SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA

ITM

PROFESIONALIZACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMPACTO DEL COVID 2019 DE UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR DE GIRO DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRA EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL

PRESENTA:

LIC. AILENDY GUADALUPE CHALE HOIL

ASESOR

MC. ANDRÉS MIGUEL PEREYRA CHAN

COASESORA

DRA. REGINA GUADALUPE QUINTAL GÓMEZ

MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO

29 DE NOVIEMBRE DE 2024

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Mérida
Departamento de Posgrado e Investigación

DEPENDENCIA: DIV. DE EST. DE POSG. E INV.
No. DE OFICIO: X-286/24
Mérida, Yucatán, 24/octubre/2024

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

C. AILENDY GUADALUPE CHALE HOIL
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN
DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL
PRESENTE.

De acuerdo con el fallo emitido por su director **Miguel Andrés Pereyra Chan, su coasesor Regina Guadalupe Quintal Gómez** y la comisión revisora integrada por Ana María Canto Esquivel, Jorge Carlos Canto Esquivel y Hermila Andrea Ulibarri Benítez, considerando que cubre los requisitos establecidos en el Reglamento de Titulación de los Institutos Tecnológicos le autorizamos la impresión de su trabajo profesional con la TESIS:

"PROFESIONALIZACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMPACTO DEL COVID 2019 DE UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR DE GIRO DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL."

A T E N T A M E N T E
Excelencia en Educación Tecnológica®

EDUCACIÓN
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

DR. GABRIEL LIZAMA UC
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

C.C.p. Archivo
GLU/AMPC/zac

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, su esfuerzo y su guía constante. Gracias por ser mi inspiración y por brindarme las bases para seguir adelante en cada reto.

A mis hermanos, por su compañía, su apoyo y por recordarme siempre la importancia de la unión familiar.

A mis profesores, por su dedicación y enseñanzas, que han sido fundamentales en mi formación académica y profesional.

A mi asesor y co-asesor de tesis, por su paciencia, orientación y valiosas aportaciones, que me ayudaron a crecer y superar los desafíos de este proyecto.

A Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de alcanzar esta meta.

Con gratitud y cariño, dedico este trabajo a todos ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su apoyo incondicional, por ser mi pilar y mi mayor fuente de inspiración en cada paso de este camino.

A mi director de tesis, M.C. Andrés Miguel Pereyra Chan, por su invaluable guía, paciencia y confianza, así como por su disposición para compartir su conocimiento y experiencia conmigo.

A mi comité tutorial, la Dra. Ana María Canto Esquivel y el Dr. Jorge Carlos Canto Esquivel, por su orientación, consejos y aportes que enriquecieron este trabajo.

A mi co-asesora de tesis, la Dra. Regina Guadalupe Quintal Gómez, por su acompañamiento y valiosas contribuciones a mi investigación.

A la M.E. Bielka Josefina Manzanilla Vallejo, por su apoyo en la elección del tema de mi investigación y por brindarme la oportunidad de llevarla a cabo, lo que fue fundamental en el desarrollo de este trabajo.

Al Instituto Tecnológico de Mérida, por brindarme la formación académica y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por el apoyo otorgado, que hizo posible la realización de mis estudios de maestría.

A todos aquellos que, de una u otra manera, contribuyeron a mi crecimiento académico y personal durante esta etapa.

¡Gracias!

RESUMEN

La presente investigación analiza el caso de la empresa Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A. de C.V. (DCIESA), una empresa familiar con más de 35 años de operación en el sector de mantenimiento industrial. A pesar de su trayectoria, la empresa no ha alcanzado el nivel de profesionalización deseado, enfrentando problemas como la falta de estructura organizacional, deficiencias en la supervisión de actividades diarias, comunicación ineficiente y rezago tecnológico. Estos factores han limitado su crecimiento y dificultado la realización de proyectos estratégicos.

El estudio se centra en evaluar la profesionalización y la responsabilidad social de DCIESA, considerando factores clave como el perfil del propietario, la estructura organizacional, la implementación de tecnologías de información, la cultura organizacional y el impacto de la pandemia del Covid-19 en su operación. A través de un análisis detallado, se busca identificar las áreas de mejora y diseñar un plan estratégico que le permita a la empresa optimizar su funcionamiento y alcanzar una mayor competitividad en el mercado.

Este estudio busca aportar conocimiento y estrategias aplicables no solo a la empresa DCIESA, sino también a otras empresas familiares que enfrentan retos similares en su proceso de profesionalización.

ABSTRACT

This research analyzes the case of Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A. de C.V. (DCIESA), a family-owned company with over 35 years of experience in the industrial maintenance sector. Despite its track record, the company has not achieved the desired level of professionalization, facing problems such as a lack of organizational structure, deficiencies in the supervision of daily activities, inefficient communication, and technological lag. These factors have limited its growth and hindered the implementation of strategic projects.

The study focuses on evaluating DCIESA's professionalization and social responsibility, considering key factors such as the owner's profile, organizational structure, implementation of information technologies, organizational culture, and the impact of the COVID-19 pandemic on its operations. Through a detailed analysis, the company seeks to identify areas for improvement and design a strategic plan that will allow the company to optimize its operations and achieve greater competitiveness in the market. This study seeks to provide knowledge and strategies applicable not only to DCIESA, but also to other family businesses facing similar challenges in their professionalization process.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO VI
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS XI
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 13
1.1. Antecedentes 13
1.2. Planteamiento del problema 16
1.2.1. Preguntas de investigación 17
1.2.1.1 Pregunta general 17
1.2.1.2 Preguntas específicas 17
1.2.2. Objetivos 18
1.2.2.1 Objetivo General 18
1.3. Justificación 19
1.4. Delimitación y limitaciones 20
1.4.1. Delimitaciones 20
1.4.2. Limitaciones 20
1.5. Contenido de los capítulos 20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 22
2.1 Las empresas familiares 22
2.1.2 Características de empresas familiares y comparación con empresas no familiares 23
2.1.3 Clasificación de empresas familiares 25
2.1.4 Dificultades que enfrenta una empresa familiar 26
2.1.4 Modelos de empresa familiar 27
2.2 Profesionalización de las empresas familiares 28
2.2.1 Perfil del propietario 30
2.2.2 Estructura organizacional 32
2.2.3 Tecnologías de la información y comunicación 35
2.2.4 Cultura Organizacional 37
2.3 Responsabilidad social en una empresa familiar 39

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL 43
3.1 Panorama nacional de la industria de reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo agropecuario, industrial, comercial y de servicios. 43
3.2 Descripción de la empresa de estudio 44
3.3. Estructura orgánica de la empresa 45
3.3.1 Misión 45
3.3.2 Visión 45
3.3.3 Valores 46
3.4 Giro de la empresa 46
3.4.1 Datos generales de la empresa 47
3.4.2 Tipo de servicios que ofrecen 47
3.5 Estructura de la empresa 47
3.5.1 Organigrama de la empresa, descripción de puestos y canales de comunicación 48
3.5.2 El genograma (estructura familiar) 50
3.6. Modelo de los tres círculos enfocado en la empresa DCIESA 51
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA 54
4.1 Tipo de Investigación 54
4.2 Enfoque de la investigación 54
4.3 Alcance de la investigación 55
4.4 Diseño de la investigación 56
4.5 Unidad de análisis, sujeto de estudio, población y muestra 56
4.5.1 Unidad de Análisis y sujeto de estudio 56
Fuente: Elaboración propia (2024) 57
4.6 Descripción de las herramientas de recolección de información. 57
4.6.1 Instrumentos de investigación 57
4.6.2 Confiabilidad 58
4.6.3 Validez 58
4.7 Procedimiento de análisis de información 59
CAPÍTULO V. RESULTADOS 61
5.1 Perfil del propietario 61

5.1.1 Liderazgo 61
5.1.2 Solución de problemas 65
5.1.3 Autoconfianza 68
5.1.4 Responsabilidad 71
5.2 Estructura organizacional 75
5.2.1 Complejidad 75
5.2.2 Centralización 78
5.2.3 Formalización 81
5.3 Tecnologías de información 84
5.3.1 Bienes 84
5.3.2 Comunicación 87
5.4 Cultura organizacional 90
5.4.1 Valores 90
5.4.2 Creencias 93
5.4.3 Normas 96
5.5 Responsabilidad social empresarial 99
5.5.1 Prevención que favorezca el medio ambiente 99
5.5.2 Promoción de iniciativas de responsabilidad social 102
5.5.3 Protección de los derechos humanos 105
5.5.4 Capacitación en áreas específicas 108
5.6 COVID-2019 111
5.6.1 Efectos durante Covid-2019 111
5.6.2 Post Covid-2019 114
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 117
6.1 Conclusiones 117
6.1.1 Perfil del Propietario 117
6.1.2 Estructura Organizacional 117
6.1.3 Tecnologías de Información 118
6.1.4 Cultura Organizacional 118
6.1.5 Responsabilidad Social Empresarial 118

6.1.6 COVID-2019 119
6.2 Recomendaciones 119
BIBLIOGRAFÍA CITADA 122
ANEXOS 125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 Concentrado conceptual de empresa familiar en la investigación en México 22
Tabla 2. 2 Características de empresas familiares comparado con empresas no familiares 24
Tabla 2. 3 Ventajas y desventajas de empresas familiares 26
Tabla 2. 4 Indicadores del perfil del propietario 31
Tabla 2. 5 Indicadores de la estructura organizacional 34
Tabla 2. 6 Indicadores de las tecnologías de información 36
Tabla 2. 7 Indicadores de la cultura organizacional 37
Tabla 2. 8 Indicadores de la responsabilidad social empresarial 42

Tabla 3. 1 Datos de la empresa 47
Tabla 3. 2 Descripción de puestos de la empresa DCIESA 50

Tabla 4. 1 Unidad de análisis y sujeto de estudio 57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1 Modelo de los tres círculos 28

Figura 3. 1 Organigrama planteado no oficial de la empresa 49
Figura 3. 2 Modelo de los tres círculos DCIESA 52

Figura 5. 1 Gráfico de barras de las palabras frecuentes liderazgo……....61
Figura 5. 2 Nube de palabras liderazgo 62
Figura 5. 3 Red de bigramas liderazgo 63
Figura 5. 4 Gráfico de barras de las palabras frecuentes solución de problemas 65
Figura 5. 5 Nube de palabras solución de problemas 66
Figura 5. 6 Red de bigramas solución de problemas 67
Figura 5. 7 Gráfico de barras de las palabras frecuentes autoconfianza 68
Figura 5. 8 Nube de palabras autoconfianza 69
Figura 5. 9 Red de bigramas autoconfianza 70
Figura 5. 10 Gráfico de barras de las palabras frecuentes responsabilidad 71
Figura 5. 11 Nube de palabras responsabilidad 72
Figura 5. 12 Red de bigramas responsabilidad 73
Figura 5. 13 Gráfico de barras de las palabras frecuentes complejidad 75
Figura 5. 14 Nube de palabras complejidad 76
Figura 5. 15 Red de bigramas complejidad 77
Figura 5. 16 Gráfico de barras de las palabras frecuentes centralización 78
Figura 5. 17 Nube de palabras centralización 79
Figura 5. 18 Red de bigramas centralización 80
Figura 5. 19 Gráfico de barras de las palabras frecuentes formalización 81
Figura 5. 20 Nube de palabras formalización 82
Figura 5. 21 Red de bigramas formalización 83
Figura 5. 22 Gráfico de barras de las palabras frecuentes bienes 84
Figura 5. 23 Nube de palabras bienes 85
Figura 5. 24 Red de bigramas bienes 86
Figura 5. 25 Gráfico de barras de las palabras frecuentes comunicación 87
Figura 5. 26 Nube de palabras comunicación 88
Figura 5. 27 Red de bigramas comunicación 89
Figura 5. 28 Gráfico de barras de las palabras frecuentes valores 90
Figura 5. 29 Nube de palabras valores 91
Figura 5. 30 Red de bigramas valores 92
Figura 5. 31 Gráfico de barras de palabras frecuentes creencias 93
Figura 5. 32 Nube de palabras creencias 94
Figura 5. 33 Red de bigramas creencias 95

Figura 5. 34 Gráfico de barras palabras frecuentes normas 96
Figura 5. 35 Nube de palabras normas 97
Figura 5. 36 Red de bigramas normas 98
Figura 5. 37 Gráfico de barras palabras frecuentes prevención que favorezca el medio ambiente 99
Figura 5. 38 Nube de palabras prevención que favorezca el medio ambiente 100
Figura 5. 39 Red de bigramas prevención que favorezca el medio ambiente 101
Figura 5. 40 Gráfico de barras de palabras frecuentes promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial 102
Figura 5. 41 Nube de palabras promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial 103
Figura 5. 42 Red de bigramas promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial 104
Figura 5. 43 Gráfico de palabras frecuentes protección de los derechos humanos 105
Figura 5. 44 Nube de palabras protección de los derechos humanos 106
Figura 5. 45 Red de bigramas protección de los derechos humanos 107
Figura 5. 46 Gráfico de barras palabras frecuentes capacitación 108
Figura 5. 47 Nube de palabras capacitación 109
Figura 5. 48 Red de bigramas capacitación 110
Figura 5. 49 Gráfico de barras palabras frecuentes efectos durante Covid-2019 111
Figura 5. 50 Nube de palabras efectos durante el Covid-2019 112
Figura 5. 51 Efectos durante el Covid-2019 113
Figura 5. 52 Gráfico de palabras frecuentes post Covid-2019 114
Figura 5. 53 Nube de palabras post Covid-2019 115
Figura 5. 54 Red de bigramas Post Covid 2019 116

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Las empresas familiares se definen como aquellas unidades económicas, en la cual, el capital de la empresa con relación a la toma de decisiones, control, operación y a la conformación de los propietarios el elemento más importante es la familia (Aguilar y Briozzo, 2020; Belausteguigoitia, 2017). Asimismo, se considera que las empresas familiares son actores sociales y económicos relevantes en el contexto global, porque, contribuyen a la generación de empleos y al PIB nacional de cada país (Arteaga, 2014; Duran, 2009). De acuerdo con González et al. (2018) "en México, más del 87 % de las empresas son familiares, ocho de cada diez empresas mexicanas mueren antes de los dos años de vida" (p. 3). El fracaso en las pequeñas empresas familiares en Latinoamérica de acuerdo con Rueda (2011) se puede deber a factores como la ausencia de procesos de planeación administrativa y financiera del negocio, que sumadas al limitado acceso al crédito que poseen y su escasa capacidad productiva profundizan sus condiciones de crisis y poca competitividad (parafrasear)

De acuerdo con Cupul et al. (2021) "en el estado de Yucatán la mayoría de las empresas familiares no conocen los procesos de profesionalización, lo que ocasiona su fracaso y desaparición" (p. 15). En una empresa familiar es importante definir los sistemas de gestión que permitan la correcta toma de decisiones. De acuerdo con investigaciones realizadas por Meroño (2009) la profesionalización tiene gran importancia en la gestión de la empresa familiar, en la cual el funcionamiento y el cumplimiento de objetivos está estrechamente relacionado con la implicación de la familia en la propiedad y gestión, analizando una serie de variables que se deben estudiar para alcanzar la profesionalización. La profesionalización es una herramienta o

proceso que guiará a las empresas a lograr sus objetivos empresariales, mediante la participación de los directivos y la adopción de metodologías para los procesos que se desarrollen dentro de las empresas, siendo el más importante el proceso administrativo (Belausteguigoitia, 2017; Girardo, 2001; Rueda, 2011; Urrea, 2003).

La responsabilidad social de una empresa de tipo familiar involucra factores y acciones económicos, sociales y ambientales que deben llevar a cabo las empresas para el beneficio social tanto internamente como externamente, por lo cual, la responsabilidad social queda intrínseca en el ámbito de la profesionalización y forma parte de las actividades voluntarias que realiza la empresa entorno a las acciones antes mencionadas, las cuales además tendrán como una ventaja el cumplimiento de la legislación y normas que rigen en el país y que se refleja en las utilidades que genera la empresa y que se ha demostrado que permiten la permanencia de las empresas (Hernández-Calzada et al., 2017).

En la investigación realizada por Martín (2022) se analiza la profesionalización siguiendo las variables de perfil de propietario, estructura y cultura organizacional, tecnologías de información y comunicación, mercadotecnia digital de los micronegocios familiares de la comisaría de Caucel, Yucatán, asimismo se estudian los efectos y acciones provocados por la pandemia del Covid-19 y las acciones de responsabilidad social que llevan a cabo.

La rentabilidad de una empresa involucra factores como la formación y el desempeño de los miembros que la conforman. El alcance de la profesionalización se puede observar en el establecimiento de prácticas formales que permiten el desarrollo de la empresa; el desarrollo de competencias culturales en el nuevo gestor profesional; la integración entre la estructura de la

empresa y la familiar; el desarrollo de una nueva gestión que reconozca las fuerzas dinámicas del mercado (Marcelino-Aranda et al., 2019).

La tesis profesionalización de una panadería de la zona sur de Mérida, Yucatán determino que las categorías del estudio de caso para lograr la profesionalización son: perfil del propietario o director general, estructura y cultura organizacional, sistemas de control y las tecnologías de información comunicación (Flores et al., 2022). Por lo cual, se realizó un diagnóstico para medir el nivel de profesionalización y se analiza el riesgo de desaparecer de la empresa para proponer acciones que le permitan competir en el mercado.

De acuerdo a Benítez (2015) la profesionalización la podemos se puede llevar a cabo en un principio por dos vías: La primera de ellas es la capacitación de los miembros de las siguientes generaciones que se vayan a incorporar a la empresa, ya que la siguiente generación a la fundadora tiene ganas de mostrar su interés, valía e independencia por lo que es más propensa a los cambios, lo que da mayores oportunidades y podrá dar lugar a futuras fuentes de crecimiento; y la segunda, es la descentralización del control de la empresa.

En la investigación realizada por Cocetti (2020) se analizó si la falta de la profesionalización lleva a la muerte prematura de las empresas familiares; menciona que existe una herramienta que permite que las empresas familiares conozcan su sistema, pueda elevar o poner en valor los distintos objetivos y poder así llevar adelante una misión de manera profesional. Esta herramienta es: el protocolo familiar. Se observa, que en las empresas familiares de la zona las herramientas más utilizadas son el protocolo familiar un 35%, la profesionalización un 28%, la mejor comunicación un 30% y el plan de sucesión un 7%.

De acuerdo con Chima (2013) los retos y problemas de la profesionalización de las empresas familiares son: empresas no constituidas en sociedad; falta de planificación y planes de sucesión; desconocimiento de políticas del país; altos costos operativos; limitaciones financieras; infraestructura ineficiente; competencia e impuestos múltiples.

1.2.Planteamiento del problema

La empresa Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V (DCIESA) fue constituida el 26 de diciembre de 1988, hoy en día es una empresa familiar, formada por una sociedad. Actualmente tiene en operación 35 años, tiempo, en el cual, la empresa no ha logrado el grado de profesionalización que desea alcanzar a pesar de los años de operación, lo cual se refleja en problemas económicos, conflictos de intereses, no cuenta con una estructura organizacional definida, no se realiza supervisión en las actividades del día a día, no tienen un canal de comunicación efectivo, por lo cual, la información no fluye de manera correcta y tienen un rezago tecnológico, lo cual, impide la realización de proyectos importantes. Cabe mencionar que la empresa logró sobrevivir a la crisis económica que se presentó en el país en año de 1994 gracias a la favorable relación con los clientes y al servicio de calidad ofrecido por ésta. DCIESA es una empresa dedicada al servicio y mantenimiento de equipos industriales (calderas, tableros electrónicos, lavadoras industriales, aires acondicionados, plantas de emergencia, calentadores de agua, tanques, tratamientos de agua, reparación de bombas, entre otros), así como brindar servicios electromecánicos, generación de vapor, comercialización y fabricación de equipos para el control de motores y creación de proyectos. Giro que le ha permitido permanecer en el mercado, ya que, tiene un gran potencial.

La empresa en los últimos años también se ha preocupado por la responsabilidad social y en el año 2014 obtuvo el distintivo de empresa socialmente responsable, sin embargo, en la práctica diaria no es un factor que impacte en las actividades que la empresa realiza. Por lo cual, es necesario definir el cómo debe ser la profesionalización de la empresa considerando factores como el perfil del gerente; la estructura organizativa; el empleo de las tecnologías de información y el planteamiento estratégico, para que la empresa logre funcionar de manera óptima y tener mejores rendimientos. (Impacto del covid 2019 en la empresa)

1.2.1. Preguntas de investigación

1.2.1.1 Pregunta general

¿Cómo es la profesionalización y responsabilidad social de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V dedicada al giro de mantenimiento industrial, que efectos tuvo la pandemia del Covid-2019 y que plan de mejora se debe seguir para alcanzarla?

1.2.1.2 Preguntas específicas

1. ¿Cómo es el perfil del propietario de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?
2. ¿Cómo es la estructura organizacional que necesita la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?
3. ¿Cómo son las tecnologías de información que se utilizan en la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?

4. ¿Cómo es la cultura organizacional que tiene la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?
5. ¿Cómo es la responsabilidad social de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?
6. ¿Cómo ha sido el impacto del Covid 2019 en la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?
7. ¿Qué plan de mejora es el adecuado para alcanzar la profesionalización y responsabilidad social de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V?

1.2.2. Objetivos

1.2.2.1 Objetivo General

1. Analizar la profesionalización, la responsabilidad social empresarial e impacto del covid-19 de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V dedicada al giro de mantenimiento industrial para realizar una propuesta de plan de mejora.

1.2.2.2 Objetivos Específicos

1. Analizar el perfil del propietario caracterizando las funciones más importantes de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V.
2. Analizar la estructura organizacional adecuada de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V.

3. las tecnologías de la información con las que cuenta en la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V.
4. Analizar el tipo de cultura organizacional que requiere la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V.
5. Analizar las acciones de responsabilidad social de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V
6. Analizar el impacto del Covid-2019 en la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V
7. Proponer un plan de mejora para la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V

1.3. Justificación

La presente investigación debe su importancia en la necesidad de la empresa Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V de alcanzar el cierto grado de profesionalización y responsabilidad social para lograr la mejora de la empresa.

La profesionalización de las empresas familiares en México es importante, ya que su existencia puede depender de dicho factor. Muchas empresas, al iniciar la producción de bienes o servicios, deben contemplar y considerar los diferentes factores que inciden en su organización. En una primera etapa, el propietario abarca todas las áreas de desarrollo de su empresa, pero llega un momento, en el cual, es necesaria la profesionalización de esta y debe poner énfasis en la especialización de tareas para el correcto funcionamiento de la empresa.

1.4.Delimitación y limitaciones

1.4.1. Delimitaciones

La investigación se realizará en una pequeña empresa familiar nombrada Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V ubicada en Mérida, Yucatán, en el periodo comprendido de septiembre del 2022 a septiembre del 2024, donde se analizará la profesionalización y la responsabilidad social de la pequeña empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V dedicada al giro de mantenimiento industrial.

1.4.2. Limitaciones

Disponibilidad y accesibilidad de las personas objeto de estudio de responder a los instrumentos de recolección de datos.

1.5.Contenido de los capítulos

La presente investigación se encuentra compuesta por seis capítulos, los cuales precisan los fundamentos teóricos, contextuales y metodológicos, así como los métodos y procedimientos aplicados para dar cumplimiento a los objetivos expuestos.

En el segundo capítulo se introduce el marco teórico, el cual aborda las investigaciones y teorías que servirán como principal aportación para analizar la situación actual de profesionalización y responsabilidad social empresarial de la unidad de análisis, así como para la definición de sus indicadores.

En el tercer capítulo se presenta el marco contextual, el cual compila información específica sobre el entorno que se ve afectado por el problema de investigación, introduciendo

datos referentes la empresa familiar Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V.

En el cuarto capítulo se establece la metodología, la cual indica de manera puntual los procedimientos y técnicas empleados para el desarrollo del estudio, incluyendo el tipo de investigación que será aplicado, su enfoque y diseño, la determinación de la población y muestra, así como la elaboración del instrumento de recolección de información y el procesamiento para su análisis.

En el quinto capítulo se presenta los resultados obtenidos de la investigación con el instrumento de recolección de datos aplicado a los informantes clave de la empresa familiar para evaluar los puntos clave de la profesionalización a través de los indicadores establecidos para las categorías perfil del propietario, estructura organizacional, tecnologías de información, cultura organizacional, responsabilidad social empresarial e impacto del Covid 2019 en la pequeña empresa familiar.

En el sexto y último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que aplican para el caso de estudio de la pequeña empresa familiar de giro de mantenimiento industrial.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Las empresas familiares

Las empresas familiares son importantes en la economía de un país, ya que contribuyen al Producto Nacional Bruto y a la generación de empleo (Dodero, 2020). Este tipo de empresas nacen porque los fundadores no tenían empleo o por la necesidad de obtener ingresos extras, donde se destaca el espíritu emprendedor del fundador (Flores et al., 2022). De este modo la empresa familiar se conformaba por una o varias familias que son propietarias de la empresa y que tienen control sobre ella (Belausteguigoitia, 2017); en la tabla 2.1 se presenta un concentrado conceptual de la empresa familiar en la investigación en México.

La empresa familiar, al ser una unidad económica es cambiante y se enfrenta a conflictos, crisis sociales, ciclos económicos y a las decisiones y políticas de la región en donde se desarrollan (Grabinsky, 2018). Por el crecimiento y complejización que tiene una empresa familiar, esta debe evolucionar junto con las exigencias del mercado y de sus clientes (Dominguez e Imperiale, 2017).

Tabla 2. 1

Concentrado conceptual de empresa familiar en la investigación en México

AUTOR	CONCEPTO
Hoshino (2004)	Grupo de empresas poseídas y controladas por familias o por los descendientes del fundador.
De la Garza (2008)	Empresa donde los sistemas familia y empresa se entrelazan y en la que la participación de sus miembros en la dirección, en la toma de decisiones y en el capital está plenamente establecida, y existe el deseo de continuidad dentro del seno familiar.

Belausteguigoitia (2007	Empresa que mayoritariamente se encuentra poseída o controlada por una familia y en la cual dos o más miembros de esta se encuentran de alguna forma relacionados con el negocio (Rosenblatt, 1990).
Castrillo (2007)	Empresa cuya propiedad o al menos una parte significativa— esté concentrada en una sola persona o en un número reducido de personas ligadas por un vínculo de sangre que intervienen de forma importante en la gestión de la empresa y en la voluntad de que este estado de cosas perdure en el tiempo (Cuesta, 2000).
Navarrete (2008)	Empresa cuya propiedad está en manos de uno o más miembros de un grupo familiar y en consecuencia, su dirección y la sucesión estarán influenciadas por dicha familia.
Esparza (2009b)	Empresa donde más del 50% del capital es propiedad de la familia o grupo familiar, los puestos gerenciales o de dirección son ocupados al menos por un representante de esa familia y existe continuidad en el negocio (GEEF1 - FBN2).
Flores (2010)	Empresa que se identifica con al menos dos generaciones de la familia y donde ese vínculo lleva a una influencia en la compañía de los intereses y objetivos de la familia (Donnelley, 1964).
Suárez (2010)	Organización donde en un modelo tridimensional evolucionista se encuentra en la intersección de los ejes: familia, empresa y propiedad (Gersick, 1997).
Ramírez y Fonseca (2010)	Organización donde la familia posee todas las partes, los miembros familiares ocupan posiciones gerenciales y donde miembros de varias generaciones se encuentran involucrados en el negocio.

Fuente: Contaduría y administración (2013)

2.1.2 Características de empresas familiares y comparación con empresas no familiares

La principal característica de una empresa familiar es que una familia tiene la propiedad, y se debe garantizar la continuidad de la empresa con la descendencia del fundador (Benítez & Gutierrez, 2015). Las características de una empresa familiar son de tres clases, respecto a la propiedad, la familia mantiene el poder y el control de la actividad empresarial en su mayoría; respecto al poder, los miembros de la familia se dedican a la dirección de la empresa en cargos de decisión en el consejo directivo; respecto a la continuidad, debe involucrar la descendencia del fundador (Valenzuela, 2012), ver tabla 2.2.

Tabla 2. 2

Características de empresas familiares comparado con empresas no familiares

Características	Empresas familiares	Empresas no familiares
Propiedad	"Las empresas familiares son aquellas en las que una o varias familias poseen la propiedad y controlan la gestión de la empresa" (Belausteguigoitia, 2017, p. 9).	"Las empresas no familiares son aquellas en las que la propiedad está dispersa y no existe control por parte de una familia en particular" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).
Espíritu emprendedor	"Las empresas familiares surgen debido a la necesidad de obtener ingresos extras o porque los fundadores no encontraban empleo, lo que resalta su espíritu emprendedor" (Flores et al., 2022, p. 13).	"Las empresas no familiares suelen tener un origen diferente, como la creación de una innovación tecnológica o la identificación de una oportunidad de mercado" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).
Contribución económica	"Las empresas familiares tienen una importante contribución al Producto Nacional Bruto y a la generación de empleo en la economía de un país" (Dodero, 2020, p. 25).	"Las empresas no familiares también tienen un papel relevante en la economía, ya que pueden ser más eficientes y flexibles en su gestión debido a la ausencia de conflictos familiares" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).
Evolución y adaptación	"Las empresas familiares deben evolucionar y adaptarse a las demandas del mercado y de los clientes debido a su crecimiento y complejidad" (Domínguez y Imperiale, 2017, p. 15).	"Las empresas no familiares pueden tener una gestión más ágil y estar mejor preparadas para los cambios en el mercado debido a su estructura organizativa más flexible" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).
Vinculación entre familia y empresa	"Las empresas familiares se caracterizan por una estrecha vinculación entre la familia y la empresa, lo que puede tener implicaciones positivas y negativas para el desempeño de la empresa" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).	"Las empresas no familiares suelen tener una separación más clara entre la familia y la empresa, lo que les permite tomar decisiones basadas únicamente en criterios empresariales" (Belausteguigoitia, 2017, p. 9).
Cultura y valores	"Las empresas familiares pueden tener una cultura y valores fuertes, lo que les permite mantener una ventaja competitiva a largo plazo" (Sharma et al., 2018, p. 3).	"Las empresas no familiares pueden tener una cultura más diversa y estar más abiertas a la innovación y el cambio debido a su estructura organizativa más flexible" (Gómez-Mejía et al., 2018, p. 10).

Fuente: Elaboración basada en varios autores (2023)

2.1.3 Clasificación de empresas familiares

Las empresas familiares pueden clasificarse haciendo referencia a la generación de la organización, la primera generación, es aquella representada por un empresario; la segunda generación está conformada generalmente por las empresas de hermanos; y tercera generación en adelante, es el consorcio de primos (Pastor & Ruhl, 2019). Sin embargo, esta clasificación es general y puede suceder que, en la realidad, no sea realmente así, ya que existen empresas familiares que comienzan, directamente, como empresas de hermanos y, por lo tanto, son de primera generación.

Existe otra clasificación que atiende a la implicación de la familia y que divide a las empresas familiares en: empresa de capital y gestión familiar o empresa sólo de capital familiar (Pastor & Ruhl, 2019). En este sentido, puede afirmarse que solo aquellas empresas que están profesionalizadas y que tienen tamaño grande puede subsistir sin el capital familiar y sin algún miembro de la familia al frente de la gestión.

De acuerdo con Tagiuri y Davis (1982) las empresas familiares se clasifican según la estructura de propiedad de la empresa: empresas familiares homogéneas: en las que la propiedad está en manos de una sola familia y empresas familiares heterogéneas: en las que hay varias familias que comparten la propiedad de la empresa.

Otra clasificación la menciona Villalonga y Amit (2010) dividiéndolas según la dimensión en pequeñas empresas familiares: con menos de 50 empleados y un bajo nivel de facturación; medianas empresas familiares: con entre 50 y 250 empleados y un nivel de facturación medio y grandes empresas familiares: con más de 250 empleados y un alto nivel de

facturación. Es importante mencionar que estas clasificaciones no son excluyentes y que las empresas familiares pueden tener más de una clasificación.

2.1.4 Dificultades que enfrenta una empresa familiar

La falta de profesionalización en las empresas familiares puede provocar su muerte prematura (Cocetti, 2013). En la actualidad, las empresas familiares se enfrentan a importantes retos, uno derivado de la esfera externa que guarda relación con el proceso de globalización, el cual exige a las empresas un mayor nivel de competitividad, y otro propiciado por su dinámica interna. En el contexto de una economía en crecimiento las empresas familiares, establecidas típicamente como empresas pequeñas y medianas, se han convertido en un elemento de identidad que genera oportunidades y riqueza no solo para los miembros de la familia sino para sus empleados. En la tabla 2.3 se enlistan las ventajas y desventajas de empresas familiares.

Tabla 2. 3

Ventajas y desventajas de empresas familiares

Ventajas	Desventajas
▪ Orientación a largo plazo. ▪ Sacrificio y empuje por parte de los miembros de la familia que están al frente de la gestión. ▪ Alta tasa de reinversión de beneficios.	▪ Conflictos familiares. ▪ Carencia de **profesionalización** en la gestión de la empresa. ▪ Miedo a la financiación externa.

Fuente: (Pastor y Ruhl, 2019)

Toda empresa familiar pasa por un proceso de desarrollo y en términos generales ha de pasar de una situación de supervivencia y ser capaz de seguir desarrollándose. La empresa familiar tiene un ciclo vital de acuerdo con las circunstancias de su desarrollo y a los cambios

del entorno. Las etapas por las que pasa una empresa familiar son las siguientes: etapa de creatividad; etapa de la dirección u organización formal, etapa de la delegación, etapa de la coordinación, etapa de la colaboración (Dominguez y Imperiale, 2017).

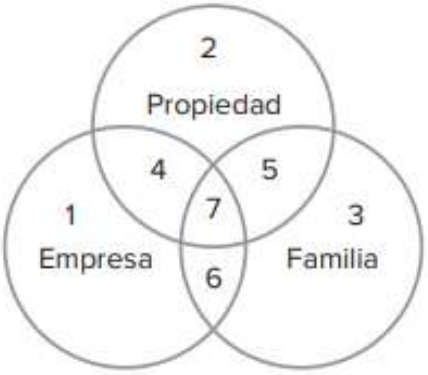
2.1.4 Modelos de empresa familiar

Las empresas familiares están compuestas por tres dimensiones: propiedad, familia y empresa, estas deben mantener un equilibrio para asegurar su correcto funcionamiento y la armonía en sus operaciones. Son varios los modelos que se han elaborado con respecto a la empresa familiar como, por ejemplo, el modelo de equilibrio de la empresa familiar, los modelos de dos y tres círculos, y el modelo evolutivo tridimensional, estos resaltan sus características particulares e ilustran su naturaleza (Belausteguigoitia, 2017).

Modelo de los tres círculos (ver figura 2.1), fue creado por John Davis y Renato Tagiuri (1982), explica la forma en que se sobreponen los sistemas de la familia, la empresa y la propiedad y cuatro áreas de intersección que muestran los diversos papeles que pueden desempeñar, así como el lugar que ocupan cada uno de los miembros que pertenece a alguno de los siete subconjuntos que se forman en las áreas de sus intersecciones.

Figura 2. 1

Modelo de los tres círculos



Fuente: (Belausteguigoitia, 2017, p. 11)

Este modelo es muy fácil de comprender, está compuesto por siete grupos de personas que son los siguientes según Molina (2012):

> (1)empleados de la empresa, que no son miembros de la familia y no son propietarios; (2) propietarios de la empresa, que no son miembros de la familia y no trabajan en la empresa; (3) miembros de la familia, que no son propietarios y no trabajan en la empresa; (4) propietarios, que no son miembros de la familia y trabajan en la empresa; (5) miembros de la familia, que son propietarios y no trabajan en la empresa; (6) miembros de la familia, que no son propietarios y trabajan en la empresa, y (7) miembros de la familia, que son propietarios y trabajan en la empresa. (p. 4)

2.2 Profesionalización de las empresas familiares

La profesionalización de empresas familiares se fundamenta en el estudio de elementos para mejorar la gestión y desempeño de las empresas de naturaleza familiar, debido a los

problemas que se presentan entre la empresa y familia. Existen diferentes autores que han abordado el tema de la profesionalización de las empresas familiares, por tanto, han propuesto distintos indicadores para medir su nivel de profesionalización.

John Ward (2011) propone cuatro indicadores para medir la profesionalización de una empresa familiar: la claridad de los roles y responsabilidades, la formalización de las políticas y procedimientos, la implementación de prácticas de gestión y la utilización de sistemas de control y reporte. Peter Leach (2012) propone cinco dimensiones para evaluar la profesionalización de una empresa familiar: la estructura de gobierno, el liderazgo y la toma de decisiones, la gestión de los recursos humanos, la planificación estratégica y la gestión financiera.

Randel Carlock y John Ward (2010) proponen siete áreas críticas que deben ser evaluadas para medir la profesionalización de una empresa familiar: la visión y los valores, la estructura de gobierno, la planificación estratégica, la gestión de los recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de la innovación y la gestión del cambio. Imanol Belausteguigoitia (2003) propone seis dimensiones para evaluar la profesionalización de una empresa familiar: la cultura y los valores, la estructura de gobierno, el liderazgo y la toma de decisiones, la gestión de los recursos humanos, la estrategia y la planificación, y la gestión financiera.

En general, se puede concluir que los indicadores para medir la profesionalización de una empresa familiar se enfocan en aspectos como la claridad de roles y responsabilidades, la formalización de políticas y procedimientos, la implementación de prácticas de gestión y

sistemas de control, la estructura de gobierno, la gestión de los recursos humanos, la planificación estratégica y la gestión financiera.

La profesionalización de este tipo de empresas busca mejorar las capacidades organizacionales y alcanzar el equilibrio entre la familia, empresa y propiedad (Hernández & Portillo, 2016). Para el análisis de la profesionalización de la empresa DCIESA se consideraron las siguientes categorías: perfil del propietario, estructura organizacional, tecnologías de información y comunicación y cultura organizacional, ya que se detectaron que son los puntos débiles de la empresa y lo que está generando conflictos de carácter económico a la empresa.

2.2.1 Perfil del propietario

El líder en la empresa familiar es el que toma las decisiones, debe planificar, controlar y supervisar las actividades de la empresa, asimismo es el encargado de identificar el momento adecuado para innovar, crecer, abandonar o permanecer con los procesos de la empresa (Flores et al., 2022). Los propietarios de las empresas familiares en un 79% prefieren seguir con las operaciones de la empresa, principalmente por los sentimientos afectivos que vinculan a la familia con la misma empresa familiar (Mera & Bermeo, 2017). Las exigencias que debe enfrentar el líder empresarial son por parte de la familia y de la empresa. El líder empresarial suele ser miembro de la familia, pero también los propietarios pueden elegir a directores ajenos a ella para que se desempeñen como líderes de la organización (Belausteguigoitia, 2017).

Los climas sociales fueron analizados por Lewin en 1938 y 1939, en el cual, se identificó que bajo el liderazgo autocrático, se producía menos iniciativa y mayor agresión contra los

compañeros que en el resto de los tratamientos; los grupos dirigidos por líderes democráticos eran los mejores en varios aspectos y además eran los preferidos por la mayoría; los grupos con líderes laissez-faire mostraban una carencia en objetivos e insatisfacción que no se daban en los grupos democráticos (Huicab et al., 2015).

El proceso de profesionalización de las empresas implica una serie de cambios que permiten mejorar la gestión y eficiencia de la organización. Uno de los factores clave en este proceso son las características y habilidades del propietario o líder de la empresa. A continuación, en la tabla 2.4, se presentan algunas de las variables del perfil del propietario que se consideran importantes en este proceso, según los autores.

Tabla 2. 4

Indicadores del perfil del propietario

	Liderazgo	**Responsabilidad**	**Solución de problemas**	**Autoconfianza**	**Inteligencia emocional**
Montoya, chica y Caballero (2019)	X	X	X		X
García, Boom y Molina (2017)	X	X	X		X
Leyva, Espejel y Cavazos (2015)				X	
Madero, Pereyra y Huicab (2015)	X	X	X	X	
Surdez, Aguilar, y Caraveo (2007)	X	X	X	X	
Peach (1993)		X	X		
Martínez (2014)	X		X	X	
Lansberg y Gersick (2006)				X	
Gallo (2019)			X	X	X
	5	5	7	6	3

Fuente: Elaboración basada en autores (2024)

A estas habilidades se le debe añadir como datos adicionales la edad, genero, nivel de estudios y la antigüedad en el puesto para obtener más información del perfil del propietario. De acuerdo a los autores para alcanzar la profesionalización en un rol, especialmente como propietario de un negocio, es fundamental desarrollar y demostrar habilidades específicas, por lo cual se han elegido el liderazgo que por definición es la capacidad para guiar, inspirar y motivar a otros hacia el logro de metas y objetivos comunes; la responsabilidad que trata de asumir la obligación de cumplir con las tareas asignadas, asumir las consecuencias de las acciones y cumplir con los compromisos; la solución de problemas que involucra la capacidad para identificar, analizar y resolver eficientemente los desafíos y obstáculos y la autoconfianza que es la creencia en las propias habilidades, competencias y toma de decisiones; como indicadores esenciales que contribuyen a la construcción de un perfil profesional sólido para un propietario de negocio. La combinación efectiva de estas habilidades mejora significativamente el desempeño y la eficacia en el entorno empresarial.

2.2.2 Estructura organizacional

De acuerdo con Domínguez e Imperiale (2017) la estructura organizacional se define como:

> El conocimiento que los empleados tienen sobre la organización de la empresa, en cuanto al tamaño, cantidad de reglas, estilos de dirección, políticas, procedimientos, beneficios, forma de evaluar el desempeño individual. También en la medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (p. 32)

Las empresas familiares y no familiares son dinámicas, por lo cual no existe una única estructura organizacional, cada empresa puede llevar de la forma que mejor se adapte sus procesos, jerarquía y formas de gestión según sus necesidades (Espinosa & Chiquito, 2018). Para poder definirla es necesario ser realistas con las situaciones por las que atraviesa la empresa y que se visualicen procesos formales.

La estructura organizacional de acuerdo con (Marín, 2012):

> Se configura a partir de cuatro dimensiones, como son la estructura de actividades (especialización y formalización), la concentración de autoridad (centralización de la toma de decisiones), la línea de mando (supervisores que controlan el desarrollo de tareas) y el tamaño del componente de apoyo (personal subordinado); las cuales buscan ser dispositivos integradores cuando se trata de disminuir el impacto generado por el cambio constante. (p. 50)

La estructura organizacional tiene como características principales características la complejidad de la empresa, la formalización (organigrama, puestos, funciones) y la centralización (Cupul et al., 2021).

En la tabla 2.5 se presentan los indicadores que ayudan a medir la estructura organizacional de la empresa de acuerdo con los diferentes puntos de vista de los autores.

Tabla 2. 5

Indicadores de la estructura organizacional

Estructura organizacional			
Bucheli (2018)	Marín-Idárraga y Losada (2014)	Marín (2012)	Zapata (2011)
(1) Complejidad	(1) Formalización	(1) Coordinación	(1) Centralización
(2) Departamentalización	(2) Descentralización	(2) Especialización	(2) Formalización
(3) Organigramas		(3) Formalización	(3) Especialización
(4) Manuales		(4) Agrupación de unidades	
		(5) Tamaño	
		(6) Toma de decisiones	

Fuente: Elaboración basada en autores (2024)

La estructura organizacional de una empresa es un componente crucial para su funcionamiento y éxito. Los elementos que se han seleccionado para estudiarla son: la complejidad que es la medida de la cantidad y la interrelación de los diversos componentes dentro de una empresa, incluyendo la diversidad de productos o servicios, la amplitud geográfica y la variedad de procesos; la formalización que es el grado en que las actividades y relaciones en la empresa están documentadas, generalmente a través de organigramas, descripciones de puestos y manuales de procedimientos; y la centralización, que busca describir la distribución del poder y la toma de decisiones dentro de una empresa. Una empresa puede ser centralizada, con la toma de decisiones concentrada en un nivel jerárquico, o descentralizada, donde se delega más autoridad a niveles inferiores.

Estos elementos son vitales para la profesionalización de una empresa porque afectan directamente la eficiencia operativa, la comunicación interna, y la capacidad de adaptación a

cambios en el entorno empresarial. Al profesionalizar una empresa, se busca optimizar estos elementos para lograr una estructura organizacional que fomente la eficiencia, la coordinación y la capacidad de respuesta a los desafíos del mercado. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión eficientes, la definición clara de roles y responsabilidades, y la adaptabilidad a medida que la empresa evoluciona

2.2.3 Tecnologías de la información y comunicación

En las empresas familiares es escasa la orientación tecnológica y presentan niveles muy bajos de equipamientos tecnológicos, esta situación es porque este tipo de empresas son más conservadoras en su gestión, sin embargo, en la actualidad las tecnologías de información son necesarias independientemente de su tamaño (Salazar & Madero, 2018)

Las tecnologías de la información y comunicación (TICS) según (Flores et al., 2022) son:

> Todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos. Transformando la vida de las organizaciones y de las personas, los espacios físicos son más reducidos y efectivos; crea una mejor comprensión y aprovechamiento del tiempo, ya que es más rápido recolectar y procesar la información; y la conectividad es eficiente, ya que los integrantes de la organización se encuentran intercomunicados para realizar las actividades de la empresa. (p. 45)

En la tabla 2.6 se presentan los indicadores que ayudan a medir las variables de la empresa de acuerdo con los diferentes puntos de vista de los autores

Tabla 2. 6

Indicadores de las tecnologías de información

Indicadores de las tecnologías de la información.	
Salazar (2018)	
Producto-bienes de equipo	Máquinas, equipos y productos
Comunicación	Correo electrónico, redes sociales y teléfonos

Fuente: Elaboración basada en autor (2024)

Estos indicadores son elementos tangibles que pueden ser evaluados para medir el nivel de profesionalización en una empresa. Para el caso DCIESA se utilizarán los dos indicadores:

La adopción de productos y tecnologías modernas, que se refiere a la oferta de productos específicos, en este caso, bienes de equipo. Son productos que se utilizan en la producción o prestación de servicios en una empresa, como maquinaria especializada, herramientas o componentes esenciales para la operación, analizando la utilización de software’s y sistemas informáticos especializados para llevar a cabo las tareas contables de la empresa. Estos programas pueden incluir aplicaciones para la gestión de facturas, registros financieros, análisis de costos, entre otros.

La comunicación efectiva, que determinará el uso de herramientas de comunicación modernas, como el correo electrónico, las redes sociales y los sistemas telefónicos, para facilitar la comunicación interna y externa. Estas herramientas pueden mejorar la eficiencia, la colaboración y la imagen de la empresa.

Estos como aspectos clave que reflejan una gestión empresarial profesional y orientada al éxito.

2.2.4 Cultura Organizacional

La cultura organizacional en empresas familiares se refiere a los valores, creencias y normas compartidas por la familia empresaria y los empleados, que influyen en la toma de decisiones, las prácticas empresariales y la interacción dentro de la organización (Sánchez 2015; Ward, 2011); continuando con el autor sugiere considerar indicadores como la cohesión familiar, la preservación de la identidad familiar en la empresa y la continuidad generacional como medidas importantes de la cultura en empresas familiares.

En la tabla 2.7 se presenta un resumen de las definiciones propuestas por diferentes autores y los indicadores clave que sugieren para evaluar la cultura organizacional en empresas familiares.

Tabla 2. 7

Indicadores de la cultura organizacional

Autor	Definición de Cultura Organizacional	Indicadores Clave
John L. Ward	Valores, creencias y normas compartidas que influyen en la toma de decisiones, las prácticas empresariales y la interacción.	Cohesión familiar, preservación de la identidad familiar, continuidad generacional.
Franz W. Kellermanns y Donnel A. Briley	Combinación de normas, valores y creencias compartidos que guían el comportamiento y las decisiones, influenciados por la dinámica familiar.	Cohesión familiar, claridad en roles, comunicación efectiva.
Ivan Lansberg	Creencias y valores que guían las acciones y decisiones, influyendo en aspectos como la sucesión y el liderazgo.	Actitud hacia la sucesión, profesionalización de la gestión, adaptabilidad.
José Aragón Sánchez	Conjunto de valores, normas y prácticas que surgen de la	Estructura de gobierno familiar, grado de involucramiento de la familia, orientación a largo plazo.

	interacción entre la familia propietaria y la empresa.	
Randall A. Heron y Donald J. Jonovic	Valores, creencias y tradiciones que informan la forma en que se gestionan las relaciones y se toman decisiones.	Transparencia en la toma de decisiones, resolución de conflictos, comunicación abierta.

Fuente: Elaboración basada en varios autores (2024)

La presencia y la influencia de valores, creencias y normas compartidas son indicadores clave de la cultura organizacional en una empresa y pueden ser esenciales para evaluar su nivel de profesionalización. Por lo cual en esta investigación se evaluarán como parte fundamental de la cultura organizacional los objetivos y metas de la empresa.

2.2.5 COVID 2019 en la empresa familiar

Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (Mipymes) constituyen el estribo más importante en el desarrollo económico de la región, principalmente constituidas bajo la figura de empresas familiares y pequeños empresarios, ya que son precursoras en el impulso al emprendimiento de negocios primordialmente en el sector comercio.

Específicamente en el año 2020, se presenta una contingencia sanitaria originada por la pandemia del virus COVID-19, lo que ocasionó que en el mes de marzo fuera declarada una emergencia sanitaria y, más del 70% de las Mipymes establecidas tuvieron que cerrar sus puertas temporalmente, paralizando sus actividades económicas y dejando sin empleo a sus trabajadores, situación que detonó en una crisis económica, desempleo y pobreza entre otras consecuencias, inmovilizando el desarrollo económico local y regional (Velázquez y Rivero, 2020).

Con base a los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), en México existen alrededor de 4.2 millones de empresas, y de estos aproximadamente 4 millones se encuentran dentro de la clasificación de micro, pequeñas y medianas empresas, las que a su vez representan el 52% del Producto Interno Bruto Nacional y brindan aproximadamente el 72% de los empleos en el país. Ante estos datos, no podemos negar la importancia de estas empresas en la economía y desarrollo de nuestro país.

Esta pandemia afectó a toda la población mexicana de diferentes maneras paralizando en gran parte a la economía que mueve al país, nadie esperaba una contingencia de esta magnitud sin embargo, las grandes empresas contaban con algún fondo de emergencia o la posibilidad de adquirir algún crédito para afrontar dicha amenaza este grupo de empresas solo forman un pequeño porcentaje de empresas en México, desgraciadamente el mayor porcentaje de empresas lo conforman las micro, pequeñas y medianas empresas las cuales no corrieron con la misma suerte que las grandes empresas, puesto que este tipo de negocios no cuenta con algún fondo de emergencia ya que realizan sus actividades administrativas de una manera más informal, esto las hace vulnerables a cualquier contingencia de fuerza mayor.

2.3 Responsabilidad social en una empresa familiar

La responsabilidad social tiene su origen desde la década de los 70’s, pero es a partir de los escándalos financieros vividos en los 90’s, derivado de los malos manejos y corrupción de las empresas, cuando cobra importancia (Hernández-Calzada et al., 2017). La responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el

objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido (Portales & García, 2012). Va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, centrándose en las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad.

Las empresas deben identificar quiénes son sus grupos de interés y cuáles son sus necesidades para poder satisfacerlas y así integrarlas en su gestión. Esto es fundamental para lograr que una empresa sea socialmente responsable. La responsabilidad social empresarial (RSE) tiene siete dimensiones: valores, transparencia y gobierno corporativo, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad y gobierno, y sociedad. (Gutiérrez et al., 2017, p. 12)

La responsabilidad social empresarial, se refiere al compromiso de una empresa con la sociedad en la que opera, y esto incluye la responsabilidad social de las empresas familiares. Algunas acciones que las empresas familiares pueden tomar para ser socialmente responsables, según algunos autores son:

Adoptar un enfoque a largo plazo: Las empresas familiares tienen la ventaja de poder tomar decisiones a largo plazo, y esto les permite adoptar una perspectiva más amplia en cuanto a su impacto en la sociedad y el medio ambiente. Según el profesor John Davis (2011), las empresas familiares pueden ser más propensas a adoptar un enfoque de RSE porque están más interesadas en preservar la empresa para las generaciones futuras.

Apoyar a la comunidad local: Las empresas familiares pueden desempeñar un papel importante en el apoyo a la comunidad local. Según el profesor Alberto Gimeno (2009), las

empresas familiares pueden contribuir a la creación de empleo y al desarrollo económico de la comunidad, así como aportar recursos a organizaciones sin fines de lucro y participar en iniciativas de voluntariado.

Promover la ética empresarial: La ética empresarial es un aspecto importante de la RSE, y las empresas familiares pueden ser particularmente conscientes de esto debido a su reputación y valores familiares. Según el profesor Francisco J. López-Arceiz (2014), las empresas familiares pueden promover la ética empresarial a través de políticas claras y transparentes, así como a través del ejemplo de los líderes de la empresa.

Reducir el impacto ambiental: Las empresas familiares pueden tomar medidas para reducir su impacto ambiental, como la reducción de residuos, el uso de energías renovables y la promoción del transporte sostenible. Según el profesor Antonio Arreola-Risa (2010), las empresas familiares pueden ser más propensas a adoptar prácticas sostenibles porque están más interesadas en proteger el medio ambiente para las generaciones futuras.

En general, las empresas familiares pueden ser más propensas a adoptar un enfoque de RSE debido a su enfoque a largo plazo, su compromiso con los valores familiares y su interés en preservar la empresa para las generaciones futuras.

De acuerdo con Martín 2022 para que una empresa, familiar o no familiar, integre conductas de responsabilidad social empresarial a su filosofía, debe tener presenta la implementación de distintos indicadores, de acuerdo con lo que comentan algunos autores expertos en el tema (ver tabla 2.8).

Tabla 2. 8

Indicadores de la responsabilidad social empresarial

Indicadores	A	B	C	
Prevención que favorezca el medio ambiente	**X**	**X**	**X**	**3**
Promoción de iniciativas de responsabilidad social	**X**	**X**	**X**	**3**
Protección de los derechos humanos	**X**	**X**	**X**	**3**
Corrupción empresarial	**X**	**X**	**X**	**3**
Vinculación con la comunidad	**X**	**X**		**2**
Intereses de los consumidores		**X**	**X**	**2**
Cuestiones tributarias		**X**		**1**
Trabajo forzoso o bajo coacción			**X**	**1**
Trabajo infantil			**X**	**1**
Vulnerabilidad de los derechos humanos			**X**	**1**
Libertad de afiliación			**X**	**1**
Tecnologías respetuosas con el medio ambiente			**X**	**1**

Fuente: Propia (2024)

En esta investigación se harán uso de los indicadores discriminación por empleo, prevención que favorezca el medio ambiente, promoción de iniciativas de responsabilidad social, protección de los derechos humano y corrupción empresarial.

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Panorama nacional de la industria de reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo agropecuario, industrial, comercial y de servicios.

El sector de la industria de reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo agropecuario, industrial, comercial y de servicios se engloba en el subsector 96 que contiene las siguientes ramas incluye:

Reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo agrícola incluye tractores.

Reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo industrial incluye las utilizadas para madera y metales, para la construcción, calderas, válvulas, etcétera.

Reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo de uso general no asignable a una actividad especifica incluye motores eléctricos y no eléctricos, máquinas para transportar y levantar materiales, elevadores, refrigeradores industriales y comerciales, etcétera. excluye la reconstrucción o rectificación de motores de automóviles y camiones que se clasifica en la clase 961202, "servicio de reparación especializada de automóviles y camiones".

Reparación y mantenimiento de equipo de transporte incluye partes mecánicas y eléctricas. excluye la reparación y mantenimiento automotriz, que se clasifica en la rama 9612, “. Servicio de reparación y mantenimiento automotriz". excluye la reparación de motocicletas y bicicletas que se clasifican en las clases 961303, "Servicio de reparación de motocicletas" y 961306, "Servicio de reparación de bicicletas", respectivamente. Excluye la limpieza y fumigación de

barcos, que se clasifica en la clase 973202, "Otros servicios vinculados con el transporte por agua".

Reparación y mantenimiento de equipo e instrumental técnico y profesional Incluye aparatos e instrumentos de medida y control, etcétera. Excluye la reparación de máquinas de escribir, cámaras fotográficas, equipos cinematográficos, instrumentos musicales, aparatos para gimnasia, etc.; que se clasifican en la clase 961310, "Servicio de reparación de otros artículos y aparatos principalmente domésticos".

Reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo no mencionados anteriormente.

Según DENUE (2022), este subsector industrial, registró 19,472 unidades económicas en México. Las entidades federativas con mayor número de unidades económicas fueron Estado de México (1,853), Jalisco (1,564) y Ciudad de México (1,238). En el tercer trimestre de 2022 se registró un producto interno bruto de la industria de $529,670M MX, evidenciando un alza de 12.9% con respecto al trimestre anterior.

La cantidad de unidades económicas en reparación y mantenimiento de maquinaria y equipo agropecuario, industrial, comercial y de servicios según la cantidad de empleados. De acuerdo con los datos de DENUE publicados en mayo de 2022, se registraron:

3.2 Descripción de la empresa de estudio

La empresa Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C.V (DCIESA) fue constituida el 26 de diciembre de 1988 junto a otros inversionistas asociados. La empresa logró

sobrevivir a la crisis económica que se presentó en el país en año de 1994 gracias a la favorable relación con los clientes y al servicio de calidad ofrecido por ésta. La empresa inició, con tres socios en el año de 1996. Hoy es una empresa familiar, con una sociedad formada por un padre de familia y sus dos hijos.

DCIESA es una empresa dedicada al servicio y mantenimiento de equipos industriales (calderas, tableros electrónicos, lavadoras industriales, aires acondicionados, plantas de emergencia, calentadores de agua, tanques, tratamientos de agua, reparación de bombas, entre otros), así como brindar servicios electromecánicos, generación de vapor, comercialización y fabricación de equipos para el control de motores y creación de proyectos.

Actualmente la empresa DCIESA se encuentra conformada por 12 empleados que tienen como propósito brindar un servicio de calidad a sus clientes. Se ubica en Calle 43 No. 375, x Calle 26 y Calle 28, Pedregales de Tanlum, Tanlum, 97210 Mérida.

3.3. Estructura orgánica de la empresa

3.3.1 Misión

Contribuir al buen desempeño de nuestros clientes proporcionándoles servicios de calidad en el ámbito del mantenimiento industrial, manteniendo un alto sentido de responsabilidad, compromiso y honestidad.

3.3.2 Visión

Ser en el presente año la mejor opción en el mercado regional que satisfaga las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo en equipos industriales.

3.3.3 Valores

Nuestro servicio es nuestra actitud.

Comprometidos con el planeta y su cuidado.

Calidad en el servicio y eficiencia en los equipos.

Responsable de la capacitación de nuestros colaboradores.

Puntualidad en la realización de nuestros servicios y entrega de nuestros trabajos.

Crecimiento de nuestros colaboradores dentro y fuera de la organización.

Trabajo en equipo.

Y sobre todo nuestras Familias.

3.4 Giro de la empresa

El giro de la empresa Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A. de C.V. (DCIESA) se centra en el mantenimiento industrial. Sus actividades principales incluyen:

Mantenimiento y reparación de equipos industriales, como calderas, tableros electrónicos, lavadoras industriales, aires acondicionados, plantas de emergencia, calentadores de agua, tanques y bombas; servicios electromecánicos, que abarcan generación de vapor, tratamiento de agua y reparación de sistemas de control de motores: comercialización y fabricación de equipos especializados para la gestión y control de motores; desarrollo de proyectos en el sector industrial, enfocados en optimizar la operación y eficiencia de los equipos de sus clientes.

Este enfoque le ha permitido mantenerse en el mercado durante más de 35 años, a pesar de los desafíos relacionados con la profesionalización y la gestión organizacional**.**

3.4.1 Datos generales de la empresa

En la tabla 3.1 se presentan los datos generales de la empresa DCIESA.

Tabla 3. 1

Datos de la empresa

Nombre de la unidad económica	**Diseño y Conservación de Inmuebles y Equipos S.A de C. V**
Antigüedad de la empresa	35 años
Nombre de la clase de actividad	Mantenimiento industrial
Personal ocupado	12 personas
Código postal	97210
Entidad federativa	Yucatán
Municipio	Mérida
Calle	Calle 43 No. 375, x Calle 26 y Calle 28, Pedregales de Tanlum, Tanlum,

Fuente: Elaboración propia (2024)

3.4.2 Tipo de servicios que ofrecen

DCIESA es una empresa dedicada al servicio y mantenimiento de equipos industriales (calderas, tableros electrónicos, lavadoras industriales, aires acondicionados, plantas de emergencia, calentadores de agua, tanques, tratamientos de agua, reparación de bombas, entre otros), así como brindar servicios electromecánicos, generación de vapor, comercialización y fabricación de equipos para el control de motores y creación de proyectos.

3.5 Estructura de la empresa

Actualmente la empresa DCIESA se encuentra conformada por 12 empleados que tienen como propósito brindar un servicio de calidad a sus clientes.

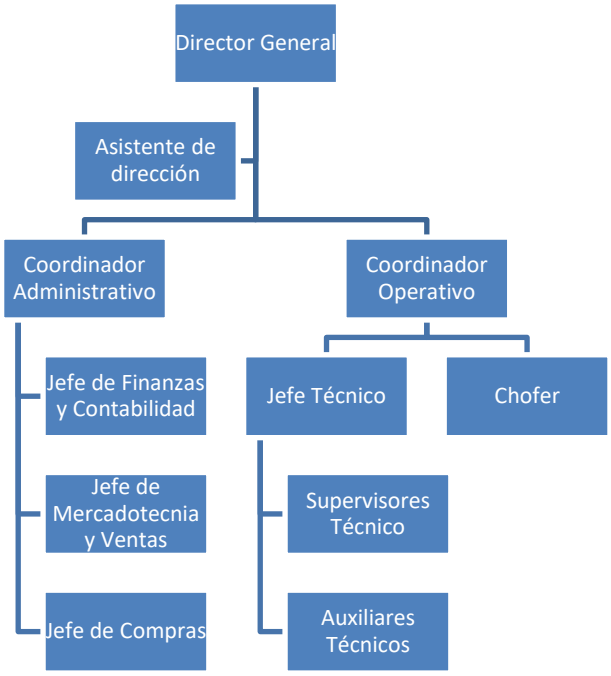
3.5.1Organigrama de la empresa, descripción de puestos y canales de comunicación

La estructura organizacional y el organigrama son herramientas que definen las funciones de cada integrante dentro de la organización, así como la relación entre los departamentos. La planificación de la estructura asegura la correcta utilización de los recursos humanos y materiales dentro de la empresa para lograr las metas establecidas. En la empresa DCIESA la estructura organizacional tiene incidencia directa en la gestión administrativa, al no existir una eficiente y formal estructura, los resultados administrativos y financieros no han sido los más alentadores comprometiendo el éxito de la organización, por lo cual se recomienda fortalecer la gestión administrativa de la empresa DCIESA mediante un cambio general en la concepción del manejo administrativo, migrando de lo empírico a lo técnico con la adopción de una renovada y formal estructura organizacional.

La empresa no cuenta con un organigrama oficial, sin embargo, por la consulta que se brindó en el proceso de diagnóstico, se realizó uno de cómo se encuentra estructurada actualmente la empresa. Se planteó un organigrama con estructura vertical (figura 3.1), en el cual se visualizan incrementos de niveles jerárquicos, la cual permite que las coordinaciones de áreas tengan un respectivo jefe y puedan delegar la toma de decisiones. Sin embargo, se detectó que este organigrama con el que ejercen sus procesos de operación no es el óptimo para la empresa, ya que se va perdiendo la información conforme avanza la jerarquía.

Figura 3. 1

Organigrama planteado no oficial de la empresa



Fuente: Elaboración basada en autores (2024)

Cabe destacar que por lo mismo que no existe una organización oficial, los empleados pierden la noción de con quién pueden solicitar información o algún material que se requiera para realizar sus actividades, así como la vía de comunicación formal para solicitarlo. El resultado de esto es un conflicto de interés, puesto que las áreas no identifican en qué nivel jerárquico en se encuentran y la empresa al no contar con la descripción de puestos establecida, ocasiona que los empleados no sepan las actividades que les corresponden; en la tabla 3.2 se presenta la descripción de puestos de la empresa.

Tabla 3. 2

Descripción de puestos de la empresa DCIESA

Puesto	Personas que ocupan el puesto	Actividades
Gerente y dueño	3	Administrar el adecuado funcionamiento de la organización, asegurando la optimización de sus recursos, manteniendo y mejorando la productividad, la eficiencia y la eficacia de sus procesos con el propósito de realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en tiempo y forma.
Personal administrativo	1	Dirigir y supervisar el pleno cumplimiento de los sistemas, normas, políticas y procedimientos administrativos, contables y financieros, así como los registros y controles necesarios que garanticen la capacidad (rentabilidad) económica y financiera de la organización.
Personal operativo	10	Supervisar el mantenimiento preventivo y/o correctivo en la respectiva área, coordinando y controlando las tareas del personal a su cargo, así como aplicando los procedimientos establecidos para garantizar el perfecto estado, presentación y uso de edificaciones, equipos, maquinarias y mobiliarios de la organización. Coordina, supervisa y dirige las tareas que realizan los obreros en el área respectiva. Participa en la realización de trabajos complejos de mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia (2024)

3.5.2 El genograma (estructura familiar)

La estructura familiar de la empresa ha evolucionado a lo largo de los años de operación de la empresa. La empresa se funda en el año de 1988 por 3 parejas de esposos; años después las esposas cedieron sus acciones a sus esposos quedando la sociedad conformadas por los esposos, posteriormente los ingenieros nombran a un único administrador que cede parte de las acciones a dos de sus hijos.

Gerente general (padre) edad de 74 años ocupa el cargo de gerente general en la empresa y toma decisiones operativas y administrativas de la empresa, como dato importante lleva 50 años de casado.

Propietario (hijo) forma parte de la asamblea de la empresa y toma decisiones externas a la operación diaria de la empresa al igual que su hermano.

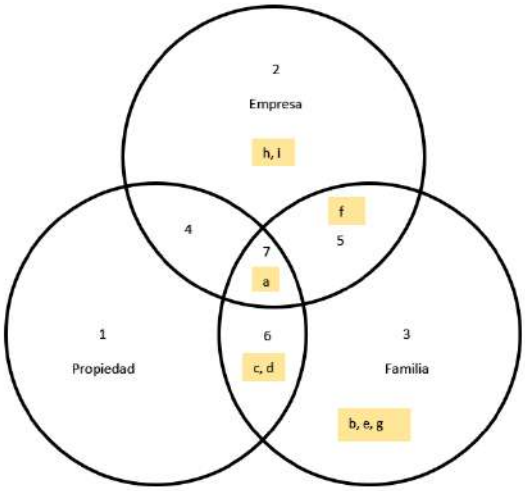
3.6. Modelo de los tres círculos enfocado en la empresa DCIESA

De acuerdo con Belasteguigoitia (2017) el modelo de los tres círculos presenta tres subsistemas interconectados (empresa, familia y propiedad) y cuatro áreas de intersección que ilustran los diversos papeles que pueden desempeñar los miembros de estas organizaciones en forma simultánea. El impacto que ha tenido este modelo es enorme. Desde su aparición, la importancia de la dimensión de la propiedad en la empresa familiar ha sido más evidente. El modelo de los tres círculos se utiliza como base para plantear su modelo evolutivo tridimensional, en el cual se describen las etapas por las que pasan los subsistemas de empresa, familia y propiedad.

Los siete campos de los que consta este modelo son: tres corresponden solamente a empresa, familia y propiedad (1, 2 y 3); otras tres, al traslape de dos campos (4, 5 y 6) y uno a la unión de tres campos (7). A continuación, en la figura 3.2 se muestra modelo de los tres círculos para el caso específico de la empresa DCIESA:

Figura 3. 2

Modelo de los tres circulos DCIESA



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los respectivos roles que desempeñan de describen a continuación:

a. Padre: Es parte del subsistema de propiedad y empresa, es el dueño, gerente y fundador de la empresa; también forma parte del subsistema familiar es esposo, padre de dos hijos y una hija y abuelo de 6 nietos
b. Madre: Está presente en el subsistema familiar como esposa madre de dos hijos y una hija y abuela de 6 nietos
c. Hijo 1: Esta presente el subsistema familiar es hijo, hermano, esposo y padre de dos hijos, también forma parte del subsistema de propiedad ya que es accionista de la empresa

d. Hijo 2: Esta presente el subsistema familiar es hijo, hermano, esposo y padre de dos hijos, también forma parte del subsistema de propiedad ya que es accionista de la empresa
e. Hija 3: Esta presente el subsistema familiar es hija, hermana, esposa y madre de dos hijos.
f. Yerno: Esta presente el subsistema familiar yerno, hermana, esposo y padre de dos hijos, es parte también del subsistema empresa porque trabaja como personal operativo.
g. Nuera: están presentes en el subsistema familiar son nuera, esposa y madre de dos hijos.
h. Personal administrativo: Forman parte del subsistema empresa y desempeñan funciones administrativas
i. Personal operativo: Forman parte del subsistema empresa y desempeñan funciones operativas.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

La tipología de la investigación es un caso de estudio permitiendo que la investigación conserve un panorama holístico debido a que la empresa DCIESA se analizó en conjunto con la finalidad de conocer los procesos administrativos, las relaciones dentro de la empresa y la maduración de la empresa. Asimismo, este estudio de caso tiene como característica básica que aborda de forma intensiva la unidad de estudio, que involucra a la familia, la empresa y la propiedad. Este método de estudio de caso se ajusta muy bien a los objetivos de generar nuevos elementos en la investigación que se realiza y es útil para realizar proceso de desarrollo de la investigación a través del tiempo.

4.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación es cualitativa, ya que permite el análisis de aspectos subjetivos para comprender la complejidad de las empresas y elaborar conceptos que expliquen la problemática del objeto de estudio, donde el investigador observa las actividades relacionadas con el fenómeno estudiado en su ambiente natural, y debe ser capaz de entender los comportamientos de los sujetos de estudio sin interferir en ellos, involucrándose con las personas y sus experiencias; además, en este enfoque se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación, por lo tanto, el objetivo de la investigación cualitativa es comprender las categorías del fenómeno estudiado, incluyendo las diferentes características de las personas que forman parte de la empresa (Álvarez et al., 2011; Hernández et al., 2003).

Por su parte, Mejía (2004) señala que la investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno.

4.3 Alcance de la investigación

En esta investigación se ha optado por un alcance descriptivo porque se recogerá información en base a las categorías encontradas de la profesionalización en cada uno de los casos de estudio, de modo que se busca dar más luces sobre de su desarrollo. Al utilizar un alcance descriptivo, el objetivo principal es proporcionar una comprensión exhaustiva y detallada de cómo se está llevando a cabo el proceso de profesionalización dentro de DCIESA. En esta investigación se ha optado por un alcance descriptivo porque se recogerá información en base a las categorías encontradas de la profesionalización en cada uno de los casos de estudio, de modo que se busca dar más luces sobre de su desarrollo. Al utilizar un alcance descriptivo, el objetivo principal es proporcionar una comprensión exhaustiva y detallada de cómo se está llevando a cabo el proceso de profesionalización dentro de DCIESA. A través de este enfoque, se busca brindar una visión clara y completa del estado actual de la profesionalización en DCIESA, así como también resaltar posibles áreas de mejora o estrategias exitosas que puedan servir como referencia para otras empresas similares en el mismo sector. Además, al centrarse en un caso de estudio específico como DCIESA, se pueden obtener perspectivas prácticas y aplicables directamente a la realidad empresarial, lo que contribuye a enriquecer el

conocimiento en este campo y a promover mejores prácticas en la gestión de empresas familiares dedicadas al mantenimiento industrial.

4.4 Diseño de la investigación

Para los fines del análisis de la presente investigación el diseño será no experimental que se caracteriza por la observación y recopilación de datos sin la manipulación directa de variables independientes. En otras palabras, el investigador no introduce cambios deliberados en las condiciones de estudio ni asigna participantes a diferentes grupos de tratamiento. En lugar de eso, se observan y registran fenómenos tal como ocurren de manera natural; y por su temporalidad transversal porque implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo. Se obtienen mediciones o información de los participantes en un solo momento y se analizan para identificar patrones o relaciones.

4.5 Unidad de análisis, sujeto de estudio, población y muestra

4.5.1 Unidad de Análisis y sujeto de estudio

La unidad de análisis en esta investigación será una única empresa nombrada DCIESA SA de CV. Los sujetos de estudio para el estudio de caso DCIESA son el padre de familia (propietario), los hermanos (propietario), la hermana (contadora), el yerno (puesto operativo) y empleados generales (no forman parte de la familia) (ver tabla 4.1).

Tabla 4. 1

Unidad de análisis y sujeto de estudio

Unidad de análisis	Sujetos de estudio
Empresa diseño y conservación de inmuebles y equipos	Los dueños y familiares que trabajen en la empresa DCIESA
	Los empleados no familiares de la empresa DCIESA

Fuente: Elaboración propia (2024)

4.6 Descripción de las herramientas de recolección de información.

4.6.1 Instrumentos de investigación

En el contexto de la pequeña empresa familiar DCIESA, dedicada al mantenimiento industrial, las técnicas de recolección de información seleccionadas para esta investigación es la guía de entrevista y la observación. Dado que DCIESA es una empresa familiar, las entrevistas realizadas pretenden proporcionar una oportunidad invaluable para recopilar información detallada y perspectivas de diferentes miembros de la familia que están involucrados en la gestión y operación del negocio. Esto incluiría a los propietarios, gerentes, supervisores y empleados clave. La guía de entrevista está diseñada para ayudar a dirigir la conversación hacia áreas específicas de interés, como la percepción de la profesionalización, los desafíos enfrentados, las estrategias implementadas y las experiencias pasadas. Al entrevistar a diferentes personas dentro de la empresa, se pueden obtener una variedad de opiniones y percepciones que enriquecerán la comprensión de la situación de la profesionalización en DCIESA.

La observación directa dentro de las instalaciones de DCIESA durante las actividades diarias de mantenimiento industrial también puede proporcionar una perspectiva valiosa sobre cómo se llevan a cabo los procesos y cómo interactúan los miembros del equipo. Esto puede

incluir observar la implementación de políticas y procedimientos, la comunicación entre el personal, la utilización de herramientas y equipos, y la eficiencia en el desempeño de las tareas. La observación directa complementa las entrevistas al proporcionar información práctica y objetiva sobre la realidad operativa de la empresa.

Al combinar la guía de entrevista con la observación directa, se puede obtener una imagen completa y detallada de la profesionalización dentro de DCIESA. Estas técnicas de recolección de información garantizan la obtención de datos suficientes y confiables para responder a las preguntas de investigación y proporcionar una base sólida para el análisis y las conclusiones de la investigación.

4.6.2 Confiabilidad

La confiabilidad en la investigación cualitativa se logra a través de la consistencia interna de los datos y la confirmación de los resultados mediante el uso de métodos sistemáticos. Destaca la importancia de mantener un registro detallado de los procedimientos y decisiones tomadas durante la investigación para aumentar la confiabilidad (Morse, 1994). Para esta investigación se hará uso del muestreo teórico como una estrategia para seleccionar casos que sean teóricamente significativos. Sugiere que el muestreo teórico permite la identificación de casos que pueden ilustrar conceptos o teorías clave y ayudar a comprender la variación y la complejidad del fenómeno en estudio (Patton, 2002).

4.6.3 Validez

El proceso para la validación de los instrumentos que se utilizaran en esta investigación será por panel de expertos, ya que ofrece pautas para la selección de expertos, la recopilación

de retroalimentación y el uso de los comentarios de los expertos para mejorar la validez y la confiabilidad de los resultados que se obtengan (DeVellis, 2017).

4.6 Proceso de recolección de la información

En el estudio de la pequeña empresa familiar DCIESA, el proceso para la recolección de la información de acuerdo con los objetivos de esta investigación se han definido las categorías con sus respectivas variables e indicadores. Cada categoría usará como instrumento para recopilar los datos correspondientes la guia de entrevista diseñada para este caso en específico.

4.7 Procedimiento de análisis de información

El plan de análisis para lograr los objetivos de la presente investigación tiene su base en el método general de investigación mencionado Bernal, (2010) en citado en Hernández, et al. (1998):

1. Concebir la idea de investigación.

2. Plantear el problema de investigación: a. Establecer objetivos de investigación. b. Desarrollar las preguntas de investigación. c. Justificar la investigación y su viabilidad.

3. Elaborar el marco teórico: a. Revisar la literatura. b. Detectar la literatura. c. Obtener la literatura. d. Consultar la literatura. e. Extraer y recopilar la información de interés. f. Construir el marco teórico.

4. Definir si la investigación es exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, y hasta qué nivel llegará.

5. Establecer la hipótesis s: a. Detectar las variables. b. Definir conceptualmente las variables. c. Definir operacionalmente las variables. 6. Seleccionar el diseño apropiado de investigación (diseño experimental, preexperimental, cuasiexperimental o no experimental).

7. Determinar la población y la muestra: a. Seleccionar la muestra. b. Determinar el universo. c. Estimar la muestra.

8. Redactar los datos: a. Elaborar el instrumento de medición y aplicarlo. b. Determinar la validez y confiabilidad del instrumento de medición. c. Codificar los datos. d. Crear un archivo o una base de datos.

9. Analizar los datos: a. Seleccionar las pruebas estadísticas. b. Elaborar el problema de análisis. c. Realizar los análisis.

10. Presentar los resultados: a. Elaborar el informe de investigación. b. Presentar el informe de investigación. (pp. 69-70)

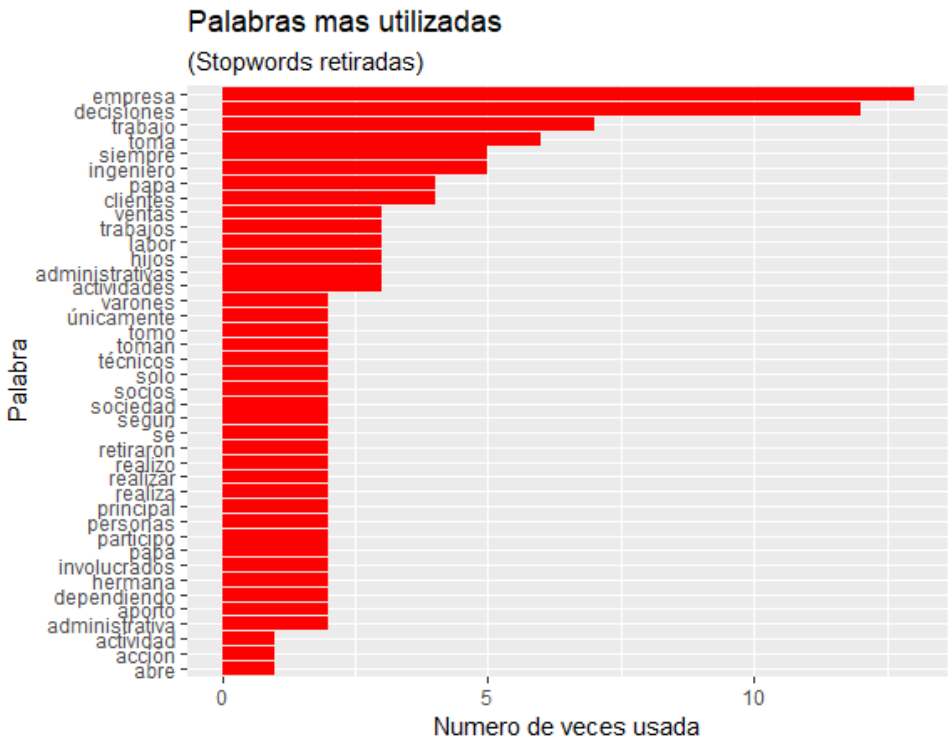
CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 Perfil del propietario

5.1.1 Liderazgo

Figura 5. 1

Gráfico de barras de las palabras frecuentes liderazgo



Fuente: Elaboración propia (2024)

En el gráfico de palabras más frecuentes se obtienen los siguientes datos:

Las palabras más frecuentemente usadas son "empresa" y "decisiones", con los recuentos más altos. Esto se alinea con la nube de palabras y la red de bigramas presentados posteriormente

y enfatizando el enfoque en la empresa y la toma de decisiones. Otros términos frecuentes incluyen "trabajo", "toma", "siempre", "ingeniero", "clientes" y "ventas". Estas palabras reflejan las principales preocupaciones y acciones dentro de la empresa, que reflejan el comportamiento de líder de la empresa, los entrevistados coincidieron que el perfil de propietario se define por ser la persona que realiza la labor de ventas y que siempre toma las decisiones en la empresa. Palabras como "hijos" y "papá" indican la participación de la familia en el ámbito laborar, mientras que las palabras "actividades" y "administrativas" sugieren diferentes roles y tareas realizadas por las personas que laboran en la empresa.

Figura 5. 2

Nube de palabras liderazgo



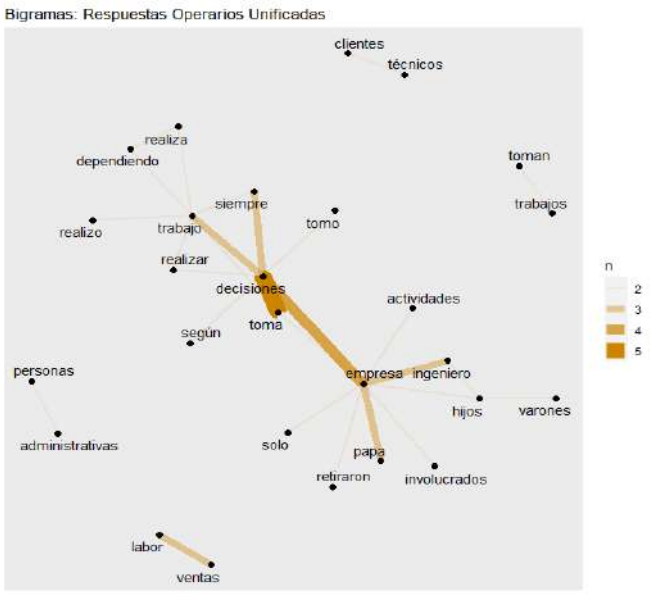
Fuente: Elaboración propia (2024)

Las observaciones clave de la nube de palabras son:

Las palabras más repetidas son "empresa", "decisiones", "toma", "trabajo", "ingeniero" y "siempre". Estas palabras sugieren que el enfoque del texto está en la empresa, el proceso de toma de decisiones y el papel del ingeniero el propietario de la empresa en las actividades diarias de la misma. La palabra "siempre" indica que las acciones o decisiones del ingeniero son consistentes o habituales y que sobre el recae la mayor responsabilidad. Palabras como "clientes", "ventas", "actividades", "administrativas" y "hijos" también son visibles, lo que apunta a los aspectos operativos de la empresa y la participación de los miembros de la familia.

Figura 5. 3

Red de bigramas liderazgo



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las observaciones clave incluyen:

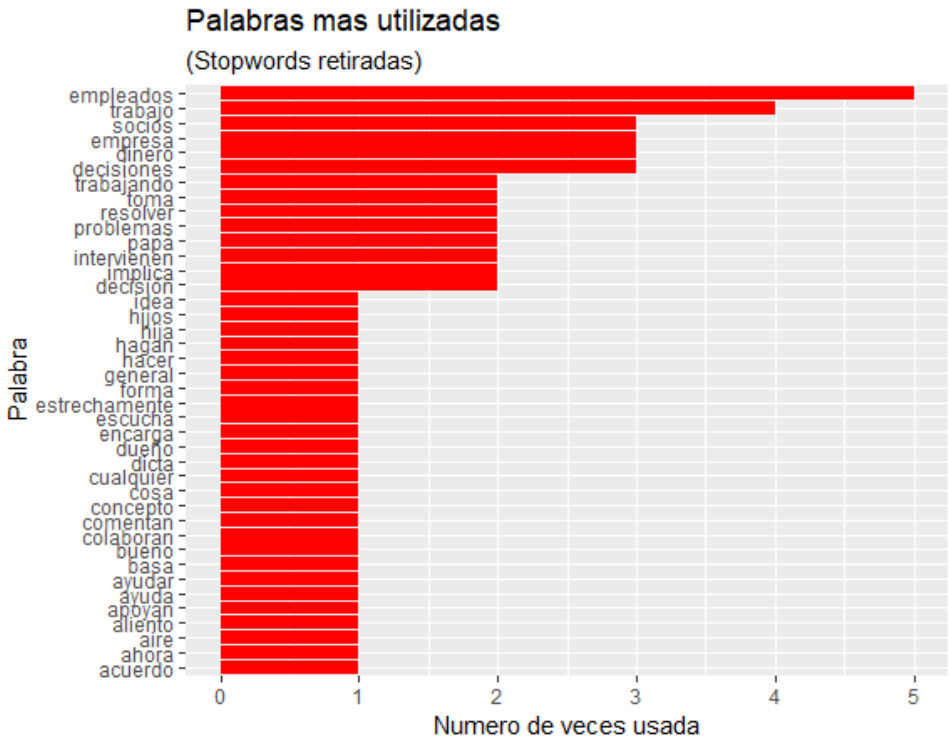
Los bigramas más centrales y frecuentes son "toma decisiones" y "empresa ingeniero". Esto resalta que la toma de decisiones del ingeniero es un tema central. Hay fuertes conexiones entre "toma decisiones" y "siempre", lo que indica que la toma de decisiones es una acción recurrente. Otros bigramas notables incluyen "actividades empresa", "trabajo realizo" y "ventas labor". Estas conexiones sugieren varios aspectos operativos y la división del trabajo dentro de la empresa.

Las figuras anteriores destacan que el papel central del ingeniero en la empresa particularmente es en la toma de decisiones. Hay un enfoque constante en las actividades operativas, las interacciones con los clientes y la participación de la familia en el negocio. Las visualizaciones revelan que la toma de decisiones es un aspecto clave del rol del ingeniero, a menudo realizada sin consulta, afectando varios aspectos de las operaciones de la empresa.

5.1.2 Solución de problemas

Figura 5. 4

Gráfico de barras de las palabras frecuentes solución de problemas



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras frecuentes presentadas en el grafico son: "empleados", "trabajo", "socios", "empresa", "dinero" refleja los temas predominantes en el texto, las palabras "empleados" y "trabajo" refuerza la idea de que las preocupaciones y las actividades de los empleados son centrales en el texto. La palabra "socios" también aparece con frecuencia, lo que sugiere discusiones sobre el rol de los socios en la empresa. "Dinero" es otra palabra destacada, indicando la importancia de los aspectos financieros en las operaciones de la empresa.

Figura 5. 5

Nube de palabras solución de problemas

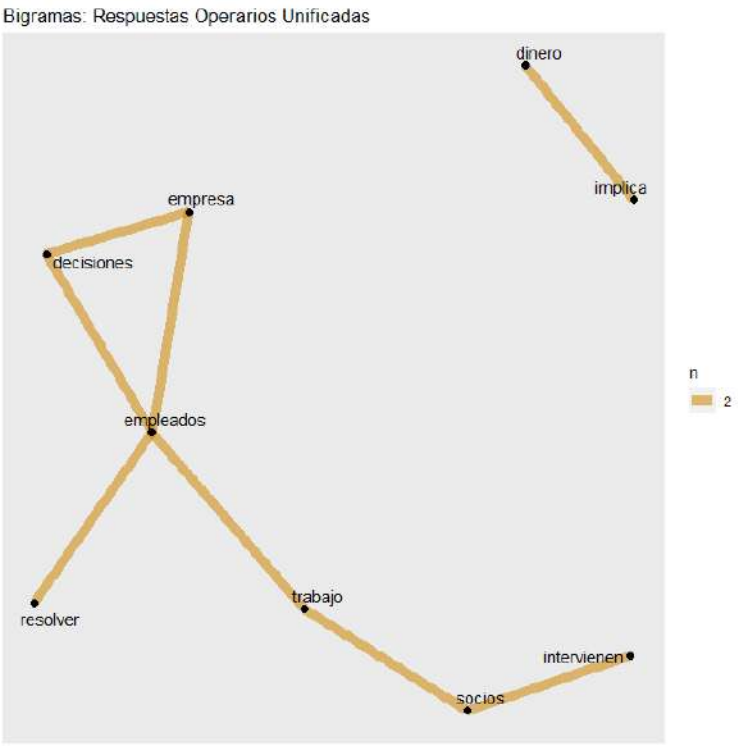


Fuente: Elaboración propia (2024)

La nube de palabras proporciona una representación visual de las palabras más comunes en el texto. Las palabras más grandes, como "empleados", "trabajo" y "decisiones", son las más frecuentemente mencionadas, lo que confirma su relevancia en el texto. "Socios" y "empresa" también son repetitivas, sugiriendo que las dinámicas entre los socios y la empresa son temas importantes. Esta visualización ayuda a identificar rápidamente las palabras clave y los temas principales del texto.

Figura 5. 6

Red de bigramas solución de problemas



Fuente: Elaboración propia (2024)

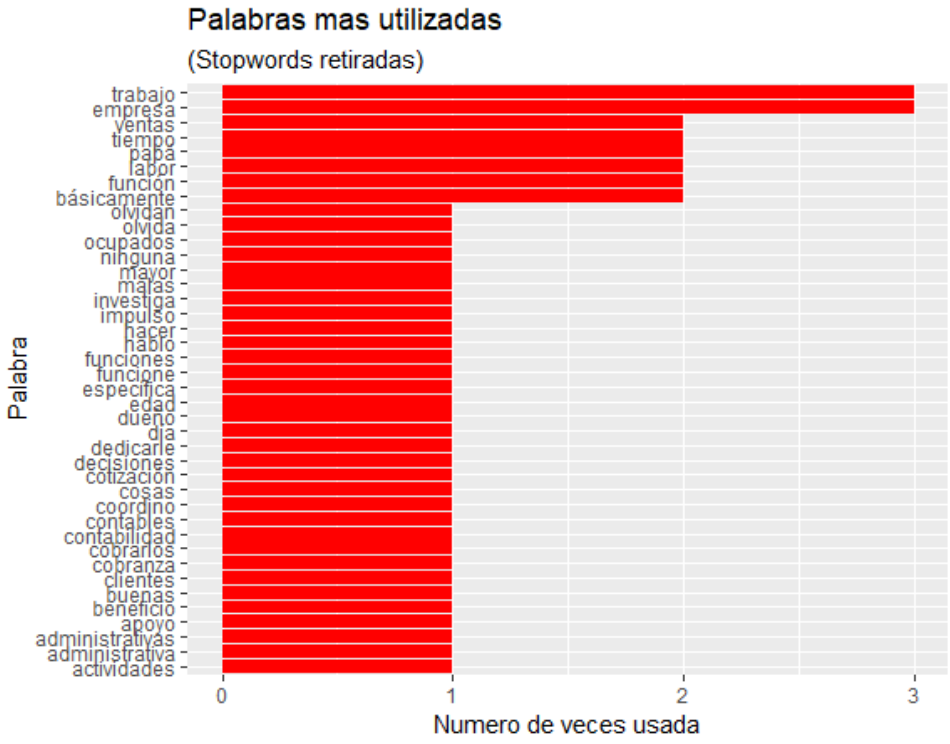
Las conexiones clave presentadas en el bigrama son: "empleados - empresa", "empresa - decisiones", "empleados - trabajo", "socios - intervienen", "dinero - implica". La gráfica refleja cómo las palabras se agrupan y se relacionan en el contexto del texto. La palabra "empleados" está fuertemente conectada con "empresa" y "trabajo", lo que sugiere que los empleados y sus interacciones dentro de la empresa y el trabajo son temas recurrentes. Por otro lado, "dinero" y "implica" están conectados, destacando la importancia de los aspectos financieros en la toma de decisiones. Las conexiones de "socios" con "intervienen" también subrayan el rol de los socios en ciertos contextos, aunque no siempre intervienen en las decisiones diarias.

Los resultados obtenidos de las tres visualizaciones indican que los empleados y sus actividades dentro de la empresa, así como las decisiones y los aspectos financieros, son temas centrales en el texto proporcionado. Los socios tienen un rol mencionado, pero su intervención en las decisiones no es siempre constante, especialmente en áreas operativas. Las visualizaciones ayudan a resaltar estas relaciones y frecuencias, proporcionando una visión clara de los temas predominantes.

5.1.3 Autoconfianza

Figura 5. 7

Gráfico de barras de las palabras frecuentes autoconfianza



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras más frecuentes son: "Trabajo" y "empresa", lo cual enfatiza el entorno laboral y la organización. "Ventas", "tiempo" y "papá" también son frecuentes, indicando la importancia de las actividades de ventas, la gestión del tiempo y el rol del padre en la empresa. Las palabras "función" y "labor" destacan la atención a las responsabilidades específicas dentro de la empresa.

Figura 5. 8

Nube de palabras autoconfianza



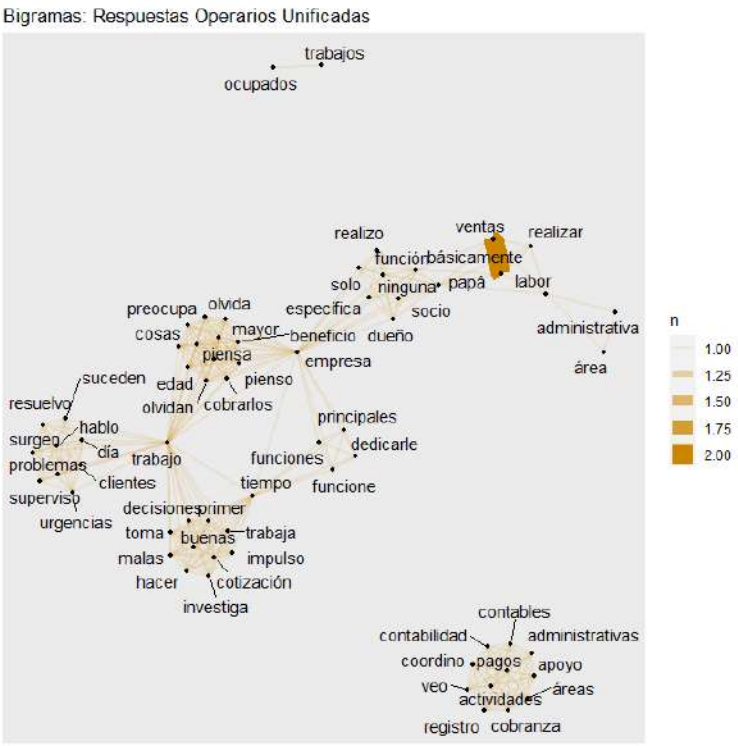
Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras destacadas en la nube de palabras indican los temas principales del texto. "trabajo" y "empresa" son las palabras más grandes, lo que sugiere que el foco principal del

texto está en el entorno laboral y la empresa. "Papá" también es prominente, lo que indica que hay una referencia significativa a la figura paterna y su rol en la empresa. "Ventas", "tiempo", "función" y "labor" son otros términos importantes, subrayando las distintas responsabilidades y actividades dentro de la empresa.

Figura 5. 9

Red de bigramas autoconfianza



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las conexiones clave son: "trabajo - empresa", "papá - básicamente", "función - básicamente", "realizar - labor", "ventas - básicamente". La gráfica de bigramas revela las relaciones entre las palabras más comunes en el texto. Las conexiones "trabajo - empresa" y "papá - básicamente" indican que hay una discusión sobre el papel del trabajo dentro de la

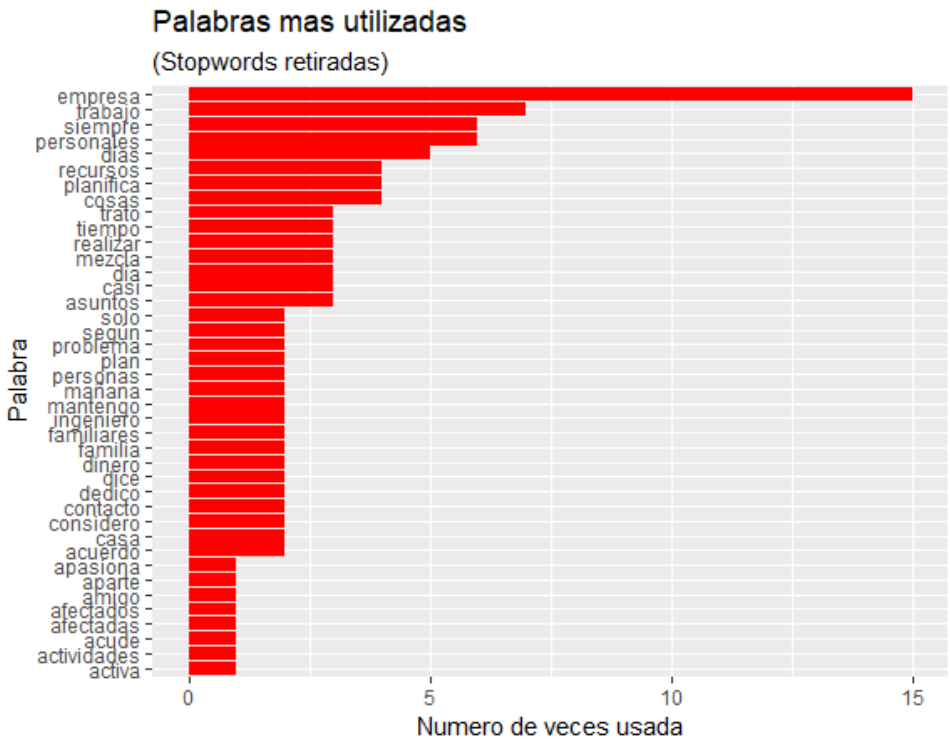
empresa y el rol específico del padre en las ventas. La frecuencia de "función - básicamente" y "realizar - labor" sugiere un enfoque en las funciones y responsabilidades específicas dentro de la empresa.

Los resultados obtenidos de las tres visualizaciones indican que los temas principales del texto giran en torno al trabajo dentro de la empresa, las funciones y responsabilidades de los empleados, y el rol específico del padre en las ventas.

5.1.4 Responsabilidad

Figura 5. 10

Grafico de barras de las palabras frecuentes responsabilidad



Fuente: Elaboración propia (2024)

El gráfico de barras confirma la frecuencia de las palabras clave identificadas en la nube de palabras. "Empresa" y "trabajo" son las más frecuentes, reafirmando que los temas principales giran en torno a la empresa y las actividades laborales. La palabra "siempre" sugiere una continuidad en los temas discutidos. "Personales" y "recursos" son frecuentes, indicando una mezcla de asuntos personales con los de la empresa y la gestión de recursos. "Planifica" también es frecuente, subrayando la importancia (o la falta) de planificación en las actividades de la empresa.

Figura 5. 11

Nube de palabras responsabilidad

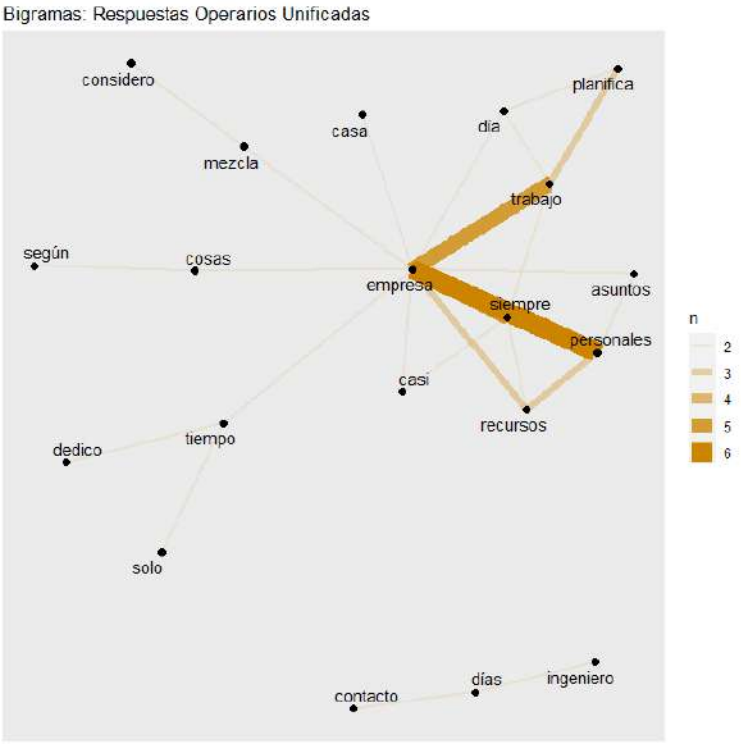


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Empresa" y "trabajo" son las palabras más grandes, indicando que el entorno empresarial y las actividades laborales son los temas centrales. "Personales" y "siempre" también son prominentes, sugiriendo que hay una mezcla constante de asuntos personales con los de la empresa. "Planifica" y "recursos" destacan, indicando que la planificación y el uso de recursos son temas relevantes en las discusiones del texto.

Figura 5. 12

Red de bigramas responsabilidad



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las conexiones clave son "empresa - trabajo", "empresa - siempre", "empresa - personales", "empresa - recursos", "trabajo - planifica". La gráfica de bigramas revela las relaciones entre las palabras más comunes en el texto. Las conexiones clave como "empresa -

trabajo" y "empresa - siempre" indican que hay una fuerte asociación entre la empresa y las actividades laborales constantes. Las conexiones "empresa - personales" y "empresa - recursos" sugieren que los asuntos personales y el manejo de recursos están intrínsecamente ligados a las operaciones de la empresa. "Trabajo - planifica" destaca la falta de planificación estructurada en las actividades laborales.

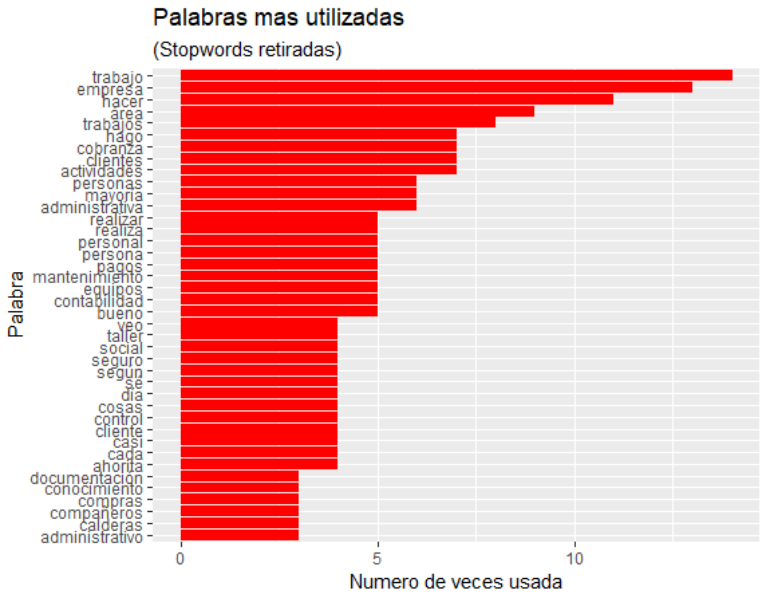
Los resultados obtenidos de las tres visualizaciones indican que los temas principales del texto giran en torno a la empresa, las actividades laborales, y la constante mezcla de asuntos personales con los de la empresa. La planificación y el uso de recursos son también temas relevantes.

5.2 Estructura organizacional

5.2.1 Complejidad

Figura 5. 13

Gráfico de barras de las palabras frecuentes complejidad



Fuente: Elaboración propia (2024)

El gráfico de barras confirma la prominencia de las palabras clave identificadas en la nube de palabras. "Trabajo" y "empresa" son las más frecuentes, indicando que el texto está centrado en las actividades laborales y la empresa. "Hacer" y "área" reflejan acciones y las diferentes áreas de la empresa. "Cobranza" y "administrativa" subrayan la importancia de la gestión administrativa y financiera. "Personas" y "mayoría" destacan la centralidad del personal en las actividades descritas. "Seguro" y "social" sugieren preocupaciones relacionadas con la seguridad y bienestar de los empleados.

Figura 5. 14

Nube de palabras complejidad

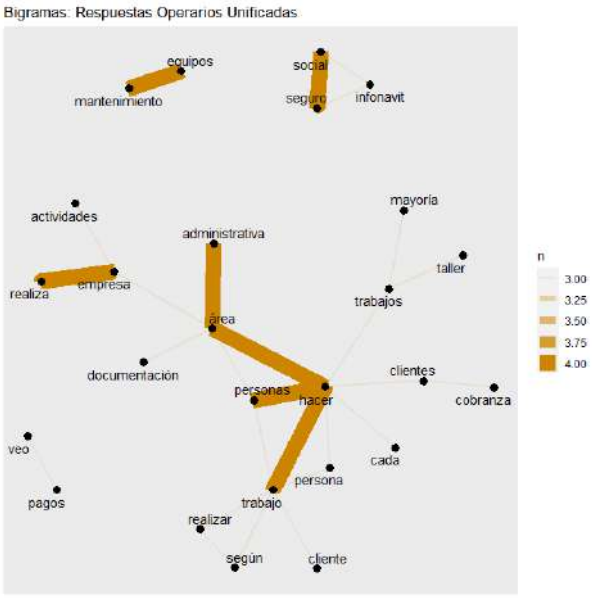


Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras más destacadas en la nube de palabras indican los temas principales del texto. "Empresa" y "trabajo" son las palabras más grandes, sugiriendo que el enfoque principal del texto está en el entorno laboral y las actividades de la empresa. "Hacer" y "mayoría" también son repetitivas, indicando acciones y la frecuencia de actividades. "Área", "cobranza", y "administrativa" reflejan las diferentes áreas y funciones dentro de la empresa. "Personas" sugiere que las actividades están centradas en el personal y sus roles.

Figura 5. 15

Red de bigramas complejidad



Fuente: Elaboración propia (2024)

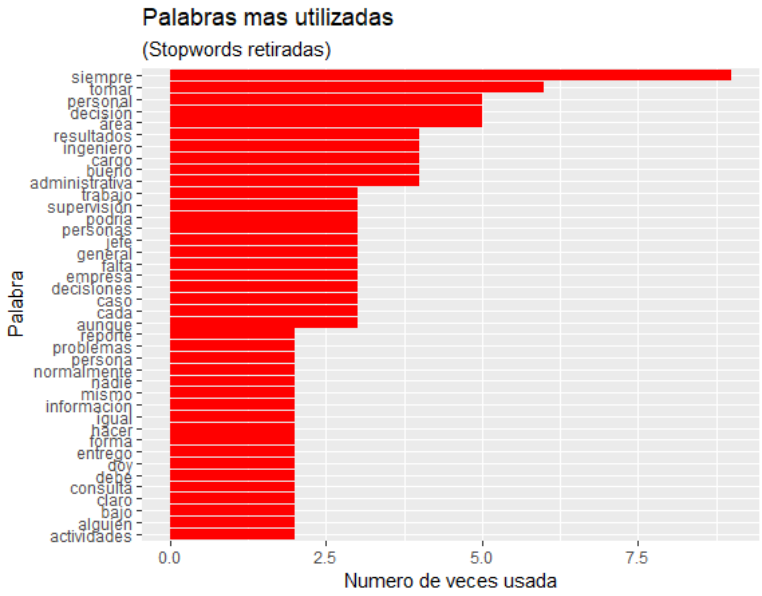
La gráfica de bigramas representa las relaciones entre las palabras más comunes en el texto. "Área - administrativa" y "hacer - personas" indican una asociación entre las áreas específicas de trabajo y las actividades realizadas por las personas. "Empresa - realiza" sugiere actividades operativas dentro de la empresa. Conexiones como "según - trabajo" reflejan la asignación de tareas basada en las necesidades laborales, mientras que "seguro - social" y "infonavit - seguro" indican preocupaciones relacionadas con la seguridad social y el bienestar de los empleados. "Cliente - cada" sugiere un enfoque en la individualización de la atención al cliente.

Las conexiones y frecuencias destacadas sugieren un enfoque en la eficiencia operativa, la gestión administrativa y la individualización en la atención al cliente, con un énfasis en la flexibilidad y adaptabilidad del personal en diversas tareas.

5.2.2 Centralización

Figura 5. 16

Gráfico de barras de las palabras frecuentes centralización



Fuente: Elaboración propia (2024)

El gráfico de barras confirma la prominencia de las palabras clave identificadas en la nube de palabras. "Siempre" es la más frecuente, indicando un elemento de constancia en las actividades descritas. "Personal" y "decisión" destacan la importancia de las personas y la toma de decisiones. "Área" y "ingeniero" reflejan las áreas de trabajo y los roles específicos. "Administrativa" y "cargo" subrayan la gestión y responsabilidad. "Resultados" enfatiza la importancia de los logros y las evaluaciones.

Figura 5. 17

Nube de palabras centralización

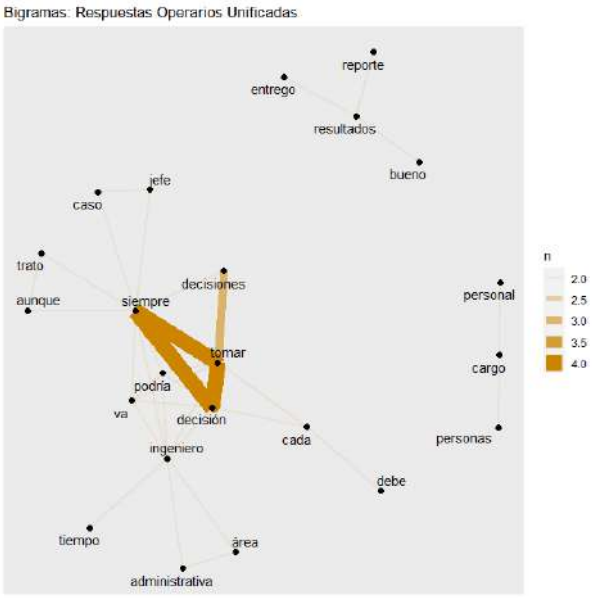


Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras más destacadas en la nube de palabras indican los temas principales del texto. "Siempre" es la palabra más grande, sugiriendo que hay una constante referencia a la continuidad de acciones o situaciones. "Personal" y "decisión" también son prominentes, indicando un enfoque en las personas y la toma de decisiones. "Administrativa" y "área" reflejan las distintas áreas de trabajo y funciones. "Ingeniero" y "cargo" sugieren referencias a roles específicos y responsabilidades. "Resultados" subraya la importancia de los logros y las evaluaciones en el entorno laboral.

Figura 5. 18

Red de bigramas centralización



Fuente: Elaboración propia (2024)

La gráfica de bigramas revela las relaciones entre las palabras más comunes en el texto. Conexiones como "siempre - decisiones" y "siempre - tomar" indican que la toma de decisiones es una actividad recurrente. "Decisión - ingeniero" sugiere que el ingeniero juega un papel crucial en la toma de decisiones. "Cargo - personal" refleja la responsabilidad sobre el personal y "resultados - entrego" muestra un enfoque en la entrega de resultados, lo que es fundamental en la dinámica laboral descrita.

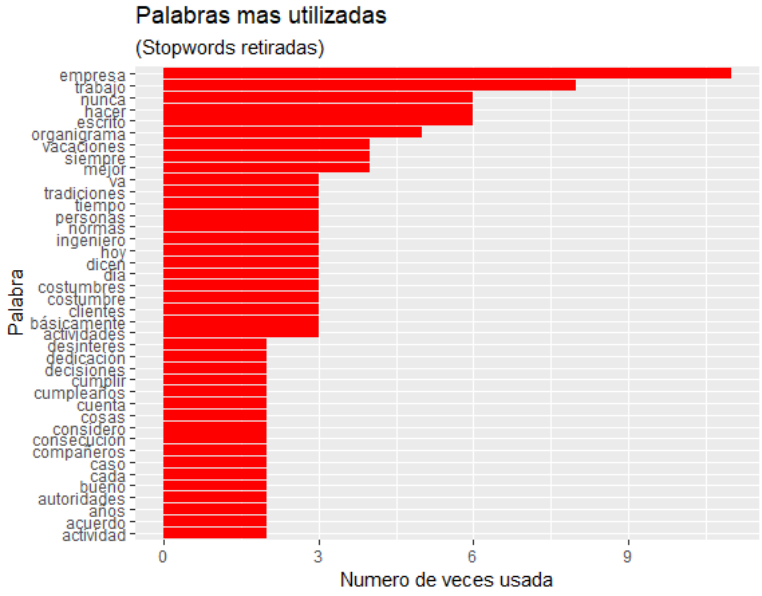
Los temas principales del texto giran en torno a la constancia en las actividades, la toma de decisiones, y la gestión de personal y áreas administrativas. Las conexiones y frecuencias

destacadas sugieren un enfoque en la eficiencia operativa, la responsabilidad en la toma de decisiones, y la importancia de la entrega de resultados en el entorno laboral descrito.

5.2.3 Formalización

Figura 5. 19

Gráfico de barras de las palabras frecuentes formalización



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras clave identificadas en la nube de palabras. "Empresa" y "trabajo" son las más frecuentes, indicando que el texto está centrado en las actividades laborales y la estructura de la empresa. "Nunca" y "hacer" reflejan la falta de implementación de ciertas prácticas y las acciones realizadas. "Escrito" y "organigrama" subrayan la ausencia de formalización en la estructura organizativa. "Vacaciones" y "costumbres" indican prácticas habituales, mientras que "personas" y "ingeniero" sugieren referencias a roles y responsabilidades dentro de la empresa.

Figura 5. 20

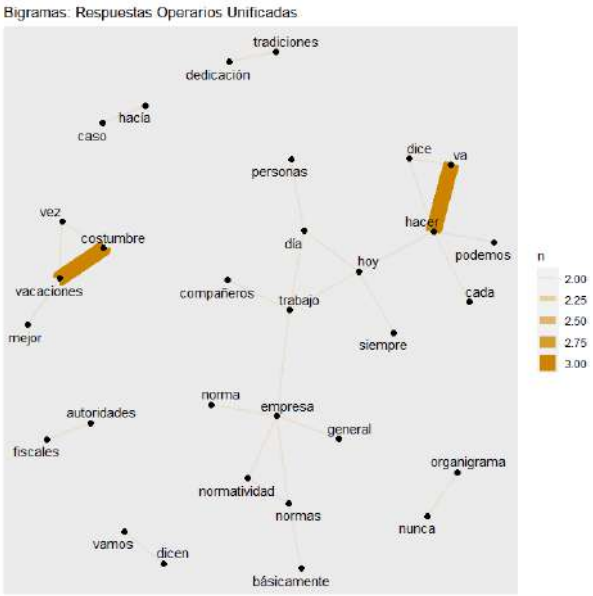
Nube de palabras formalización



"Empresa" y "trabajo" son las palabras más grandes, lo que sugiere que el enfoque principal del texto está en la empresa y las actividades laborales. "Hacer" y "nunca" también son prominentes, lo que indica acciones y posiblemente la falta de implementación de ciertos procedimientos. "Escrito" y "organigrama" reflejan la falta de formalización en la estructura organizativa. "Vacaciones" y "costumbre" indican prácticas habituales y posiblemente la falta de organización en estas áreas.

Figura 5. 21

Red de bigramas formalización



Las conexiones "hacer - dice" y "hacer - va" indican cómo se dictan y ejecutan las acciones en la empresa. "Costumbre - vacaciones" sugiere prácticas habituales relacionadas con el tiempo libre. "Empresa - normas" refleja la relación entre la empresa y la implementación de normas. "Organigrama - nunca" destaca la falta de un organigrama formalizado.

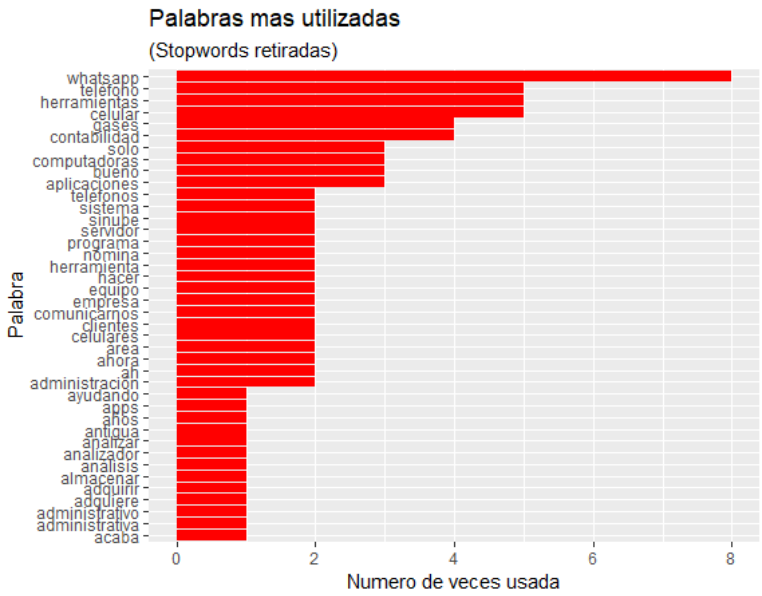
Los resultados obtenidos giran en torno a la estructura y las prácticas dentro de la empresa. Hay una notable falta de formalización en la organización, como lo refleja la ausencia de un organigrama formal y procedimientos escritos. Las actividades laborales y las prácticas habituales, como las vacaciones, también son temas importantes.

5.3 Tecnologías de información

5.3.1 Bienes

Figura 5. 22

Gráfico de barras de las palabras frecuentes bienes



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras clave identificadas en la nube de palabras son "Whatsapp" y "teléfono" son las más frecuentes, indicando su uso crucial en las comunicaciones empresariales. "Herramientas" y "celular" reflejan el uso de dispositivos y equipos tecnológicos. "Gases" y "contabilidad" destacan aspectos específicos de las actividades empresariales. "Computadoras" y "aplicaciones" subrayan la importancia de la tecnología y el software en la gestión empresarial.

Figura 5. 23

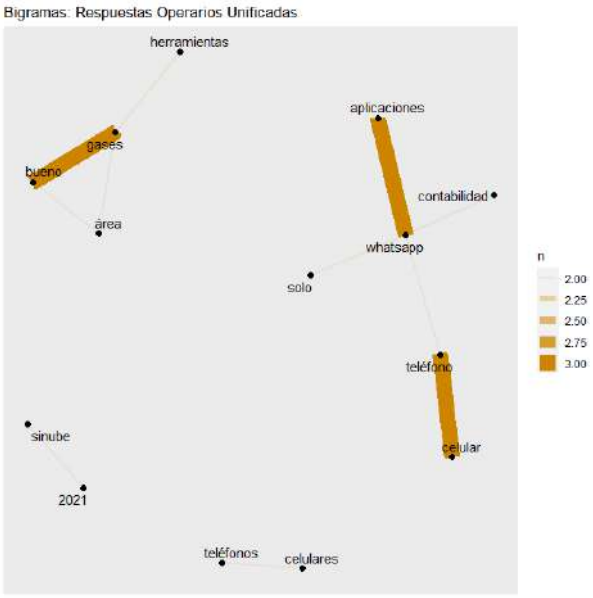
Nube de palabras bienes



Las palabras más destacadas en la nube de palabras indican los temas principales del texto. "Whatsapp" y "teléfono" son las más grandes, lo que sugiere que la comunicación a través de estas herramientas es crucial. "Herramientas" y "celular" también son prominentes, lo que indica el uso de dispositivos y herramientas tecnológicas. "Contabilidad" y "gases" reflejan aspectos específicos de las actividades empresariales. "Aplicaciones" subraya la importancia del uso de software y aplicaciones para la gestión.

Figura 5. 24

Red de bigramas bienes



Fuente: Elaboración propia (2024)

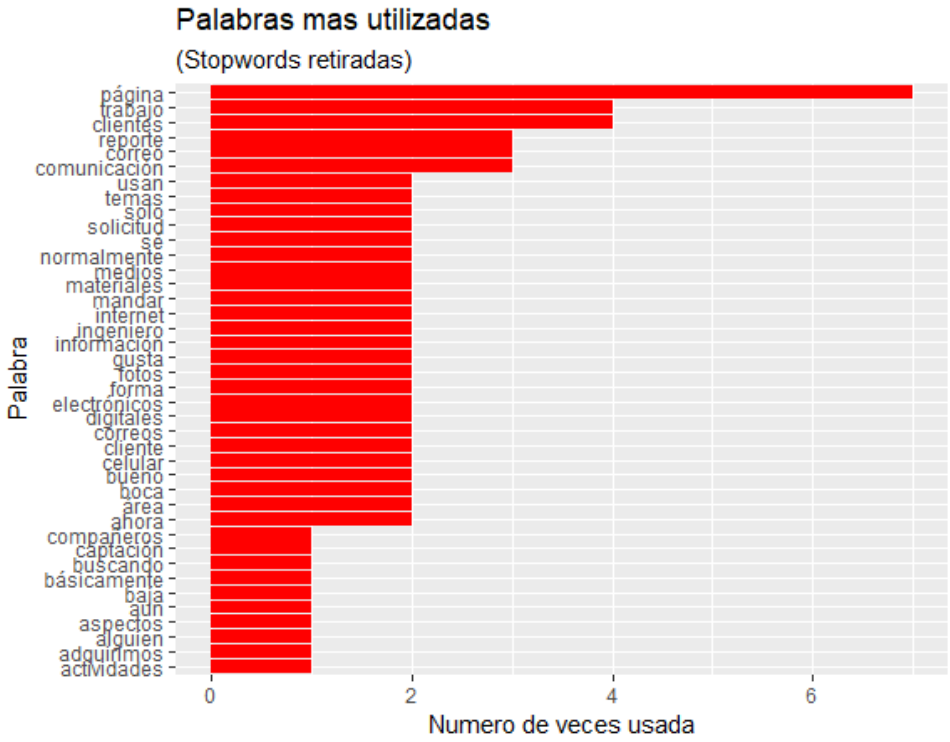
Las conexiones como "gases - bueno" sugieren discusiones sobre la calidad o características de los gases que es un tipo de medición que se hace en los trabajos operativos para lo cual se utiliza una herramienta especializada. "Aplicaciones - whatsapp" indica el uso de esta aplicación para actividades empresariales. "Teléfono - celular" refleja la interconexión de estos dispositivos en la comunicación. "Contabilidad - aplicaciones" subraya la importancia del software en la gestión contable.

Hay un enfoque significativo en aplicaciones como WhatsApp y dispositivos como teléfonos celulares. Además, aspectos específicos como la contabilidad y el manejo de gases también son importantes.

5.3.2 Comunicación

Figura 5. 25

Gráfico de barras de las palabras frecuentes comunicación



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Página" y "trabajo" son las más frecuentes, indicando que el texto está centrado en las actividades laborales y la importancia de la página web. "Clientes" y "reporte" sugieren una preocupación por la comunicación y los informes para los clientes. "Correo" y "comunicación" destacan el uso de herramientas de comunicación, mientras que "materiales" e "internet" reflejan la gestión de recursos y el uso de tecnologías digitales.

Figura 5. 26

Nube de palabras comunicación

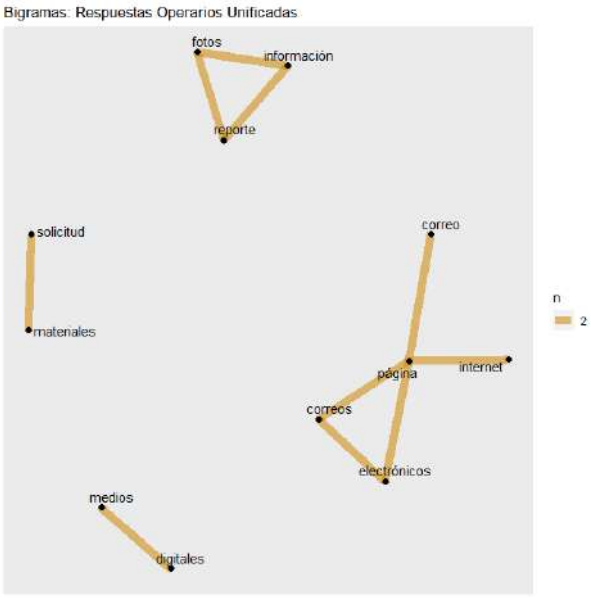


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Página" y "trabajo" son las palabras más grandes, sugiriendo un enfoque en la página web y las actividades laborales. "Clientes" y "comunicación" reflejan la importancia de mantener una buena comunicación con los clientes. "Correo" y "reporte" indican el uso de herramientas de comunicación y la generación de informes. "Información" e "internet" subrayan la importancia de la información y el uso de tecnologías digitales para la comunicación y la gestión de recursos.

Figura 5. 27

Red de bigramas comunicación



Fuente: Elaboración propia (2024)

Conexiones como "fotos - información - reporte" indican que la información y los reportes se complementan con fotos. "Correo - página - internet" sugiere una relación entre el uso de correos electrónicos y la página de internet para la comunicación. "Materiales - solicitud" refleja la solicitud de materiales como una actividad común, y "medios - digitales" indica el uso de herramientas digitales.

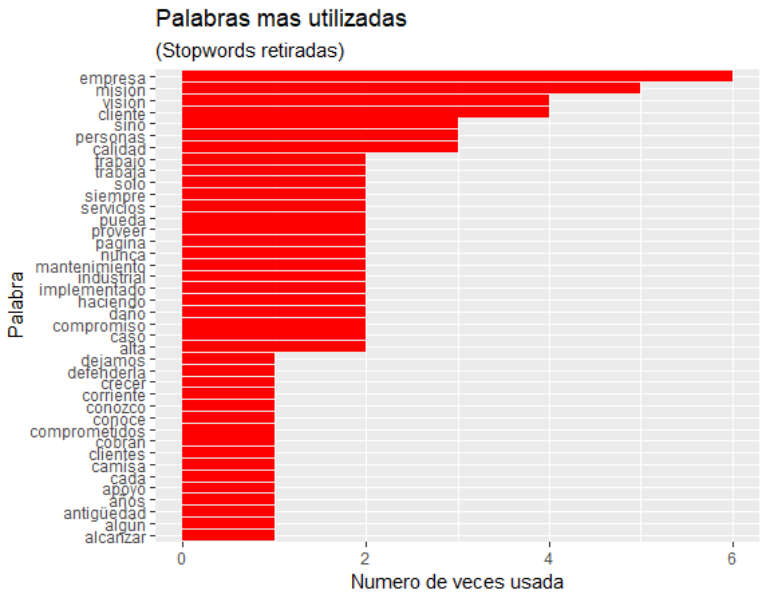
Los resultados obtenidos giran en torno al uso de herramientas digitales y la comunicación para gestionar las actividades laborales y mantener una buena relación con los clientes. Hay un enfoque significativo en la página web, los correos electrónicos y la solicitud de materiales.

5.4 Cultura organizacional

5.4.1 Valores

Figura 5. 28

Gráfico de barras de las palabras frecuentes valores



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Empresa" es la más frecuente, indicando que el texto está centrado en la estructura y funcionamiento de la empresa. "Misión" y "visión" son también frecuentes, sugiriendo una discusión sobre estos conceptos aunque no estén implementados formalmente. "Cliente", "personas" y "calidad" reflejan la importancia de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. "Trabajo" y "servicios" subrayan las actividades laborales y los servicios proporcionados. "Proveer" indica el enfoque en la provisión de servicios.

Figura 5. 29

Nube de palabras valores

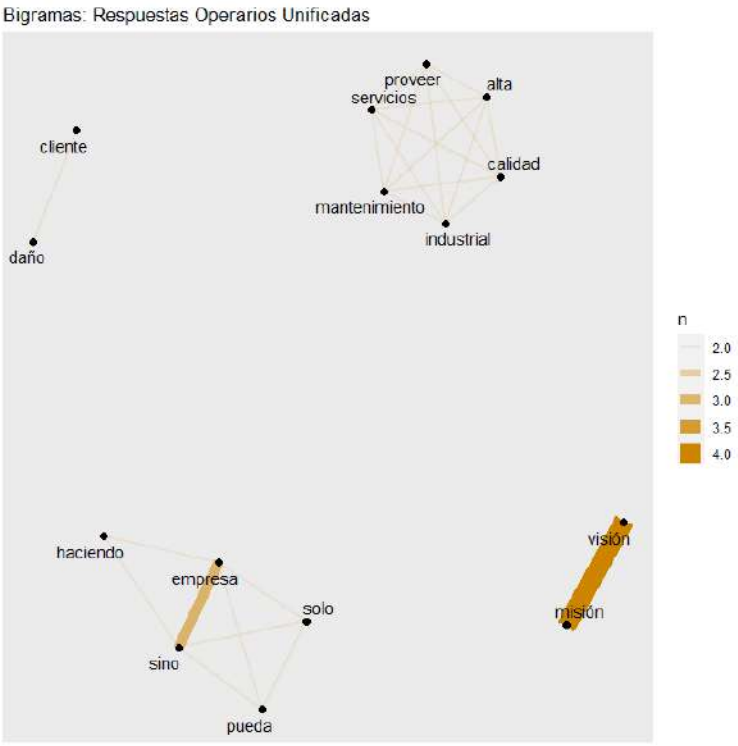


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Empresa" es la palabra más grande, sugiriendo que el enfoque principal del texto está en la empresa misma. "Misión" y "visión" también son prominentes, indicando una referencia frecuente a estos conceptos, aunque se menciona que no están formalmente implementados. "Cliente", "personas" y "calidad" reflejan el énfasis en la satisfacción del cliente, la importancia del personal y la calidad del servicio. "Trabajo" sugiere una preocupación por las actividades laborales y el esfuerzo dentro de la empresa.

Figura 5. 30

Red de bigramas valores



Fuente: Elaboración propia (2024)

Conexiones como "misión - visión" indican que estos conceptos están relacionados en la conversación sobre la empresa. "Proveer - servicios" y "alta - calidad" sugieren el compromiso de la empresa con la provisión de servicios de alta calidad. "Mantenimiento - industrial" destaca el tipo de servicios que la empresa ofrece.

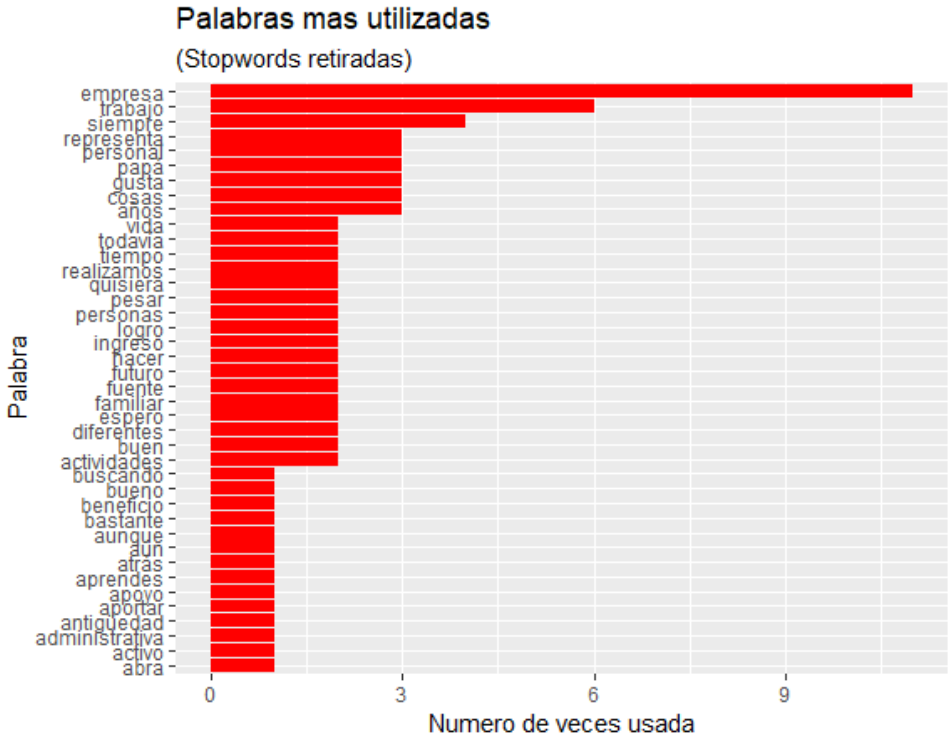
Los resultados obtenidos giran en torno a la misión y visión de la empresa, aunque se menciona que no están formalmente implementados. Hay un fuerte enfoque en la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la importancia del personal. La frecuencia y las conexiones

de las palabras sugieren que, aunque la empresa tiene una misión y visión mencionadas, estas no se trabajan de manera activa para alcanzar los objetivos planteados.

5.4.2 Creencias

Figura 5. 31

Grafico de barras de palabras frecuentes creencias



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Empresa" es la más frecuente, indicando que el texto está centrado en la estructura y funcionamiento de la empresa. "Trabajo" y "siempre" también son frecuentes, sugiriendo una constancia en las actividades laborales. "Representa", "personas" y "personal" reflejan la importancia del equipo humano y la representación de la empresa. "Papá" destaca la relevancia

de la figura paterna en la empresa. "Cosas", "tiempo" y "realizamos" subrayan las actividades diarias y la gestión del tiempo.

Figura 5. 32

Nube de palabras creencias

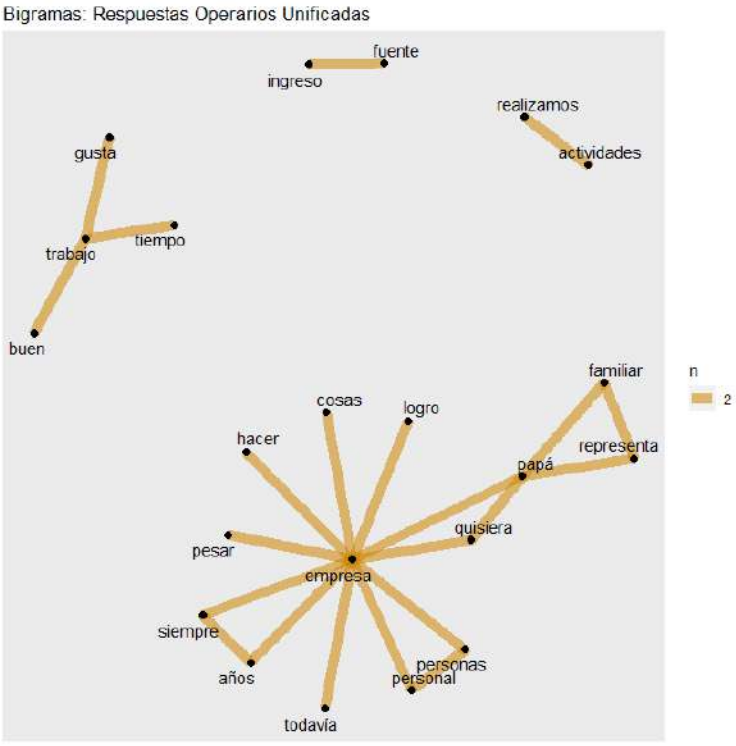


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Empresa" es la palabra más grande, sugiriendo que el enfoque principal del texto está en la empresa misma. "Trabajo" también es prominente, indicando una referencia frecuente a las actividades laborales. "Personas" y "personal" reflejan la importancia del equipo humano en la empresa. "Tiempo", "actividades" y "realizamos" sugieren un enfoque en las actividades diarias y la gestión del tiempo dentro de la empresa. "Representa" destaca la significancia de la empresa para los empleados.

Figura 5. 33

Red de bigramas creencias



Fuente: Elaboración propia (2024)

Conexiones como "trabajo - tiempo" indican la relación entre las actividades laborales y la gestión del tiempo. "Empresa - familiar" sugiere que la empresa es vista como una entidad familiar. "Papa - representa" y "fuente - ingreso" destacan la importancia de la empresa como una fuente de ingresos y su representación familiar. "Realizamos - actividades" subraya el enfoque en las tareas diarias realizadas por los empleados.

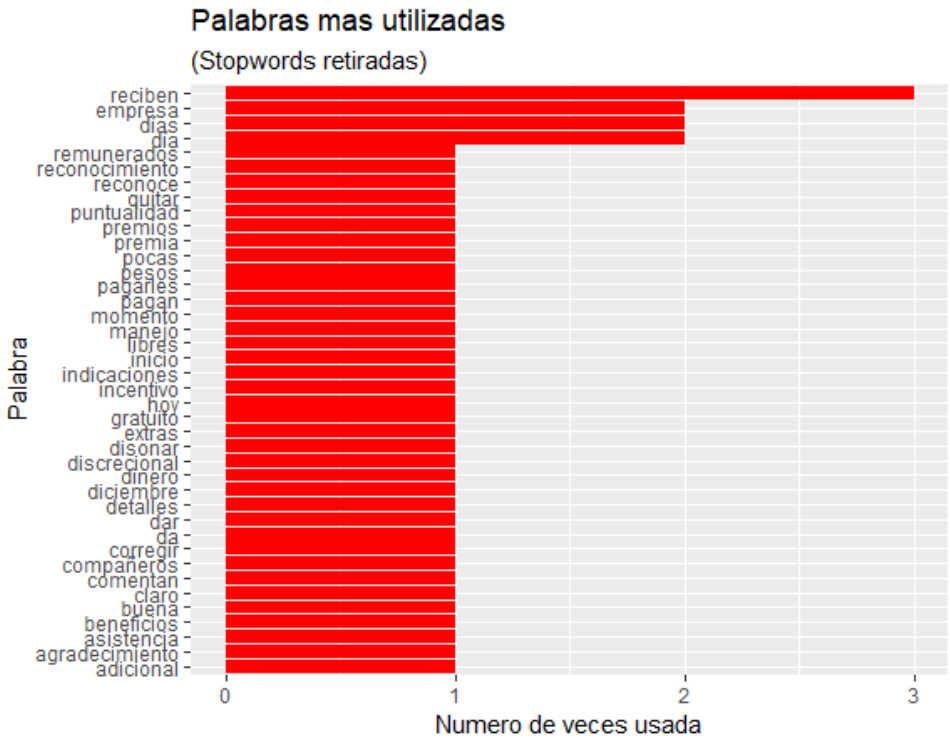
Los resultados giran en torno a la empresa como una entidad familiar, la importancia del trabajo y las actividades diarias, y la relevancia del equipo humano. Hay un fuerte enfoque en la constancia de las actividades laborales y la representación de la empresa como una fuente de

ingreso y crecimiento personal. La frecuencia y las conexiones de las palabras sugieren una relación cercana entre los empleados y la empresa, así como un sentido de continuidad y dedicación en las actividades diarias.

5.4.3 Normas

Figura 5. 34

Gráfico de barras palabras frecuentes normas



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Reciben" es la palabra más frecuente, indicando que la discusión sobre lo que los empleados reciben es un tema central. "Empresa" refleja la importancia de la empresa en el contexto del texto. "Días" señala la relevancia de los días en relación con los beneficios o el reconocimiento. "Remunerado" y "reconocimiento" sugieren que estos son temas críticos,

posiblemente relacionados con la falta de incentivos adicionales. "Premios" aunque aparece menos, sugiere que los premios son escasos o no están implementados.

Figura 5. 35

Nube de palabras normas

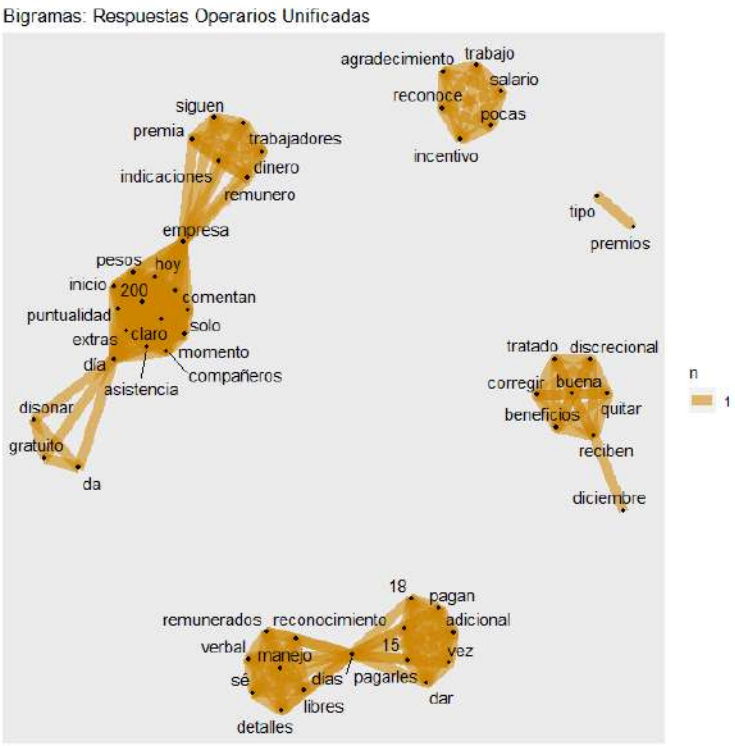


Fuente: Elaboración propia (2024)

La nube de palabras presentada en la figura anterior resalta la importancia de las palabras repetitivas siendo estas**:** "reciben "empresa", "días" "trabajo", "dinero", "reconocimiento" "gratuito", "extra", "verbal"**.**

Figura 5. 36

Red de bigramas normas



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las conexiones "empresa - día" señalan que este es un tema recurrente dentro de la empresa. "reciben – día", muestra la conexión entre lo que los empleados reciben (probablemente beneficios) y los días, "dinero - trabajadores"**,** refleja la importancia del salario y las remuneraciones para los empleados, "reconocimiento - salario", sugiere que el reconocimiento está vinculado directamente al salario, lo cual implica una falta de incentivos adicionales, "corregir - beneficios"**,** indica que hay intentos por mejorar o corregir los beneficios que reciben los empleados, "manejo - días"**,** relaciona el manejo del tiempo y los días libres con la administración de la empresa.

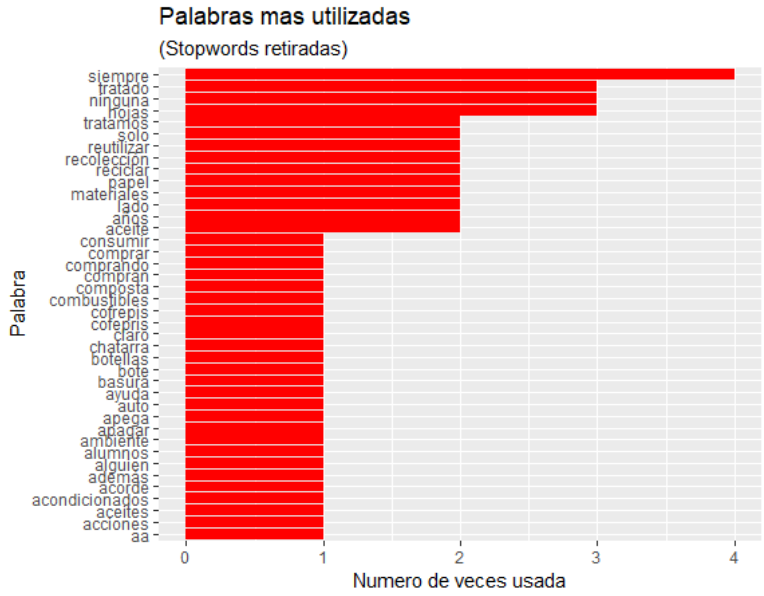
El análisis muestra que hay una fuerte preocupación por el reconocimiento y los beneficios que los empleados reciben en la empresa, se reconocen también que algunos beneficios son percibidos como insuficientes o manejados de manera discrecional y se enfatiza la importancia del salario y los días libres, sugiriendo que hay una necesidad de mejorar los incentivos y el reconocimiento para aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

5.5 Responsabilidad social empresarial

5.5.1 Prevención que favorezca el medio ambiente

Figura 5. 37

Gráfico de barras palabras frecuentes prevención que favorezca el medio ambiente



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Siempre" y "tratado", son las palabras más frecuentes, reafirmando la constancia en los esfuerzos mencionados, "ninguna" indica una posible carencia en la implementación de algunas acciones o políticas. "hojas" y "materiales", destacan la importancia de la gestión de

papel y otros materiales en el contexto de la empresa, "reciclaje" y "reutilizar", refuerzan la idea de que estas son prácticas comunes y posiblemente prioritarias dentro de la empresa.

Figura 5. 38

Nube de palabras prevención que favorezca el medio ambiente

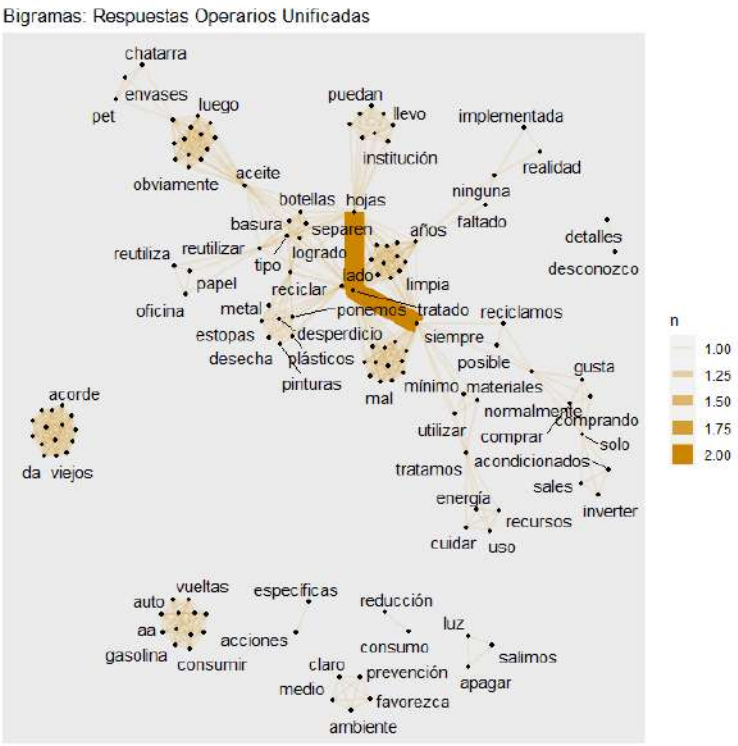


Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras más destacadas son "siempre", "tratado", "ninguna", "hojas", "materiales" y "reutilizar". Estas palabras sugieren que hay un esfuerzo constante o habitual por parte de la empresa en relación con la gestión de materiales y el reciclaje, pueden indicar una falta de implementación de algunas prácticas o que hay prácticas relacionadas con el reciclaje de papel y resaltan la importancia de reutilizar y gestionar adecuadamente los materiales dentro de la empresa.

Figura 5. 39

Red de bigramas prevención que favorezca el medio ambiente



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las conexiones presentadas son "tratado - siempre", "ninguna - hojas", "ponemos - lado", "reciclamos - siempre", "materiales - comprar" que **i**ndican que hay un esfuerzo constante en tratar relacionado con la gestión de materiales o reciclaje. Muestra que el reciclaje es una práctica habitual, ya que indicando una preferencia por reutilizar antes de comprar nuevos materiales.

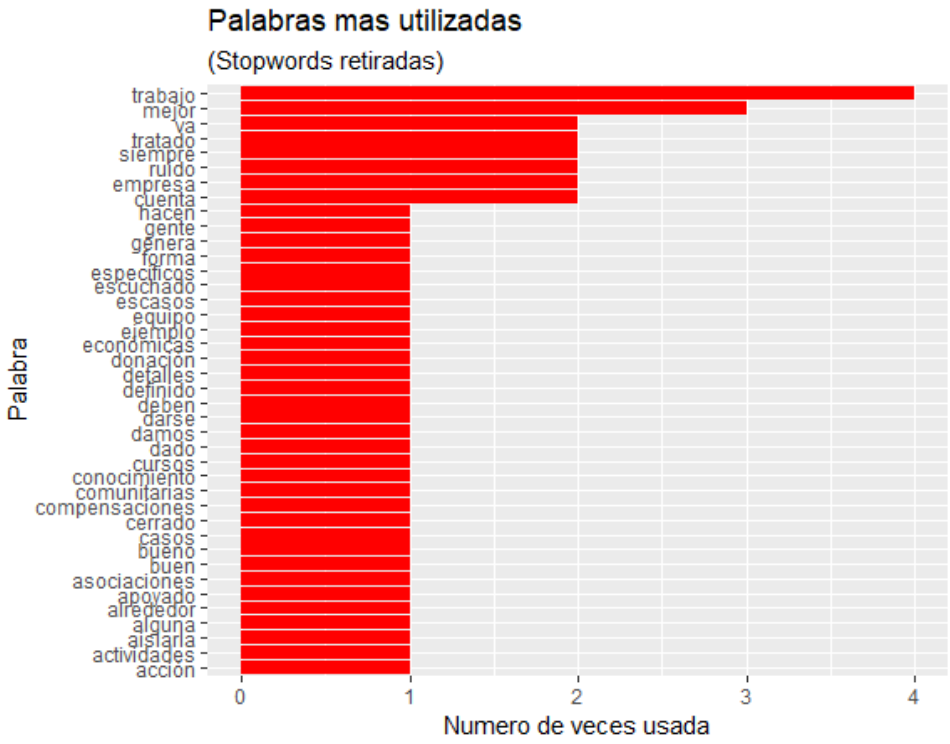
La empresa hace un esfuerzo constante por gestionar adecuadamente los materiales y fomentar prácticas de reciclaje y reutilización. Sin embargo, también se señala que puede haber áreas donde no se han implementado completamente las acciones necesarias. Las prácticas de

reciclaje y reutilización son comunes, pero hay un reconocimiento de que podrían mejorarse o expandirse. La falta de implementación completa y la necesidad de acciones más específicas son puntos recurrentes en los datos analizados.

5.5.2 Promoción de iniciativas de responsabilidad social

Figura 5. 40

Gráfico de barras de palabras frecuentes promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial



Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras frecuentes son "trabajo", "mejor", "ruido", "empresa", "cuenta", "siempre", "tratado" y "va. La frecuencia de estas palabras indica un enfoque en el trabajo y la mejora

continua. La mención repetida de "ruido" y "tratado" sugiere problemas recurrentes con el ruido y esfuerzos para mitigarlo.

Figura 5. 41

Nube de palabras promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial

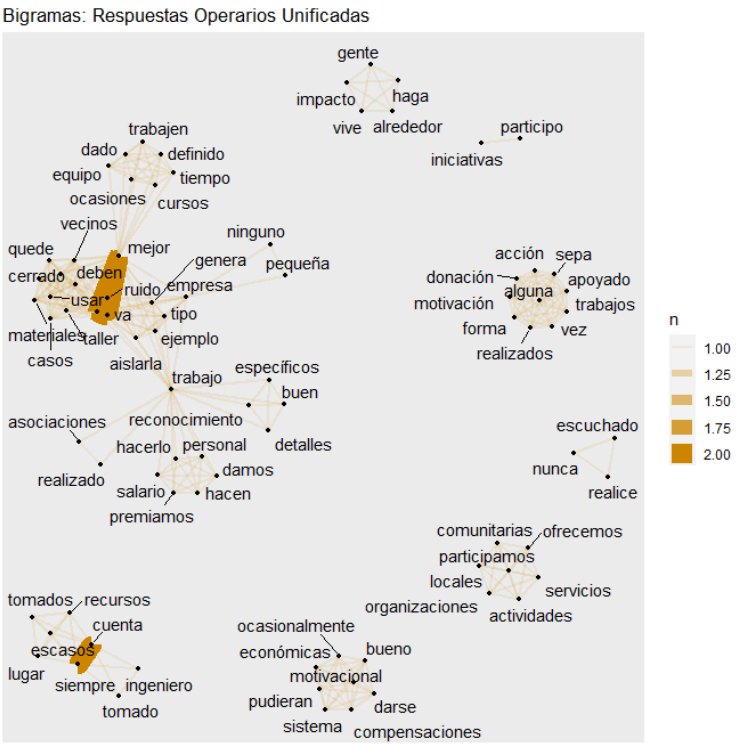


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Trabajo", "mejor", "ruido", "empresa", "cuenta", "siempre", "tratado", "va" son las palabras que destacan en la nube de palabras se sugiere una preocupación por el ruido y un esfuerzo por mejorar el ambiente laboral.

Figura 5. 42

Red de bigramas promoción de iniciativas de responsabilidad social empresarial



Fuente: Elaboración propia (2024)

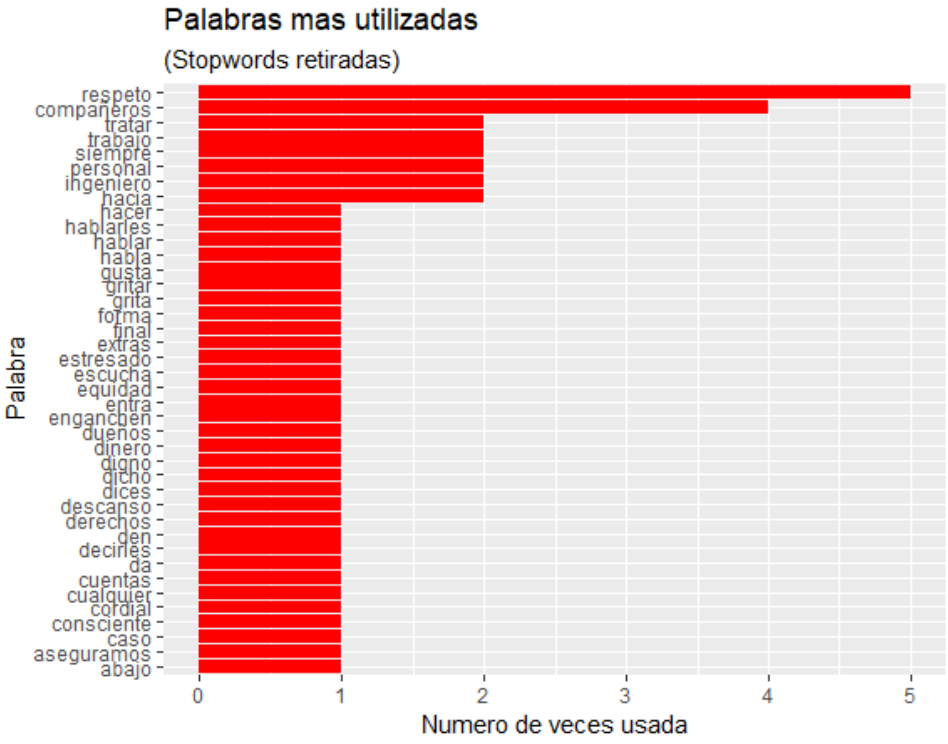
Las conexiones en el bigrama sugieren "trabajo mejor", se menciona repetidamente el esfuerzo por mejorar el ambiente de trabajo y la calidad del trabajo realizado. Parece haber un reconocimiento de la necesidad de mejora constante, "ruido empresa", el ruido generado por la empresa es un tema recurrente, y se han tomado medidas para aislar el taller y reducir el impacto en los vecinos lo que indica una conciencia sobre el impacto ambiental y un esfuerzo por mitigarlo, "tratado va", "cuenta siempre" y "acciones comunidad" Aunque no parece haber un sistema formalizado de participación comunitaria o motivacional, hay menciones de involucramiento en actividades comunitarias y apoyo a asociaciones locales.

El análisis de las imágenes sugiere que la empresa está enfocada en mejorar el ambiente de trabajo y reducir el ruido, aunque carece de sistemas formales de reconocimiento y participación comunitaria. Se podrían implementar sistemas más estructurados para recompensas y participación comunitaria para mejorar la motivación y el compromiso de los empleados.

5.5.3 Protección de los derechos humanos

Figura 5. 43

Gráfico de palabras frecuentes protección de los derechos humanos



Fuente: Elaboración propia (2024)

Respeto es la palabra más utilizada, resaltando su importancia, compañeros es otra palabra frecuente que indica que la interacción entre compañeros sigue siendo crucial, tratar y personal son palabras refuerzan la idea de que el trato y el personal son temas constantes en las respuestas.

Figura 5. 44

Nube de palabras protección de los derechos humanos

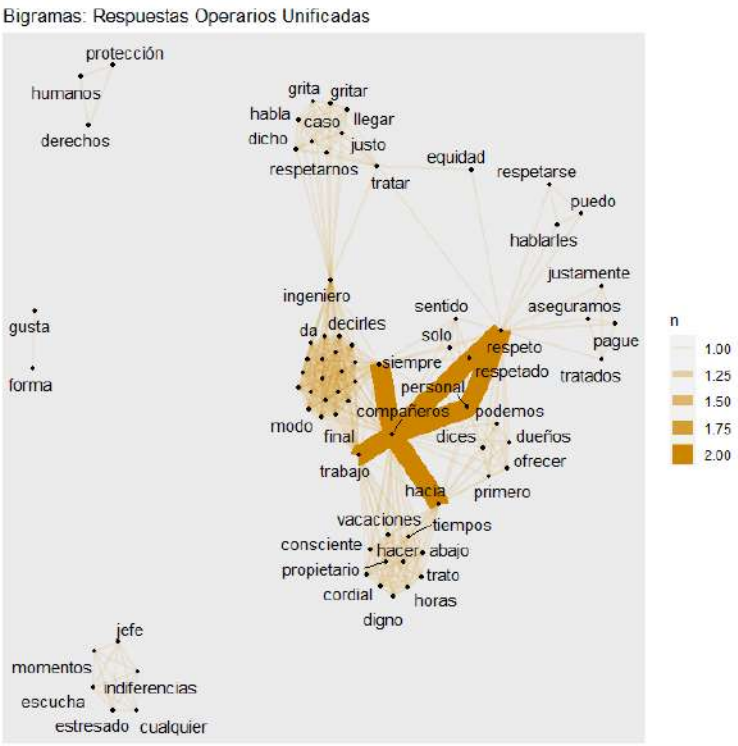


Fuente: Elaboración propia (2024)

Las palabras más destacadas en la nube son "respeto", "compañeros", "siempre", "trabajo", "ingeniero", "personal" y "tratar". Esto sugiere que la comunicación y la dinámica de trabajo entre compañeros y el trato del ingeniero hacia el personal son temas recurrentes en las respuestas.

Figura 5. 45

Red de bigramas protección de los derechos humanos



Fuente: Elaboración propia (2024)

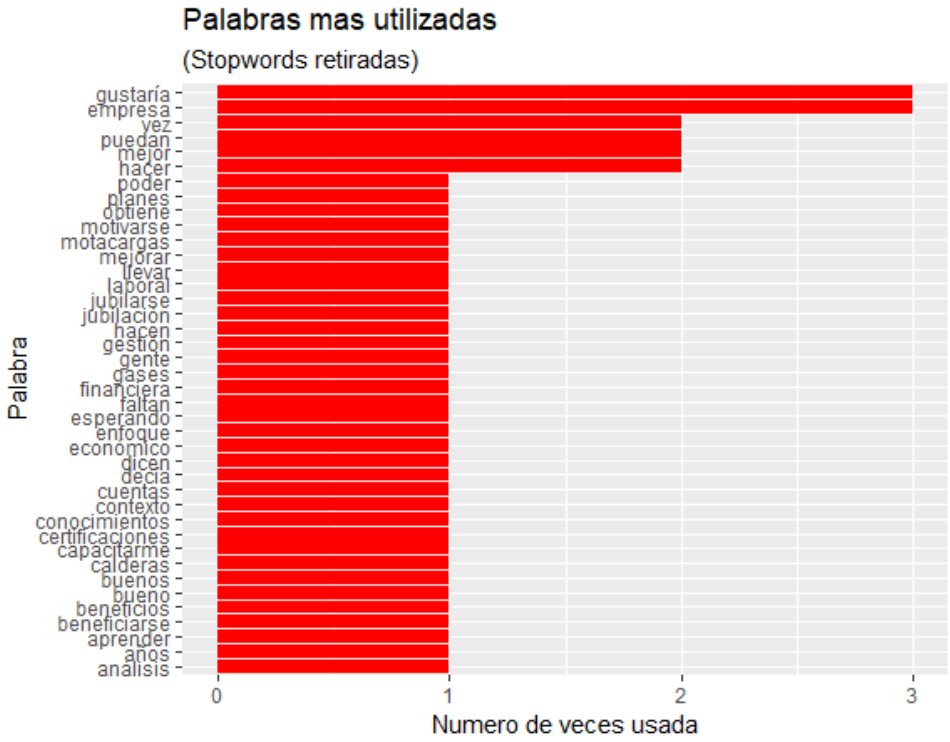
Respeto y compañeros, la relación entre el respeto y los compañeros es fuerte, indicando la importancia del respeto mutuo. Trabajo y personal, indica que el trabajo y el trato del personal son temas importantes. Ingeniero y trato, refuerza la idea de que el trato del ingeniero hacia el personal es un tema relevante.

En general, los temas recurrentes en las respuestas son el respeto, la interacción entre compañeros, y el trato del ingeniero hacia el personal, destacan la importancia de un ambiente de trabajo respetuoso y justo, así como la relevancia de las dinámicas laborales y el comportamiento del ingeniero.

5.5.4 Capacitación en áreas específicas

Figura 5. 46

Gráfico de barras palabras frecuentes capacitación



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Gustaría" y "empresa" aparecen con mayor frecuencia, indicando que los empleados tienen pensamientos significativos sobre sus deseos y la compañía, "vez", "puedan", "mejor", "hacer" también son frecuentemente usadas, reforzando los temas de tiempo, capacidad, mejora y acción. La alta frecuencia de estas palabras sugiere un fuerte enfoque en el desarrollo personal y profesional, las mejoras relacionadas con la compañía y los cambios accionables.

Figura 5. 47

Nube de palabras capacitación

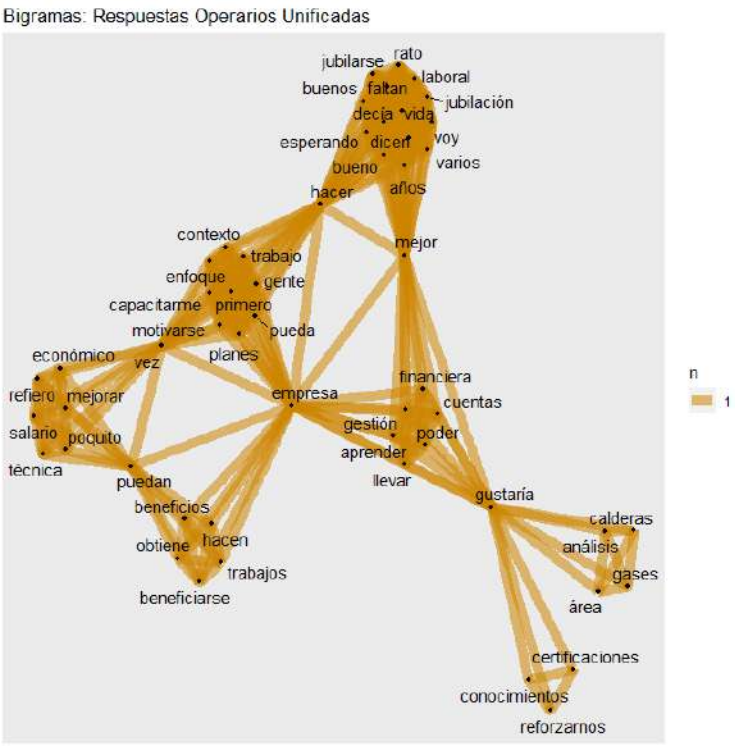


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Gustaría", "empresa", "vez", "puedan", "hacer", "mejor" estas palabras representan las palabras que más se repiten en los textos sugiere que los encuestados frecuentemente expresaron deseos o aspiraciones por aprender un tema con enfoque en la compañía muestran una mención repetitiva de tiempo, habilidad y acción.

Figura 5. 48

Red de bigramas capacitación



Fuente: Elaboración propia (2024)

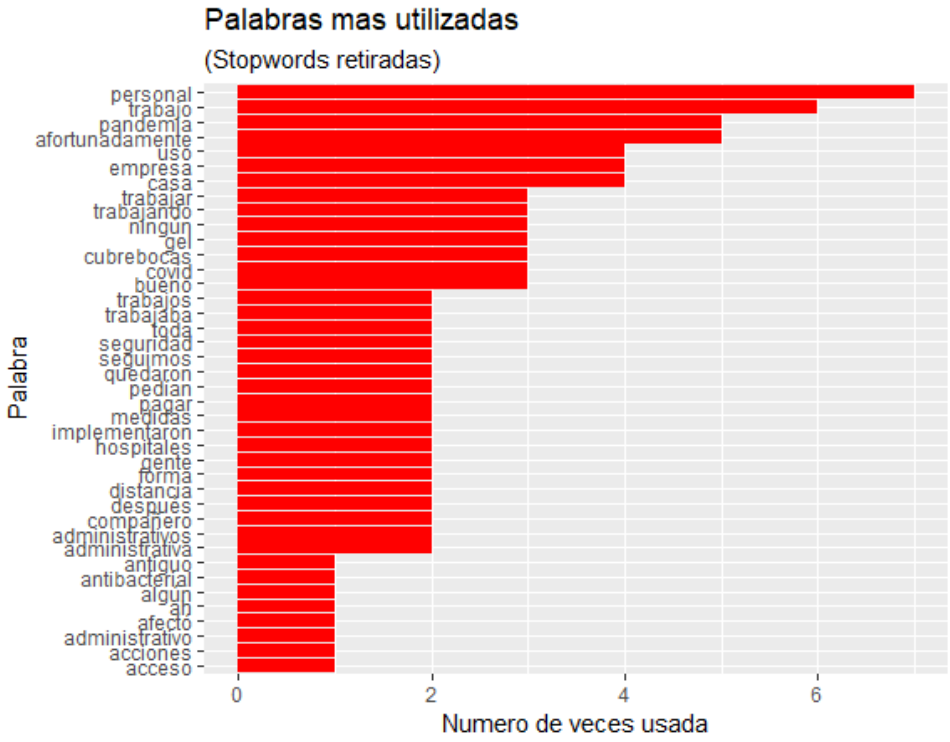
Las conexiones clave representados en el bigrama son "gustaría empresa", "puedan hacer", "mejor gestión", "trabajo motivarse". De los encuestados un grupo conecta términos relacionados con la jubilación y la calidad de vida laboral a medida que los empleados se acercan a la jubilación ("jubilación", "años", "vida laboral"), otro grupo se enfoca en la mejora de habilidades técnicas y certificaciones ("certificaciones", "conocimientos", "técnica"). Estas conexiones en conjunto muestran una fuerza laboral enfocada en la mejora, tanto personal como dentro de la compañía, con un énfasis notable en la motivación, las habilidades técnicas y la calidad de vida laboral, especialmente a medida que los empleados se acercan a la jubilación.

5.6 COVID-2019

5.6.1 Efectos durante Covid-2019

Figura 5. 49

Gráfico de barras palabras frecuentes efectos durante Covid-2019



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Personal" y "trabajo" aparecen con mayor frecuencia, indicando un enfoque significativo en los empleados y su trabajo, "pandemia", "afortunadamente", "uso", "empresa" son otras palabras clave, resaltando el contexto de la pandemia y las medidas adoptadas. La alta frecuencia de estas palabras resalta una fuerte preocupación por el bienestar del personal y la continuidad del trabajo durante la pandemia.

Figura 5. 50

Nube de palabras efectos durante el Covid-2019

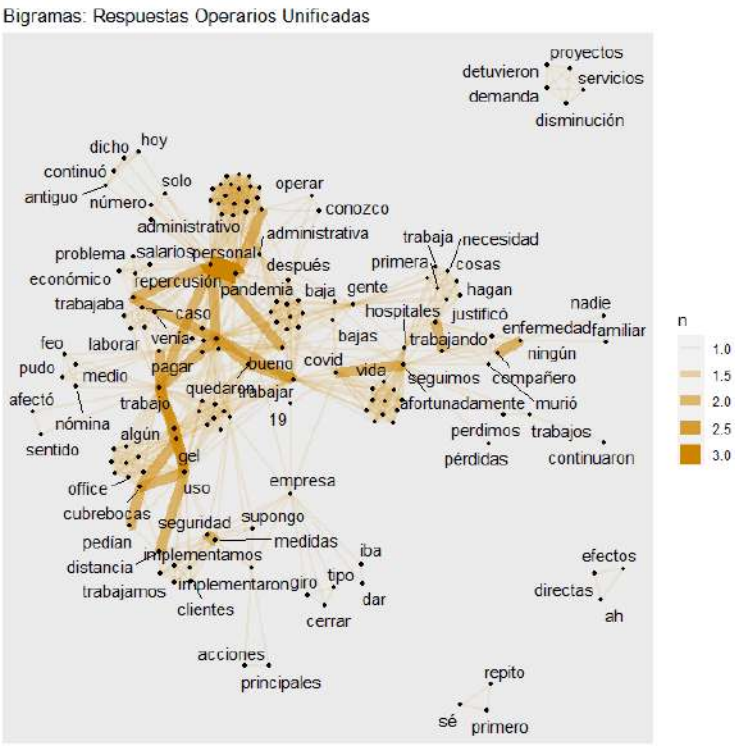


Fuente: Elaboración propia (2024)

"Personal", "trabajo", "pandemia", "afortunadamente", "cubrebocas", "uso" reflejan las palabras más utilizadas al responder a las entrevistas realizadas en relación a los efectos durante el Covid-2019.

Figura 5. 51

Efectos durante el Covid-2019



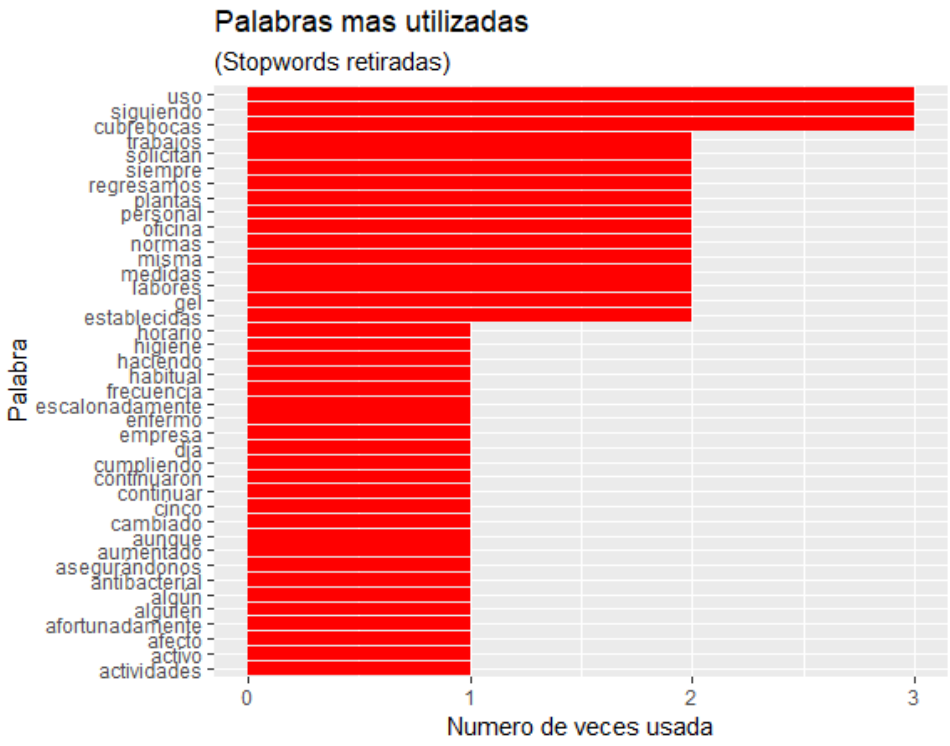
Fuente: Elaboración propia (2024)

"Pandemia covid", "personal trabajo", "afortunadamente seguimos", "cubrebocas gel", conectan términos relacionados con medidas de seguridad y prácticas laborales durante la pandemia y se enfoca en los efectos y la continuidad del trabajo durante la pandemia. En conclusión, la fuerza laboral que ha enfrentado la pandemia siguió las medidas de seguridad, continuando con su trabajo y preocupándose por el bienestar de sus empleados, destacando la fortuna de no haber sufrido pérdidas graves.

5.6.2 Post Covid-2019

Figura 5. 52

Gráfico de palabras frecuentes post Covid-2019



Fuente: Elaboración propia (2024)

"Uso", "siguiendo", "cubrebocas" son las más frecuentes, indicando un fuerte enfoque en las medidas de seguridad, "trabajos", "personal", "medidas", "normas" son otras palabras clave, resaltando la importancia de las actividades laborales y las normativas de seguridad.

Figura 5. 53

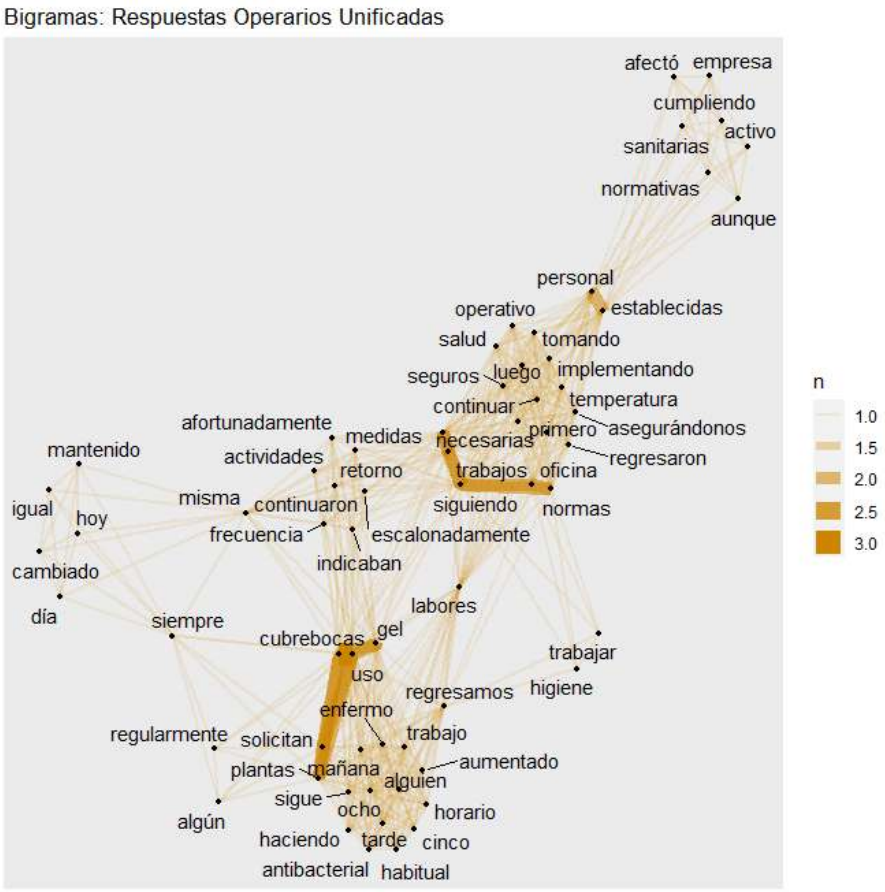
Nube de palabras post Covid-2019



Las palabras "uso", "cubrebocas", "siguiendo", "personal", "medidas", "normas", "regresamos" refuerzan las palabras presentadas en la gráfica de barras donde se resalta que las medidas de seguridad implementadas continuaron después de la pandemia Covid-2019, asimismo se expresó que el retorno a las actividades se dio progresivamente y bajo ciertas normas.

Figura 5. 54

Red de bigramas Post Covid 2019



El mapa de la red de bigramas muestra las conexiones entre pares de "siguiendo medidas" y "cubrebocas gel" reflejan las medidas de seguridad que se están siguiendo, "regresamos oficina" y "labores establecidas", indican el regreso a la oficina y la continuación de las labores bajo normas establecidas, "personal operativo" y "trabajos necesarios" resaltan el enfoque en mantener al personal operativo para trabajos esenciales. Estas conexiones reflejan una fuerza laboral que ha implementado y sigue medidas de seguridad rigurosas para proteger a los empleados, mientras asegura la continuidad de las operaciones laborales esenciales.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Perfil del Propietario

En la empresa familiar dedicada al mantenimiento industrial, destacan la importancia de la empresa y la toma de decisiones. Reflejan el comportamiento del líder, quien se encarga de las ventas y la toma de decisiones y también existe la participación de la familia, el liderazgo del propietario se centra en la toma de decisiones, la gestión operativa y la relación con clientes, cruciales para el éxito en el sector industrial. En el contexto de mantenimiento industrial, la solución de problemas se centra en las interacciones entre empleados y socios, y la administración financiera para asegurar la continuidad operativa y la satisfacción del cliente. En el ámbito industrial, la autoconfianza del propietario se refleja en la ejecución de funciones específicas y la gestión de la empresa, asegurando que los proyectos de mantenimiento se completen eficientemente. La responsabilidad del propietario en la empresa de mantenimiento industrial incluye la planificación y la gestión de recursos para cumplir con los estándares de calidad y seguridad en los servicios prestados, sin embargo no las realiza de manera clara.

6.1.2 Estructura Organizacional

En el contexto de la empresa de mantenimiento industrial, la estructura organizacional muestra una centralización en la gestión operativa y administrativa para manejar proyectos complejos y asegurar la satisfacción del cliente. La centralización en la empresa se manifiesta

en la toma de decisiones recurrentes y la gestión de personal, asegurando que los proyectos se realicen según las especificaciones técnicas.

6.1.3 Tecnologías de Información

En la empresa, la tecnología es esencial para la gestión de proyectos y la comunicación eficiente entre el equipo y los clientes, sin embargo, se presenta una deficiencia de estos, ya que no cuentan con los equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

6.1.4 Cultura Organizacional

La cultura organizacional en una empresa de mantenimiento industrial se centra en la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la importancia del personal, asegurando que se cumplan los estándares de la industria. La empresa es vista como una entidad familiar con un enfoque en la continuidad y la dedicación en las actividades diarias, lo cual es esencial para mantener la reputación y la calidad del servicio en el sector industrial. Hay una preocupación por mejorar los beneficios y el reconocimiento para los empleados, aumentando su satisfacción y compromiso con la empresa.

6.1.5 Responsabilidad Social Empresarial

En el contexto industrial, la empresa se enfoca en la gestión adecuada de materiales y prácticas de reciclaje para cumplir con las normativas ambientales y promover la sostenibilidad. La empresa reconoce la necesidad de mejora continua y se esfuerza por reducir el impacto ambiental, lo cual es crucial en un entorno industrial donde el ruido y la contaminación pueden

ser significativos. La dinámica de trabajo y el trato del ingeniero hacia el personal son temas recurrentes, subrayando la importancia de un ambiente de trabajo respetuoso y justo, lo cual es esencial para mantener la moral y la productividad en una empresa de mantenimiento industrial. Hay un fuerte enfoque en el desarrollo personal y profesional, con un énfasis en la mejora de habilidades técnicas y la calidad de vida laboral. En el sector industrial, la capacitación continua es vital para asegurar que los empleados estén al día con las últimas tecnologías y métodos de trabajo.

6.1.6 COVID-2019

Las medidas de seguridad fueron cruciales para mantener las operaciones en una empresa de mantenimiento industrial, asegurando la protección de los empleados y la continuidad del servicio. La empresa ha continuado implementando medidas de seguridad y ha retomado las actividades laborales bajo normas establecidas. En el sector industrial, mantener estas medidas es esencial para garantizar la salud y seguridad de los empleados mientras se aseguran de cumplir con las demandas del mercado.

6.2 Recomendaciones

Formalización de Procesos: Implementar procedimientos escritos y organigramas formalizados para mejorar la estructura organizativa y la eficiencia operativa en el sector industrial.

Mejora de Beneficios: Revisar y mejorar los beneficios y el reconocimiento para los empleados, aumentando su satisfacción y compromiso, lo cual es crucial en un entorno industrial exigente.

Capacitación Continua: Desarrollar programas de capacitación enfocados en habilidades técnicas y gestión del tiempo para mejorar el desempeño laboral y asegurar que los empleados estén actualizados con las últimas tecnologías y métodos de trabajo.

Responsabilidad Social: Fortalecer las iniciativas de responsabilidad social, especialmente en la gestión ambiental y la participación comunitaria, para cumplir con las normativas y promover la sostenibilidad.

Uso de Tecnología: Continuar integrando tecnologías digitales y herramientas de comunicación para mejorar la gestión y las operaciones empresariales, asegurando la eficiencia y la transparencia.

Gestión de la Pandemia: Mantener y adaptar las medidas de seguridad post-COVID-19 para asegurar un entorno laboral seguro y saludable, protegiendo a los empleados y manteniendo la continuidad del servicio.

Fortalecimiento del Liderazgo: Fomentar un liderazgo participativo que incluya la opinión de empleados y socios en la toma de decisiones, asegurando que las estrategias y decisiones sean inclusivas y efectivas.

Estructura y Planificación: Mejorar la planificación y la gestión de recursos para asegurar la eficiencia operativa y la sostenibilidad de la empresa en el sector de mantenimiento industrial.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Aguilar Victor G., & Briozzo Anahí. (2020). *Proyecto académico sin*

fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. https://www.redalyc.org/articulo.oa?

Arteaga Pérez Rocío. (2014). *Gobierno corporativo de la empresa familiar: relevancia del protocolo familiar*.

Belausteguigoitia, I. (2017). *Empresas familiares: dinámica, equilibrio y consolidación* (A. Pérez Franco, Ed.; Cuarta Edición). https://www.researchgate.net/publication/327405814

Benítez Buil, L., & Gutierrez Llarduya, J. (2015). *La empresa familiar profesionalización e internacionalización*. Universidad Zaragoza.

Castilla, M. (2014). *Profesionalización de la empresa familiar*.

Cupul Chi, J. E., Pereyra Chan, A. M., & González Herrera, K. C. (2021). *Profesionalización y sucesión de una microempresa de servicios en comercialización de equipo biomédico: estudio de caso*. Instituto Tecnológico de Mérida.

DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications (4th ed.).* SAGE Publications.

Dodero, S. (2020). *El secreto para resolver conflictos en la empresa familiar*.

Dominguez Grasseto, M. D., & Imperiale, V. (2017). *Clima organizacional de empresa familiar en proceso de profesionalización*. Universidad del Aconcagua Facultad de Psicología.

Espinosa Centeno, A. Y., & Chiquito Lazo, E. E. (2018). *Análisis de la estructura organizacional en la empresa San Joaquín*.

Flores Pérez, K. G., Pereyra Chan, A. M., & Escalante Euán, J. F. (2022). *Profesionalización de una panadería de la zona sur de Mérida, Yucatán*. Instituto Tecnológico de Mérida.

Girardo Cristina. (2001). La importancia de la profesionalización de las organizaciones del "Tercer sector." *Documentos de Discusión Sobre El Tercer Sector* .

González, L. M., Morán, E. C., & Mendoza, R. (2018). Caracterización de empresas familiares: caso Durango (México). *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, *44*, 103–132. https://doi.org/10.14482/pege.44.9617

Grabinsky, S. (2018). *Las empresas familiares en épocaas críticas*.

Hernández Fernández, L., & Portillo Medina, R. (2016). *Profesionalización empresarial en empresas familiares: Una construcción teórica* (EDCOSTA, Ed.; Primera edición).

Hernández-calzada, M. A., Mendoza-moheno, J., & Salazar-hernández, B. C. (2017). La responsabilidad social en la empresa familiar. *HOLOS*, *33*, 5. https://doi.org/10.15628/holos.2016.4805

Hernández-Calzada, M. A., Mendoza-Moheno, J., & Salazar-Hernández, B. C. (2017). La responsabilidad social en la empresa familiar. *HOLOS*, *33*, 5. https://doi.org/10.15628/holos.2016.4805

Huicab García, L. A., Pereyra Chan, A., & Madero Llanes, J. (2015). El perfil del empresario en las empresas familiares dedicadas a la elaboración y comercialización de galletas en el estado de Yucatán. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 0–39.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry. Sage Publications.*

Marcelino-Aranda, M., Torres-Ramírez, A., Camacho, A. D., Robles Acosta, C., & Martínez Rodríguez, M. C. (2019). Profesionalización interna de la empresa familiar rural en el contexto de la zona oriente del estado de Puebla, México. In *ISSN* (Vol. 41).

Marín Idárraga, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. In *43 estudios gerenciales* (Vol. 28, Issue 123).

Mera, P., & Bermeo, C. (2017). *Importancia de las empresas familiares en la economía de un país*. 0–26.

Meroño Cerdán, Á. L. (2009). Análisis del nivel de profesionalización en la empresa familiar. *Revista de Estudios Empresariales*.

Molina Pérez, A. I. (2012). El modelo de empresa familiar: los cuatro pilares fundamentales. *Revista de Investigación*.

Pastor, M. J., & Ruhl, G. (2019). *Problemas de sucesión y profesionalización en una PyME familiar de venta de materiales para la construcción*. Universidad Nacional de San Martín.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd ed.)*. Sage Publications.

Portales, L., & García de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad social*.

Rueda Galvis, J. F. (2011). *La profesionalización, elemento clave del éxito de la empresa familiar*.

http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=232&Itemid=56

Salazar Dzul, M. Z., & Madero Llanes, J. E. (2018). *Profesionalización y protocolo familiar de una empresa apícola en Morelos, Quintana Roo. Estudio de caso*. Instituto Tecnológico de Mérida.

Serna María Guadalupe. (2012). *Empresas familiares frente a las crisis, economía, sociedad y territorio*. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11122403003

Urrea Albaláez Joaquín. (2003). Gobernabilidad de la empresa de familia. *Revista Universidad EAFIT*.

Valenzuela Monterde, A. (2012). El proceso de sucesión en las empresas familiares: garantía de continuidad, legado y competitividad. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, *7*, 0–1360.

Yin K., R. (1983). *Investigación sobre estudio de casos Diseño y Métodos*. www.pdffactory.com

ANEXOS