



# VÉRTICE UNIVERSITARIO



Universidad de Sonora. División de Ciencias Económicas y Administrativas

Reserva de Derechos 04-2011-011410054200-102

Indexada al Sistema Regional de información en línea para revistas científicas Latindex: Folio 14186

Indizada a la base Clase de la UNAM de Revistas Sociales y de Humanidades Latinoamericanas y del Caribe

Certificado de Licitud de Título num. 13976 • Certificado de Licitud de Contenido núm. 11549

Indizada a Periódica Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias

70

# Directorio Institucional

Dr. Heriberto Grijalva Monteverde  
Rector

Dra. Guadalupe García de León Peñúñuri  
Vicerrectora Unidad Centro

Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras  
Secretario General Académico

M.C. María Magdalena González Agramón  
Secretaria General Administrativa

M.A. María Guadalupe Sánchez Soto  
Secretaria General de Finanzas

## Directorio Divisional:

M.C. Rafael Pérez Ríos  
Director de la División de Ciencias Económicas  
y Administrativas

Dr. Luis Alonso Galaz Tapia  
Jefe del Departamento de Maestría en Administración

M.A. Rosa Laura Gastélum Franco  
Jefe del Departamento de Contabilidad

Dr. Joel Enrique Espejel Blanco  
Jefe del Departamento de Economía

## Vértice Universitario

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal  
Directora

### Comité Editorial:

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal

Dra. Dena Ma. Jesús Camarena Gómez

Dra. Josefina Andrade Paco

Dr. Ramón Soto de la Cruz

Dra. Alma Teresita Velarde Mendivil

M.C. Héctor Segura Ramos

Dr. Enrique Flores Argüelles

### Editora responsable del número:

Dra. Dena Ma. Jesús Camarena Gómez

## Vértice Universitario

Revista arbitrada de la Universidad de Sonora

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Indexada al Sistema Regional de información en línea para  
revistas científicas Latindex: Folio 14186

Indizada a la base de Revistas Sociales y de Humanidades  
Latinoamericanas y del Caribe, Clase de la Universidad  
Nacional Autónoma de México.

Indizada a Periódica Índice de Revistas Latinoamericanas en  
Ciencias

ISSN: 2007-1388

## Vértice Universitario

Revista Vértice Universitario Año 18 No.70, Abril-Junio 2016, es una publicación trimestral editada por la Universidad de Sonora, a través de la División de Ciencias Económicas y Administrativas. Editor responsable: María Eugenia De la Rosa Leal. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo 04-2011-011410054200-102, ISSN: 2007-1388 otorgados por el Instituto Nacional de Derechos de Autor. Licitud de título: 13976. Licitud de Contenido: 11549, ambos otorgados por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación. Impresa por Imagen Digital del Noroeste, Veracruz no. 19, Col. San Benito, Hermosillo, Sonora, México, éste número se terminó de imprimir el 30 de julio de 2016 con un tiraje de 400 ejemplares.

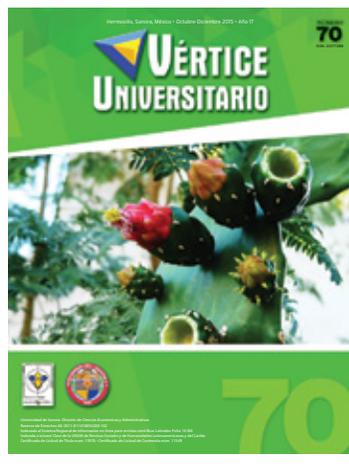
Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización de la Universidad de Sonora.

Distribuidor: Universidad de Sonora, Boulevard Rosales y Transversal s/n, edificio 10 J planta baja, Col. Centro. Hermosillo, Sonora, México.

Tel. (662) 259 2166

Precio de recuperación: \$40.00



Cactus, Hermosillo, Sonora

## Contenido

### ECONOMÍA y Sociedad

Cultura organizacional, capacidades institucionales y administrativas. Reflexión sobre el modelo de administración pública, el de gestión pública y el de gobernanza

Arturo Ordaz Alvarez

2

### ENFOQUE Empresarial

Modelo de Competencias esencial para los puestos de atención al cliente en los supermercados

Rosa Laura Gastélum Franco

Carmen Otilia Bocanegra Gastélum

Ivone Edith Ochoa Medina

9

Los impactos sociales y económicos en las PyMes, motivados por las cadenas de suministro de empresas transnacionales

José Armando Rodríguez Cerros

Jesús Salvador Vivanco Florido

19

Evaluación del impacto generado por el impuesto sobre la prestación de servicios de hospedaje al turista, en el Estado de Sonora

Alfonso Corte López

Sergio Quiroz Gálvez

Daniel Bayliss Bernal

30

Diseño y portada: L.D.G. Gisela Fierro Gutiérrez

Fotografía de portada: Arturo Ordaz Álvarez

Interiores: Gabriela Suárez Gracida y Arturo Ordaz Álvarez



# EDITORIAL

---

**L**a administración pública, impacta en buena medida el desarrollo del país o la región, Esta gestión pública da un modelo cultural de compromiso y cambio de los dirigentes con un efecto multiplicador en las acciones y metas regionales, este impacto y reflexión es estudiado en el primer artículo de esta revista, con enfoque de flexibilización y vigencia de los principios democráticos y de eficiencia administrativa.

Por otro lado, inmersos en la importancia de las competencias personales, se presenta un reporte de investigación mixto de la administración de los recursos humanos tomando como punto central la satisfacción del cliente, aplicando el estudio a los supermercados como estrategia de comercialización popularizada a lo largo del país.

En el siguiente trabajo, se estudian los impactos socio económico de las Pymes en su cadena de suministro, observando como este se traduce desde las cadenas de suministro de empresas transnacionales. Este estudio analiza aspectos tales como el nivel de vivienda, la salud mental y el impacto económico ante la presencia de empresas extranjeras que requieren suministros locales.

El trabajo final, presenta el efecto del servicio de hospedaje en el estado de Sonora, la derrama turística y el efecto del impuesto trasladado, mediante un estudio descriptivo, que permite observar el beneficio o afectación que se provoca en esa actividad.

En espera de que todos los trabajos que se presentan sean de interés, dejamos en sus manos este número de la *Revista Vértice Universitario*.

Comité Editorial  
Revista Vértice Universitario