	Shermerhom, Hunt y Osborn (1987)	El nivel gradual de experimentación emocional de un empleado con respecto a su trabajo, que le lleva a generar sentimientos negativos o positivos hacia el mismo.
	Rice, Gentile y McFarlin (1991)	Implica una relación de correspondencia entre lo que un empleado quiere de su trabajo y lo que percibe que este le ofrece
	Oshagbemi (1999)	Es una reacción afectiva a un trabajo, que resulta de la comparación que realiza el trabajador de los resultados reales con los que son deseados, anticipados o merecidos.
	Davis y Newstrom (2007)	Conjunto de sentimientos favorables y desfavorables que se forman los empleados hacia su trabajo

Fuente: Elaboración propia, retomada de (Pedraza Melo, 2018).

2.6.1. Dimensiones de la Cultura Organizacional

El concepto de cultura organizacional es tan amplio y cuenta con una gama tan extensa de variables o dimensiones⁹, lo que genera que sea un tema difícil de delimitar, motivo por el cual, y con base a las investigaciones documentales que se

⁹ Dimensión es la forma como se pueden ver las cosas, o el punto de vista como se presenta un determinado fenómeno en un contexto determinado. Fuente: (Páez et al, (2008).

realizaron, a continuación, se presentan algunos referentes teóricos del tema y como consideran la división de la cultura organizacional por dimensiones.

Uno de los precursores en el tema de la cultura organizacional es Schein, y como lo retoma Pedraza (2015), “la esencia de la cultura de las organizaciones, se reserva el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias (Nivel 3), que permiten a los individuos cada día expresar y experimentar a los individuos cada día expresar y experimentar sus acontecimientos, dar respuesta a sus problemas de subsistencia interna y externa. En 1988, los conceptualiza dentro de tres niveles: producciones, valores y presunciones subyacentes básicas; estos tres niveles de cultura no son estáticos ni independientes, se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional”.

Díaz (2020) hace mención “a las bases de la cultura organizacional, desde la perspectiva de una dimensión intangible de las empresas, tanto en la práctica profesional, así como desde el análisis y la teoría académica; en donde es posible afirmar una triple dimensión en la cultura interna: 1. La gestión y comunicación de la identidad corporativa; 2. Las condiciones laborales específicas del puesto de trabajo y 3. El recorrido profesional de cada empleado/a dentro de la corporación”.

Vélez (2013) retoma a Zapata, que en 2004 propone un modelo de análisis de la cultura organizacional que comprende de 13 dimensiones, el cual “parte de lo general a lo particular y está dividido en grandes dimensiones: la dimensión histórica y social de la cultura; los grandes conjuntos simbólicos en la organización, las subculturas y los elementos de la cultura relacionados con la gestión empresarial”.

López, menciona que “el clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización, la cual comprende el patron general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distingue de otras” (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009); donde los identifica dentro de 10 elementos.

“El clima organizacional es un factor muy importante para el desempeño de labores de una empresa, puesto que diferentes indicadores de desempeño empresarial dependen de éste, como por ejemplo: la productividad y las relaciones que produzcan un mejoramiento en las condiciones a las que se está inmerso durante todo el tiempo laboral que se destine” (Torralba Flores, Larios-Gómez, Pérez Paredes, & Cruz de los Ángeles, 2020). Torralba et al, establecen 9 dimensiones para analizar el clima organizacional. Vea Tabla 12.

Tabla 12. Dimensiones de la Cultura Organizacional

No.	Autor	Dimensiones
1	(Schein, 1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Producciones. En este nivel se observa el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros. 2. Valores, que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad. 3. Presunciones subyacentes básicas, permite la solución a un problema cuando se ha dado repetidamente y queda a la larga asentado.
2	(Díaz, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identidad corporativa. Definición de la identidad y grado de participación y sentido de pertenencia. 2. Condiciones laborales. Comprende al salario emocional, espacios y condiciones de trabajo, diversidad y participación, conciliación. 3. Recorrido y formación. Crecimiento dentro de la empresa, participación en la toma de decisiones y tipos de liderazgo.
3	(Vélez, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia. Se refiere al desarrollo en el transcurrir de la vida en común de las personas. 2. Cultura externa o sociedad. Está determinada por el entorno cultural, el contexto o medio del individuo y la organización. 3. Proyecto de empresa. Este comprende la definición de la visión, la misión, los valores fundamentales, los principios fundadores, credo organizacional, el propósito estratégico y el objeto social. 4. El lenguaje. Lengua, habla, lenguaje, palabras, comunicación, signos y jergas. 5. El sistema de producción de bienes materiales. Hace referencia a la economía, a la producción, la creación y el intercambio de bienes y mercancías, las técnicas, las ciencias. 6. El sistema de producción de bienes inmateriales. Involucra aspectos como los símbolos, las representaciones mentales, lo imaginario, las religiones, las creencias, entre otros aspectos.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. El sistema de producción de bienes sociales. Comprende las reglas, las leyes, las costumbres, las ceremonias, las normas, los valores y en general todos los aspectos relacionados con la seguridad y la protección. 8. Las relaciones interpersonales. Los lazos sutiles que permiten moldear los individuos a la imagen considerada más conveniente para la organización. 9. Relaciones de parentesco. Se trata de identificar los intereses grupales originados en los vínculos de consanguinidad o afinidad, por las cuales se establecen y manifiestan relaciones interpersonales y/o sociales. 10. Liderazgo. Rol y función de los dirigentes en relación a la cultura organizacional. Implica conocer los Modos de Ser de las personas en cargos de dirección. 11. Subculturas. Se denomina a los grupos de interés que se generan dentro de la misma organización, por ejemplo, las subculturas profesionales, subculturas funcionales, subculturas étnicas y de raza, etc. 12. La identidad. Constituye el aspecto central de la cultura. Son cuatro las variables y los niveles de la identidad: las relaciones con nosotros mismos, las relaciones con los demás, nuestra relación con la naturaleza y nuestra relación con la trascendencia. 13. Relaciones de poder. Identificar los intereses individuales, interpersonales y de grupos que generan conflictos de intereses.
4 (Salazar et al., (2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identidad de miembros. Identificación de los individuos con la organización, su trabajo, puesto o disciplina. 2. Énfasis de grupo. Organización de las actividades en grupo o si las realizan individuos aislados. 3. Perfil de decisión. Si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos. 4. Integración. Funcionamiento de las unidades en forma coordinada o independiente. 5. Control. Tendencia hacia una reglamentación excesiva o se oriente hacia el autocontrol. 6. Tolerancia al riesgo. Fomento a la creatividad, innovación, iniciativa e ímpetu para acometer la realización de tareas. 7. Criterios de recompensa. Evaluación del rendimientos o favoritismo, la antigüedad u otros factores. 8. Tolerancia al conflicto. Si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional. 9. Perfil de los fines o medios. Priorización por parte de la gerencia a los fines o los medios para llegar a ellos. 10. Enfoque a la organización. Enfoque de la gerencia hacia el mundo exterior o interno de la organización.
5 (Torralba Flores et al., (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentido de Pertenencia. Identificación de los individuos con la organización, su trabajo, puesto o disciplina.

-
2. **Cooperación.** Integración de los individuos en las actividades que fomenta la organización.
 3. **Liderazgo.** Desarrollo de habilidades que ayuden al logro de objetivos, mediante la autonomía, visión e integración.
 4. **Toma de Decisiones.** Reconocimiento de la importancia del trabajador en la toma de decisiones de la organización.
 5. **Relaciones Interpersonales.** Fomentar el clima organizacional mediante el respeto, integración y confianza.
 6. **Motivación.** Identificación de factores de satisfacción laboral, salarial, profesional y de desarrollo personal.
 7. **Control.** Determinación de la importancia en la evaluación de resultados e indicadores en las áreas de trabajo.
 8. **Comunicación.** Conocimiento de la información que inmiscuye a las áreas y/o departamentos de la organización.
 9. **Proceso de Cambio.** Gestión para la obtención de reconocimientos personales para el bienestar, mediante la capacitación y programas de ascenso.
-

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Método

Los resultados de la presente investigación se analizaron mediante el método deductivo, que como lo menciona Abreu (2014) “permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas”.

3.1.2. Técnicas e Instrumento

Con base a las diferentes propuestas que se han generado a través de diversas investigaciones, se plantea retomar las dimensiones consideradas por Torralba et al., en 2020, anexando la dimensión permanencia en el empleo, con la finalidad reconocer los factores internos que permiten al colaborador sentirse parte de la empresa.

Una vez que se definieron las dimensiones de estudio, se determinó llevar a cabo la recolección de la información mediante la aplicación de cuestionario como instrumento de trabajo, que como lo menciona García (2003) “el cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el ‘cara a cara’ de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica”.

Por lo tanto, el instrumento utilizado para recabar se estructuró considerando la obtención de datos generales, tales como género, edad, último nivel de estudios académico, lugar en donde se encuentra laborando (hotel o motel), municipio en donde se encuentra su lugar de trabajo (Puebla o Amozoc de Mota), puesto que desempeña, antigüedad en el puesto de trabajo, estado civil y cantidad de personas que dependen del entrevistado. Así mismo, se consideraron las 10 dimensiones que son el objeto de estudio, vea Tabla 13, misma que arrojó una total de 40 ítems¹⁰ que sirvieron para la obtención de resultados y llegar a la solución de las preguntas de investigación planteadas.

Tabla 13. Dimensiones del Instrumento.

No.	Dimensión	No. de ítems
1	Sentido de Pertenencia	4
2	Cooperación	4
3	Liderazgo	4
4	Toma de Decisiones	4
5	Relaciones Interpersonales	4
6	Motivación	4
7	Control	4
8	Comunicación	4
9	Proceso de Cambio	4
10	Permanencia en el empleo	4

Fuente: Elaboración propia.

Para la contestación de los ítems, la medición del instrumento fue mediante la Escala de Likert¹¹ (en donde el valor de 1 se definió como Totalmente en Desacuerdo y el valor de 5 como Totalmente de Acuerdo); dicho instrumento fue elaborado en la plataforma *Google Forms*; una vez que fue validado por expertos en la materia, se envió a los sujetos de estudio vía WhatsApp en el periodo comprendido de agosto 2021 a abril de 2022; con la finalidad de conocer la

¹⁰ Un ítem es la unidad mínima que compone una medición; es un reactivo que estimula una respuesta en un sujeto (por ejemplo, una pregunta, una frase, una lámina, una fotografía o un objeto de descripción). Fuente: (Hernández, 2014)

¹¹ Es una escala de actitud de intervalos aparentemente iguales. Pertenece a lo que se ha denominado escala ordinal. Utiliza series de afirmaciones o ítems sobre los cuales se obtiene una respuesta por parte del sujeto. Fuente: Ospina (2005).

percepción de los colaboradores hacía las prácticas de sus organizaciones sobre la aplicación de la cultura organizacional en sus áreas de trabajo, mediante las 10 dimensiones planteadas.

Una vez que se obtuvieron los resultados de las encuestas, se procedió a la generación de la base de datos con las respuestas de todos los instrumentos contestados, recabando un total de 50 cuestionarios aplicados. Una vez generada dicha base de datos, se procedió al análisis de la información, tanto de los datos generales como de las respuestas correspondientes a los ítems que comprenden las dimensiones de estudio, dicho análisis se llevó a cabo mediante el programa informático SPSS y paquetería de office (Excel). Para posteriormente finalizar con la redacción del presente documento.

3.1.3. Unidades de análisis

Con datos obtenidos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), en 2021, se ubicaron que en los municipios de Puebla y Amozoc de Mota, se encuentran 308 unidades económicas dedicadas principalmente a servicios de alojamiento temporal, las cuales se encuentran catalogadas como Micro y Pequeñas Empresas dentro del sector servicios (de 0 a 50 número de empleados); de las cuales, 276 organizaciones se identificaron como moteles, hoteles sin otros servicios integrales y hoteles con otros servicios integrales, que son el objeto de estudio de la presente investigación.

El tipo de muestra que se utilizó es no probabilística o dirigida, ya que es aplicada, como lo menciona Hernández Sampieri et al., (2014), “a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”.

Una vez que se realizaron las investigaciones pertinentes en relación a la población, se aplicaron un total de 50 instrumentos de estudio, en diferentes establecimientos de los municipios de Amozoc y Puebla, levantando un total de 50 encuestas. Vea Tabla 14.

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Fiabilidad del instrumento

Quero Virla (2010), quien cita a Kerlinger y Lee, menciona “que la confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar. Así mismo, refiere que dependiendo del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable”.

A su vez Celina Oviedo y Campo-Arias (2005) citan a difentes autores, tales como Cronbch, Cortina, Bland y Streiner, con la intencion de definir lo que es el Coeficiente alfa de Cronbach, y menciona que “el coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento”.

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina Oviedo & Campo-Arias, 2005). La validación del Instrumento se realizó calculando el coeficiente de Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS, obteniendo un valor de 0.962, lo que muestra una alta confiabilidad del instrumento tal y como se muestra a continuación. Vea Tabla 15

Tabla 15. *Estadísticas de Fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.962	40

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. Sistematización de los Datos Obtenidos de los Instrumentos

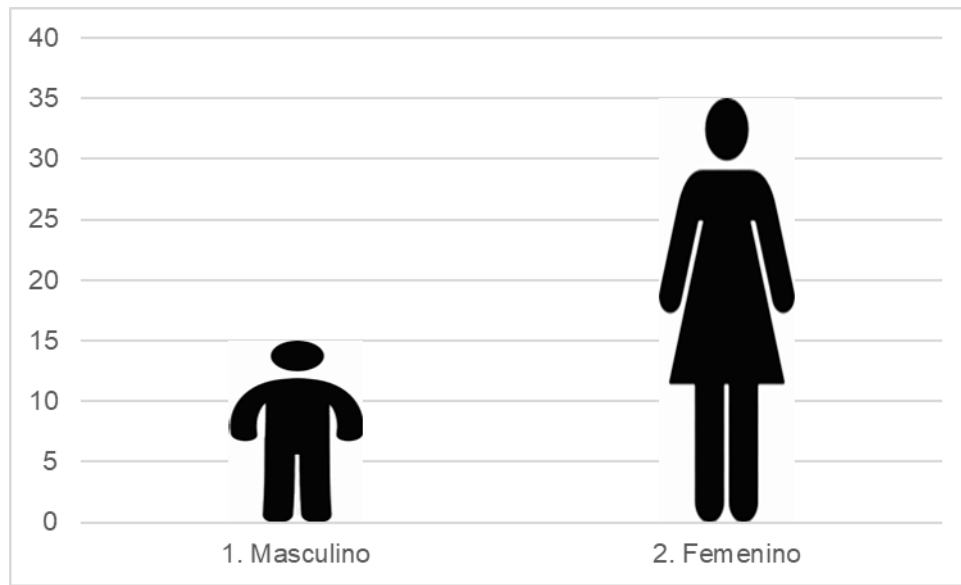
“El análisis de correlación se utiliza para medir la relación que existe entre dos o más variables. Este puede ser simple cuando se trata de dos variables (una dependiente y otra independiente), o bien, puede ser múltiple (una variable dependiente y dos o más independientes)” (Martínez Ángeles, 2021). Por su cuenta, Montes et al, (2021), mencionan que “el análisis de correlación expresa el grado de asociación entre dos variables, según el sentido de la relación de estas en términos de aumento o disminución”.

“El coeficiente de correlación de rangos de Spearman es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. El coeficiente de correlación no debe utilizarse para comparar dos métodos que intentan medir el mismo evento, como por ejemplo dos instrumentos que miden la saturación de oxígeno en sangre” (Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu, & Cánovas, 2009).

4.1.1. Estadísticas descriptivas

De la información obtenida de los colaboradores que integran a las empresas encuestadas se puede observar que de los trabajadores encuestados el 70% son mujeres y el 30% son hombres, vea Figura 18; su edad oscila entre los 23 y 43 años, refiriendo en promedio que su edad se encuentra entre los 28 y 32 años; relacionado a su estado civil, el 64% son solteros y 36% son casados.

Figura 18. Género de los encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Otra característica que se pudo observar al analizar la información recabada, es que los sujetos de estudio indicaron que 50% viven solos, el 26% vive con su pareja, el 16% vive con sus papás y el 8% vive con sus hijos. Además, el 28% de los encuestados señalan que no tienen hijos y el 72% si tienen hijos con un promedio de 2; lo que refleja que la cantidad de personas que dependen de los colaboradores sea de 3 personas. Vea Tabla 16.

Tabla 16. Cantidad de Hijos

		Frec.	%
Válido	Ninguno	14	28.0
	1.00	6	12.0
	2.00	11	22.0
	3.00	14	28.0
	4.00	2	4.0
	5.00	2	4.0
	6.00	1	2.0
	Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Por otro lado, y como se puede observar en la Tabla 17, el 78% de los sujetos de estudio solo tienen la educación básica como máximo grado de estudios, mientras que el restante 22% cuenta con un nivel académico de nivel licenciatura. Así mismo, de los 50 instrumentos de estudio analizados se obtuvo que el 86% de los colaboradores de las organizaciones encuestadas solo trabaja, mientras que el restante 14 % continúa preparándose académicamente.

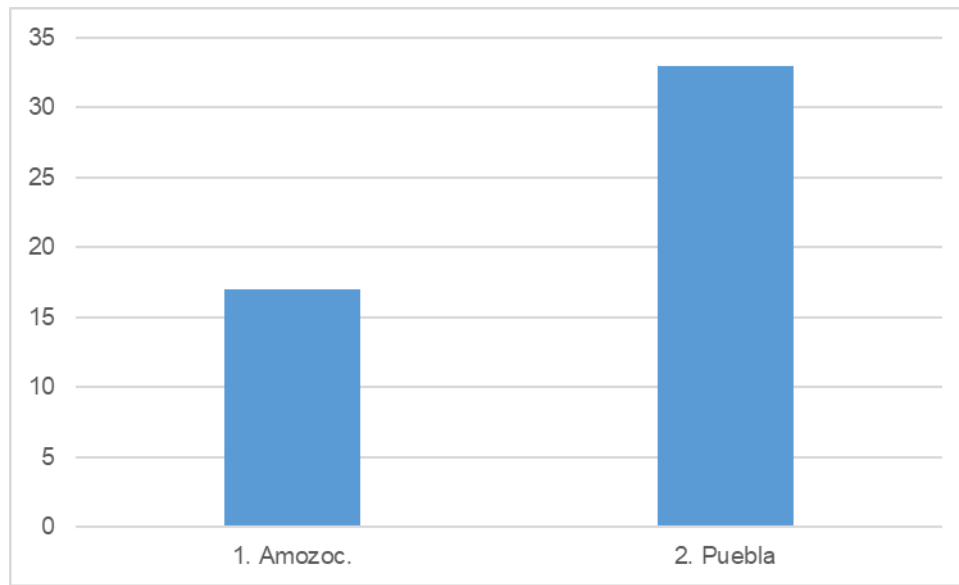
Tabla 17. *Ultimo nivel de Estudios Académicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	1. Primaria.	20	40.0	54.0
	2. Secundaria.	7	14.0	
	3. Bachillerato.	12	24.0	24.0
	4. Licenciatura	11	22.0	22.0
	Total	50	100.0	100

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Referente a los municipios en donde se encuentra laborando, el 34% de los sujetos de estudio indicaron que sus lugares de trabajo se encuentran en el municipio de Amozoc de Mota, mientras que el resto (66%) refiere que sus empleos se ubican en el municipio de Puebla. Así mismo, el 18% de los encuestados refieren trabajar en Hoteles y el 82% en Moteles de los municipios antes mencionados. Vea Figura 19.

Figura 19. Municipio del lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

En relación a los puestos de trabajo que desempeñan en sus respectivas organizaciones, el 80% de los encuestados refieren que se desarrollan en puestos de nivel operativo, señalando tales como: ayudantes generales, recamaristas, recepcionistas, ventas y lavandería; mientras que el 20% ocupa puestos administrativos como lo son gerencias y dirección. Vea Tabla 18.

Tabla 18. Puestos de Trabajo

		Frec.	%	% Acu
Válido	1. Ayudante general	11	22.0	80.0
	2. Recamarera	13	26.0	
	3. Recepcionista	9	18.0	
	6. Ventas	2	4.0	
	7. Lavandería	5	10.0	
	4. Gerente	8	16.0	20.0
	5. Director general	2	4.0	
	Total	50	100.0	

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Por último, dentro del análisis del apartado denominado Datos Generales, se obtuvo que el 50% de las personas encuestadas solo han trabajado en sus respectivas organizaciones menos de 1 año, el 14% indicaron que han colaborado entre 1 y 2 años, el 16% refieren que han trabajado entre 3 y 5 años, el 8% hacen

mención que han trabajado entre 6 y 9 años y el resto de los sujetos de estudio (12%) indicaron que llevan colaborando más de 10 años en su organización. Vea Tabla 19.

Tabla 19. *Antigüedad en su Puesto de Trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	1. Menos de 1 año.	25	50.0	64.0
	2. De 1-2 años.	7	14.0	
	3. De 3-5 años.	8	16.0	24.0
	4. De 6-9 años.	4	8.0	
	5. Más de 10 años.	6	12.0	100.0
	Total	50	100.0	

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

4.2. Incorporación de los Resultados al Proyecto Aplicado

El análisis de la información recopilada, ver Tabla 20, se realizó mediante la correlación de Rho de Spearman; el cual refiere que, “el coeficiente de correlación mide el grado de asociación entre dos cantidades, pero no mira el nivel de acuerdo o concordancia. Si los instrumentos de medida miden sistemáticamente cantidades diferentes uno del otro, la correlación puede ser 1 y su concordancia ser nula. El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. No está afectada por los cambios en las unidades de medida” Martínez et al., (2009).

Tabla 20. Correlación Rho de Spearman

			Sen Per	Coop	Lid	Tom Dec	Rel Int	Mot	Ctrl	Com	Proc Cam	Per Empl
Rho de Spearman	Sen Per	Coeficiente de correlación	1.000	.789**	.296*	.573**	.517**	.689**	.692**	.621**	.607**	.412**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.037	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Coop	Coeficiente de correlación	.789**	1.000	0.197	.775**	.711**	.876**	.861**	.789**	.525**	.637**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.169	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Lid	Coeficiente de correlación	.296*	0.197	1.000	0.225	0.180	0.190	-0.023	0.123	0.164	0.156
		Sig. (bilateral)	0.037	0.169		0.116	0.211	0.185	0.874	0.393	0.255	0.280
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Tom Dec	Coeficiente de correlación	.573**	.775**	0.225	1.000	.553**	.708**	.717**	.606**	.346*	.463**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.116		0.000	0.000	0.000	0.000	0.014	0.001
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Rel Int	Coeficiente de correlación	.517**	.711**	0.180	.553**	1.000	.834**	.804**	.839**	.641**	.500**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.211	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Mot	Coeficiente de correlación	.689**	.876**	0.190	.708**	.834**	1.000	.891**	.890**	.604**	.699**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.185	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Ctrl	Coeficiente de correlación	.692**	.861**	-0.023	.717**	.804**	.891**	1.000	.856**	.641**	.550**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.874	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Com	Coeficiente de correlación	.621**	.789**	0.123	.606**	.839**	.890**	.856**	1.000	.686**	.625**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.393	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Proc Cam	Coeficiente de correlación	.607**	.525**	0.164	.346*	.641**	.604**	.641**	.686**	1.000	.303*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.255	0.014	0.000	0.000	0.000	0.000		0.033
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Per Empl	Coeficiente de correlación	.412**	.637**	0.156	.463**	.500**	.699**	.550**	.625**	.303*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.003	0.000	0.280	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.033	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

***.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Con base a los resultados analizados, se obtuvo que la dimensión que evalúa al Liderazgo se encuentra correlacionada de manera positivamente débil respecto a la dimensión que evalúa el Sentido de Pertenencia, mismo que se ve reflejado en el coeficiente de correlación obtenido (0.296); lo que nos indica que el Liderazgo está determinado en un 9% en relación al Sentido de Pertenencia de los colaboradores de las organizaciones analizadas. Vea Tabla 21.

Tabla 21. *Correlación Liderazgo*

		Sen Per
Lid	Coeficiente de correlación	0.296
	Coeficiente de determinación	9%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

En cuanto a la dimensión de Proceso de Cambio, se obtuvo que se encuentra correlacionada positivamente débil con dimensiones como lo son Permanencia en el Empleo (0.303), Toma de Decisiones (0.346), Cooperación (0.525), Motivación (0.604), Sentido de Pertenencia (0.607), Relaciones Interpersonales (0.641), Control (0.641) y la dimensión de Comunicación (0.686). Es decir que la dimensión de Proceso de Cambio está determinada por 9% respecto a la dimensión de Permanencia en el Empleo, en un 12% por la Toma de Decisiones, en un 28% por la Cooperación, en un 36% por la Motivación, en un 37% por el Sentido de Pertenencia, en un 41% por las Relaciones Interpersonales y el Control y en un 47% por la Comunicación. Vea Tabla 22.

Tabla 22. *Correlación Proceso de Cambio*

		Per Empl	Tom Dec	Coop	Mot	Sen Per	Rel Int	Ctrl	Com
Proc Cam	Coeficiente de correlación	0.303	0.346	0.525	0.604	0.607	0.641	0.641	0.686
	Coeficiente de determinación	9%	12%	28%	36%	37%	41%	41%	47%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Referente a la dimensión Toma de Decisiones, se obtuvo que se encuentra correlacionada de manera positivamente débil con las dimensiones Proceso de Cambio (0.346), Permanencia en el Empleo (0.463), Relaciones Interpersonales (0.553), Sentido de Pertenencia (0.573) y Comunicación (0.606); así mismo, se

encuentra correlacionada de manera positivamente moderada con las dimensiones de Motivación (0.708), Control (0.717) y la dimensión de Cooperación (0.775). Lo que quiere decir, que la Toma de Decisiones está determinada en un 12% por el Proceso de Cambio, en un 21% por la Permanencia en el Empleo, en un 31% por las Relaciones Interpersonales, en un 33% por el Sentido de Pertenencia, en un 37% por la Comunicación, en un 50% por la Motivación, en un 51% por el Control y en un 60% por la Cooperación. Vea Tabla 23.

Tabla 23. *Correlación Toma de Decisiones*

		Proc Cam	Per Empl	Rel Int	Sen Per	Com	Mot	Ctrl	Coop
Tom Dec	Coeficiente de correlación	0.346	0.463	0.553	0.573	0.606	0.708	0.717	0.775
	Coeficiente de determinación	12%	21%	31%	33%	37%	50%	51%	60%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Por otra parte, se obtuvo que la dimensión de Relaciones Interpersonales se encuentra correlacionada de manera positivamente moderada con las dimensiones de Permanencia en el Empleo (0.5), Sentido de Pertenencia (0.517), Toma de Decisiones (0.553) y la dimensión de Proceso de Cambio (0.641); también se encuentra correlacionada de manera positivamente fuerte con las dimensiones de Cooperación (0.711), Control (0.804), Motivación (0.834) y Comunicación (0.839). Lo que nos indica que la dimensión de las Relaciones Interpersonales está determinada en un 25% por la Permanencia en el Empleo, en un 27% por el Sentido de Pertenencia, en un 31% por la Toma de Decisiones, en un 41% por el Proceso de Cambio, en un 51% por la Cooperación, en un 65% por el Control, en un 70% por la Motivación y la Comunicación. Vea Tabla 24.

Tabla 24. *Correlación Relaciones Interpersonales*

		Per Empl	Sen Per	Tom Dec	Proc Cam	Coop	Ctrl	Mot	Com
Rel Int	Coeficiente de correlación	0.5	0.517	0.553	0.641	0.711	0.804	0.834	0.839
	Coeficiente de determinación	25%	27%	31%	41%	51%	65%	70%	70%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

En relación a la dimensión de Cooperación, se obtuvo que se encuentra correlacionada de manera positivamente débil con las dimensiones de Proceso de Cambio (0.525) y Permanencia en el Empleo (0.637); de manera positivamente moderada con las dimensiones Relaciones Interpersonales (0.711), Toma de Decisiones (0.775), Sentido de Pertenencia y Comunicación con un valor de 0.789; y de manera positivamente fuerte con las dimensiones de Control (0.861) y Motivación (0.876). Lo que indica que la dimensión de Cooperación está determinada en un 28% por la dimensión de Proceso de Cambio, 41% por la Permanencia en el Empleo, en un 51% por las Relaciones Interpersonales, en un 60% por la Toma de Decisiones, en un 62% por las dimensiones de Sentido de Pertenencia y Comunicación , en un 74% por el Control y en un 77% por la Motivación. Vea Tabla 25.

Tabla 25. *Correlación Cooperación*

		Proc Cam	Per Empl	Rel Int	Tom Dec	Sen Per	Com	Ctrl	Mot
Coop	Coefficiente de correlación	0.525	0.637	0.711	0.775	0.789	0.789	0.861	0.876
	Coefficiente de determinación	28%	41%	51%	60%	62%	62%	74%	77%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Por lo que se refiere a la dimensión de Control, se obtuvo que se encuentra correlacionada positivamente moderada con las dimensiones de Permanencia en el Empleo (0.55), Proceso de Cambio (0.641), Sentido de Pertenencia (0.692) y Toma de Decisiones (0.717); de manera positivamente fuerte con las dimensiones de Relaciones Interpersonales (0.804), Comunicación (0.856), Cooperación (0.861) y la dimensión de Motivación (0.891). Lo que quiere decir que la dimensión de Control está determinada en un 30% por la dimensión de Permanencia en el Empleo, en un 41% por el Proceso de Cambio, en un 48% por el Sentido de Pertenencia, en un 51% por la Toma de Decisiones, en un 65% por las Relaciones Interpersonales, en un 73% por la Comunicación, en un 74% por la Cooperación y en 79% por la Motivación. Vea Tabla 26.

Tabla 26. Correlación Control

		Per Empl	Proc Cam	Sen Per	Tom Dec	Rel Int	Com	Coop	Mot
Ctrl	Coefficiente de correlación	0.55	0.641	0.692	0.717	0.804	0.856	0.861	0.891
	Coefficiente de determinación	30%	41%	48%	51%	65%	73%	74%	79%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Otro hallazgo que se descubrió fue que la dimensión de Motivación esta correlacionada de manera positivamente moderada con las dimensiones de Proceso de Cambio (0.604), Sentido de Pertenencia (0.689), Permanencia en el Empleo (0.699) y Toma de Decisiones (0.708); así mismo, se encuentra correlacionada de manera positivamente fuerte con las dimensiones Relaciones Interpersonales (0.834), Cooperación (0.876), Comunicación (0.89) y Control (0.891). Dicho de otra manera, la dimensión de Motivación está determinada por un 36% por el Proceso de Cambio, en un 47% por el Sentido de Pertenencia, en un 49% por la Permanencia en el Empleo, en un 50% por la Toma de Decisiones, en un 70% por las Relaciones Interpersonales, en un 77% por la Cooperación y con las dimensiones de Comunicación y Control en un 79%. Vea Tabla 27.

Tabla 27. Correlación Motivación

		Proc Cam	Sen Per	Per Empl	Tom Dec	Rel Int	Coop	Com	Ctrl
Mot	Coefficiente de correlación	0.604	0.689	0.699	0.708	0.834	0.876	0.89	0.891
	Coefficiente de determinación	36%	47%	49%	50%	70%	77%	79%	79%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

A su vez, la dimensión de Comunicación se encuentra correlacionada de manera positivamente moderada por las dimensiones de Toma de Decisiones (0.606), Sentido de Pertenencia (0.621), Permanencia en el Empleo (0.625) y Proceso de Cambio (0.686); y de manera positivamente fuerte por las dimensiones de Cooperación (0.789), Relaciones Interpersonales (0.839), Control (0.856) y la dimensión de Motivación (0.89). Por consiguiente, se obtiene que la dimensión de Motivación está determinada en un 37% por la Toma de Decisiones, en un 39% por el Sentido de Pertenencia y la Permanencia en el Empleo, en un 47% por el Proceso

de Cambio, en un 62% por la Cooperación, en un 70% por las Relaciones Interpersonales, en un 73% por el Control y en un 79% por la Motivación. Vea Tabla 28.

Tabla 28. Correlación Comunicación

		Tom Dec	Sen Per	Per Empl	Proc Cam	Coop	Rel Int	Ctrl	Mot
Com	Coeficiente de correlación	0.606	0.621	0.625	0.686	0.789	0.839	0.856	0.89
	Coeficiente de determinación	37%	39%	39%	47%	62%	70%	73%	79%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

La dimensión que evalúa el Sentido de Pertenencia, es la que cuenta con más correlaciones de acuerdo a los instrumentos aplicados, dando como resultado que existe una correlación positivamente débil con las dimensiones de Liderazgo (0.296) y Permanencia en el Empleo (0.412); de manera positivamente moderada con las dimensiones de Relaciones Interpersonales (0.517), Toma de Decisiones (0.573), Proceso de Cambio (0.607), Comunicación (0.621), Motivación (0.689) y Control (0.692); y con la dimensión de Cooperación de manera positivamente fuerte, de acuerdo al valor obtenido (0.789). De modo que, se afirma que con base a los resultados obtenidos, la dimensión de Sentido de Pertenencia está determinada en un 9% por el Liderazgo, en un 17% por la Permanencia en el Empleo, en un 27% por las Relaciones Interpersonales, en un 33% por la Toma de Decisiones, en un 37% por el Proceso de Cambio, en un 39% por la Comunicación, en un 47% por la Motivación, en un 48% por el Control y en un 62% por la Cooperación. Vea Tabla 29.

Tabla 29. Correlación Sentido de Pertenencia

		Lid	Per Empl	Rel Int	Tom Dec	Proc Cam	Com	Mot	Ctrl	Coop
Sen Per	Coeficiente de correlación	0.296	0.412	0.517	0.573	0.607	0.621	0.689	0.692	0.789
	Coeficiente de determinación	9%	17%	27%	33%	37%	39%	47%	48%	62%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

Por último, respecto a la dimensión que evalúa la Permanencia en el Empleo, se obtuvo que se encuentra correlacionada de manera positivamente débil por las

dimensiones de Proceso de Cambio (0.303), Sentido de Pertenencia (0.412) y la dimensión de Toma de Decisiones (0.463); también se encuentra correlacionada de manera positivamente moderada por las dimensiones de Relaciones Interpersonales (0.5), Control (0.55), Comunicación (0.625), Cooperación (0.637) y la dimensión que evalúa la Motivación (0.699). Dicho de otra manera, la dimensión de Permanencia en el Empleo está determinada en un 9% por la dimensión de Proceso de Cambio, en un 17% por el Sentido de Pertenencia, en un 21% por la Toma de Decisiones, en un 25% por las Relaciones Interpersonales, en un 30% por el Control, en un 39% por la Comunicación, en un 41% por la Cooperación y en un 49% por la Motivación. Vea Tabla 30.

Tabla 30. *Correlación Permanencia en el Empleo*

		Proc Cam	Sen Per	Tom Dec	Rel Int	Ctrl	Com	Coop	Mot
Per Empl	Coefficiente de correlación	0.303	0.412	0.463	0.5	0.55	0.625	0.637	0.699
	Coefficiente de determinación	9%	17%	21%	25%	30%	39%	41%	49%

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada y el programa SPSS (26).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La investigación aplicada debe generar pautas necesarias para la solución de conflictos a problemáticas detectadas, no solo a nivel académico, sino que deben ser viables y adaptables a cualquier unidad económica del sector que sea el sujeto de estudio. En este documento, se pudo observar y reafirmar la importancia e impacto que tienen las buenas prácticas, en el capital humano, de cada una de las dimensiones que comprenden esta investigación. El recurso humano, son el motor para cualquier tipo de organización, ya sea micro, pequeña, mediano o gran empresa, sin importar el sector en donde se aplique el análisis.

Como se pudo observar durante el desarrollo de esta investigación, las Pymes son el sustento de la economía de cualquier país, no solo de México, motivo por el cual es de suma importancia detectar cuales son las necesidades de cada una de las partes que conforman a dichas organizaciones. La Rotación de Personal, es una problemática real en el sector hotelero y moteleros de los municipios de Puebla y Amozoc de Mota; y mediante la aplicación de estrategias que facilitarán la comunicación de todas las partes, se presume reducirá la problemática detectada. Sin embargo, el sustento de las practicas aplicables debe ser responsabilidad compartida, entre quien lo propone y quien lo recibe.

Todos buscamos sentirnos a gusto en cualquier lugar en donde nos encontremos, con la familia, la pareja, los amigos, pero, sobre todo, en las organizaciones; ya que, en la mayoría de las ocasiones es el lugar de trabajo en donde pasamos el mayor tiempo de nuestro día. Como lo menciona Maslow, buscamos satisfacer la necesidad de autorrealización; o como lo menciona Maslow, la persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes que funcionan como sistema, motivo por el cual la homogeneidad de las necesidades con las satisfacciones genera bienes que nos ayudaran a cumplir con los objetivos planteados. O los motivadores que menciona Herzberg, como el reconocimiento y el crecimiento, y que dan como resultados satisfacciones.

Cada una de las dimensiones que comprende la cultura organizacional y que sustenta esta investigación impacta en menor o mayor medida el tiempo de permanencia de los colaboradores en las empresas del sector hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla; lo cual se ve reflejado en los resultados antes presentados. En donde la cooperación, la comunicación, la motivación, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia se encuentran fuertemente correlacionados.

La cooperación, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la motivación, la comunicación, el proceso al cambio, el sentido de pertenencia y la permanencia en el empleo son las variables que se correlacionan con la dimensión de control, lo que refiere a que los colaboradores buscan fuentes de empleos que determinen la importancia en la evaluación de resultados y que conozcan cuales son los indicadores para evaluar su trabajo. Además, es importante el conocimiento de sus horarios de trabajo y que sean cumplidos por parte de la organización

La dimensión de cooperación esta correlacionada con las dimensiones como lo son el sentido de pertenencia, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, proceso al cambio, comunicación y la dimensión de permanencia en el empleo; por lo que las organizaciones deben poner mayor énfasis en la integración de sus colaboradores a las actividades que fomenta la organización mediante la composición de las dimensiones ya mencionadas.

La identificación de los factores de la satisfacción laboral, salarial, profesional y del desarrollo del personal dentro de la organización y que pertenecen a la composición de la variable de motivación, están determinadas por las variables de cooperación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, proceso al cambio, sentido de pertenencia, control, comunicación y permanencia en el empleo. Esto es que, los colaboradores desean sentir el respaldo por parte de la organización, considerándolos en todo momento para la toma de decisiones que defina el rumbo de las empresas.

Los colaboradores de las organizaciones consideran que la comunicación es de suma importancia para el desarrollo de sus actividades, principalmente si son temas relacionados con sus áreas de trabajo, por lo que las dimensiones de cooperación, toma de decisiones, sentido de pertenencia, proceso al cambio, relaciones interpersonales, motivación, control y permanencia en el empleo deben ser tomadas en cuenta en el proceso de comunicación interna de las organizaciones.

El proceso al cambio, por parte de los colaboradores de las organizaciones que comprenden al sector hotelero y motelerero de los municipios de estudio, se encuentra influenciado por las dimensiones de permanencia en el empleo, toma de decisiones, cooperación, motivación, sentido de pertenencia, relaciones interpersonales, control y comunicación. Motivo por el cual, el recurso humano, se encuentra ávido de estar actualizado en temas extralaborales, desean estar capacitados constantemente y que exista un apoyo real por parte de la organización.

Las relaciones interpersonales en las organizaciones dictan la forma de colaborar por parte de las personas que las integran, ya que buscan que la relación con sus compañeros sea de manera respetuosa y cordial, además de que buscan realizar actividades de esparcimiento y recreativas, en las que no solo incluyan a compañeros del mismo nivel operativo, sino que exista una completa integración de cada una de las partes que comprenden las empresas donde se encuentran laborando. Con ello se plantea que se facilite la comunicación, la motivación, la cooperación y el sentido de pertenencia.

Así mismo, de acuerdo a la dimensión que estudia la permanencia en el empleo se obtuvo, que se encuentra correlacionada con las dimensiones de cooperación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, proceso al cambio, sentido de pertenencia, motivación, control y comunicación; por lo que los colaboradores de las organizaciones micro y pequeñas del sector hotelero-motelerero de los municipios de Puebla y Amozoc, consideran que debe existir afinidad con las dimensiones mencionadas, con el propósito de sentirse parte de la organización y

así cumplir con la satisfacción de autorrealización; lo que se presume, disminuirá el índice de rotación de personal.

Por último, la percepción de los sujetos de estudio sugiere una integración de los temas relacionados al sueldo-jornadas laborales, comunicación entre áreas o departamentos de forma ascendente, así como conocer cuáles son las necesidades básicas de los colaboradores, relacionados con temas como transporte, vivienda y tiempo de familia; en donde la retroalimentación juega un papel muy importante.

Recomendaciones

A continuación, se enlistan una serie de recomendaciones producto de los resultados obtenidos en la presente investigación.

1. Generar capacitaciones en donde no solo se integren temas relacionados a sus áreas de trabajo, sino, que llevar a cabo capacitación de formación, en los cuales incluyan temas como integración, responsabilidad, relaciones interpersonales, habilidades para la vida diaria y demás temas que sean detectados por cada una de las organizaciones.
2. Aplicación del salario emocional, en donde, se vean reflejados los logros obtenidos por cada uno de los colaboradores, mediante reconocimientos grupales, delegación de responsabilidades, conciliación entre la vida laboral y la vida personal, disminución a sistemas rígidos, comunicación de forma ascendente, asesoramiento y demás, con la finalidad de aumentar el compromiso de los colaboradores, la fidelidad, el cumplimiento de objetivos y la competencia.

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 195-204. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Adecco. (31 de Julio de 2019). *¿Cómo reducir la rotación de personal?* Obtenido de Adecco Empresas: <https://blog.adecco.com.mx/como-reducir-rotacion-personal/>
- Arrobo, J. (1986). Capitulo 5 Max Neef. En A. E. Manfred Max Neef, *Desarrollo y necesidades humanas* (págs. 197-214). Santiago: CAPAUR. Obtenido de https://www.academia.edu/19639930/Capitulo_5_Max_Neef
- B. Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Booz, M. (15 de Marzo de 2018). *Linked In Talent Blog* . Obtenido de These 3 Industries Have the Highest Talent Turnover Rates: <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/trends-and-research/2018/the-3-industries-with-the-highest-turnover-rates>
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacía la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Celina Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Colombiana de Psiquiatría*, 572-580. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Chávez, E. (21 de Marzo de 2019). *¿Por qué la gente renuncia a su trabajo?* Obtenido de Linked In: <https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-la-gente-renuncia-su-trabajo-emilio-ch%C3%A1vez>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Cuapa, A. (10 de Diciembre de 2021). *Patrimonio cultural de Puebla está en riesgo a 34 años de la declaratoria de Unesco*. Obtenido de El Universal: <https://www.eluniversalpuebla.com.mx/ciudad/patrimonio-cultural-de-puebla-esta-en-riesgo-34-anos-de-la-declaratoria-de-unesco>

Dalton, D. R., Todor, W. R., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover Overstated: The Functional Taxonomy. *The Academy of Management REVIEW*, 117-123. Obtenido de https://www.heinz.cmu.edu/faculty-research/profiles/krackhardt-davidm/_files/1982-turnover-overstated.pdf

DataMéxico. (2022). *Secretaría de Economía*. Obtenido de Amozoc, Municipio de Puebla: <https://datamexico.org/es/profile/geo/amosoc?populationType=totalPopulation&totalAndInformalJob=totalOption>

DataMéxico. (24 de Junio de 2022). *Secretaría de Economía*. Obtenido de DataMéxico, Puebla: <https://datamexico.org/es/profile/geo/puebla#population-and-housing>

David Fishman. (21 de Junio de 2017). *Cultura organizacional con David Fischman - Aprendizaje animado [archivo de video]*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://www.youtube.com/watch?v=JO3oMefFuMQ>

Díaz Soloaga, P. (2020). La triple dimensión de la Cultura Organizacional: Un estudio aplicado a empresas de moda española. *Prisma Social*, 80-97. Obtenido de Dialnet-LaTripleDimensionDeLaCulturaOrganizacional-7470990.pdf

Flores, R., Abreu , J., & Badii , M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 65-99.

Forbes, S. (21 de Diciembre de 2021). *Cerca de 1.6 millones de negocios cerraron en México por la pandemia: Inegi*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/cerca-de-1-6-millones-de-negocios-cerraron-en-mexico-por-la-pandemia-inegi/>

García Muñoz, T. (2003). EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN. *Almendralejo*, 1-28. Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

González Ríos, M. (2006). La rotación de personal como un elemento laboral. (*Tesis de Maestría*). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.

Gutiérrez Fierro, M. (2013). La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva. (*Postgrado, Alta Gerencia*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, G. (07 de Enero de 2022). *Salario emocional, cuando el sueldo no es suficiente para retener al personal*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Salario-emocional-cuando-el-sueldo-no-es-suficiente-para-retener-al-personal--20220106-0032.html>

Hernández, M. (09 de Agosto de 2018). *El Economista*. Obtenido de Restaurantes y hoteles registran alta rotación de personal: Canirac: <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restaurantes-y-hoteles-registran-alta-rotacion-de-personal-Canirac-20180809-0139.html>

Hitpass, B. (2017). *Business Process Management (BPM). Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.

INAFED. (2010). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México*. Obtenido de Estado de Puebla: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/index.html>

INAFED. (2022). *Secretaría de Gobernación*. Obtenido de Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM): <http://www.snim.rami.gob.mx/>

INEGI. (2009). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa. (Monografía)*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México. Obtenido de Censos Económicos 2009: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/mini-monografias/m_pymes.pdf

INEGI. (2021). *Así de contó México*. Aguascalientes: Este País. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825007046.pdf

INEGI. (2021). *PRODUCTO INTERNO BRUTO POR ENTIDAD FEDERATIVA 2020*. Aguascalientes: Comunicación Social. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/pibe/PIBEntFed2020.pdf>

INEGI. (2022). *COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 130/22*. Aguascalientes: INEGI. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/pib_pconst/pib_pconst2022_02.pdf

Jaime Santana, P., & Araujo Cabrera, Y. (2007). CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ¿DOS CONSTRUCTOS PARA EXPLICAR UN MISMO FENÓMENO? *Decisiones organizativas*, 296-324.

Keep On Moving , K. (14 de Agosto de 2018). *ascendo.blog*. Obtenido de Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/#>

LEY para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. (30 de Diciembre de 2002). Diario Oficial de la Federación. México, México: Congreso de los Estados Unidos Mexicanos.

Linstead, S. A. (2001). Organizational Culture. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 10930-10934.

Littlewood , Z., & Herman , F. (2006). ANTECEDENTES DE LA ROTACIÓN VOLUNTARIA DE PERSONAL. *Investigación Administrativa*, 7-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045194001.pdf>

López, V. (26 de Agosto de 2018). *Milenio*. Obtenido de Región Puebla-Tlaxcala con mayor de rotación de personal: <https://www.milenio.com/negocios/region-puebla-tlaxcala-con-mayor-de-rotacion-de-personal>

Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herberg. *Universidad EAFIT*, 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Martínez , M. D. (02 de Febrero de 2011). *El Economista*. Obtenido de México, primero en rotación laboral: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mexico-primero-en-rotacion-laboral-20110202-0155.html>

Martínez Ángeles, D. M. (08 de Abril de 2021). *Maestría en Gestión de las Pymes*. Obtenido de Estadística Aplicada: <https://classroom.google.com/u/0/c/MjQwNDY0MTE0MDQw?hl=es>

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 1-19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

Max-Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Santiago, Chile: CEP-AUR.

Obtenido de http://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf

Meza, A. (20 de Marzo de 2019). *Forbes México*. Obtenido de Rotación de personal: cinco tips para reducirla: <https://www.forbes.com.mx/rotacion-de-personal-cinco-tips-para-reducirla/>

Montes Díaz , A., Ochoa Celis , J., Juárez Hernández , B., Vazquez Mendoza , M., & Díaz Leon , C. (14 de Junio de 2021). *Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. Obtenido de Decimocuarta Semana Internacional de la Estadística y la Probabilidad 14-18 Junio de 2021: <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

Mundial, O. (14 de Marzo de 2019). *OCC Mundial*. Obtenido de 5 tips para disminuir la alta rotación de personal: <https://www.occ.com.mx/blog/alta-rotacion-de-personal/>

Navarro Arancegui, M. (2003). Análisis y políticas de clusters: teoría y realidad. *Ekonomiaz*, 14-49.

Ospina Rave, B. E., Sandoval, J. d., Aristizábal Botero, C. A., & Ramírez Gómez, M. C. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. *Investigación y Educación en Enfermería*, 14-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215401002.pdf>

Páez Ortegón, J. E., Orjuela Osorio, C. P., & Rojas Morales, C. E. (2008). El concepto de dimensión: errores y dificultades. *Encuentro Colombiano*

de *matemática educativa*, (págs. 1-4). Obtenido de <http://funes.uniandes.edu.co/826/1/30comunNuevo.pdf>

Pedraza Álvarez, L., Obispo Salazar, K., Vásquez González, L., & Gómez Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 17-25. Obtenido de Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20.pdf

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 90-101.

Pedraza Rendón, O. H. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. *Dialnet*, 311-316. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900518>

Pérez, O. (4 de Abril de 2016). *Principales razones de rotación de personal en tu empresa*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com.mx/principales-razones-de-rotacion-de-personal-en-tu-empresa>

Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 248-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Reid Cunningham, A. R. (2008). *Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs: A Critical Analysis*. Berkeley: PhD Qualifying Examination School of Social Welfare University of California.

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos

componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Jossey-Baes Inc. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf

SCIAN. (2018). *Síntesis metodológica del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte*. México.

StarMeUp OS. (4 de Octubre de 2018). *Índice de Rotación de Personal: Conoce las 5 Métricas Claves de RRHH*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/people-analytics-es/indice-de-rotacion-de-personal/>

Téllez, C. (22 de Marzo de 2021). *Cierran 1 millón de negocios por pandemia. El Financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/mas-de-un-millon-de-establecimientos-cerraron-a-causa-del-covid-19-en-2020-inegi/>

Torralba Flores, A., Larios-Gómez, E., Pérez Paredes, A., & Cruz de los Ángeles, J. A. (2020). Diagnóstico de clima organizacional en hoteles del municipio de Puebla. *Ide@s CONCYTEG*, 39-55. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/345391533_Diagnostico_de_clima_organizacional_en_hoteles_del_municipio_de_Puebla

Valencia Carmona, S. (2016). *EL MUNICIPIO MEXICANO: GÉNESIS, EVOLUCIÓN Y PERSPECTIVAS CONTEMPORÁNEAS*. Ciudad de México: Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México (INEHRM). Obtenido de

<https://www.inehrm.gob.mx/recursos/Libros/elmunicipiomexicano.pdf>

Vélez , I., & Hernán, C. (2013). Transformación de la cultura organizacional: el caso de Rica Rondo y su integración con un grupo empresarial colombiano. *Pensamiento & Gestión*, 21-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64628626011>

Zepeda, J. (29 de Febrero de 2020). *Pymes, importante motor para el desarrollo económico nacional: MC*. Obtenido de Senado de la República. Coordinación de comunicación social: <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/47767-pymes-importante-motor-para-el-desarrollo-economico-nacional-mc.html>