



Tecnológico Nacional de México Campus Tierra Blanca

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

“Impacto De La Infraestructura En El Desarrollo Empresarial De Las MiPyMEs”

Para obtener el grado de Ingeniería en
Administración

Presenta:

Angelica Yarenis Perez Ochoa
Yamileth Vega Oropeza

Asesor:

MF. Manuel Hernández Cardenas

Agradecimientos

En primera instancia, agradecemos la confianza y el apoyo de nuestro asesor MF. Manuel Hernández Cárdenas y a la Dra. María de Jesús Valdivia Rivera porque, sin ustedes, su paciencia y constancia esta tesis no lo hubiésemos logrado tan fácil, debido a que siempre se mantuvo el ánimo de seguir avanzando en este gran proyecto, a pesar de las circunstancias que se presentaron. Muchas gracias por guiarnos profesionalmente y por estar allí cuando se presentaron dificultades.

Este trabajo es fruto de ideas y esfuerzos previos que se deben a muchas personas.

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a mi padre, por el apoyo, amor y consejos que me brindo desde un inicio para terminar mi carrera profesional.

Especialmente quiero agradecer la oportunidad académica que me fue ofrecida desde un inicio por el M.F Manuel Hernández Cárdenas y la Dra. María de Jesús Valdivia Rivera, quienes formaron parte importante de esta historia, con los aportes profesionales que los caracterizan a cada uno, muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, por sus conocimientos y dedicación a este proyecto.

A mi esposo y mi hijo, por su paciencia y comprensión con este proyecto, por el tiempo que me han concedido para lograr culminar esta etapa profesional de mi vida. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría realizado, por eso, este trabajo es también suyo.

Gracias a mi amiga, por motivarme a seguir adelante y estar para mi cuando más lo necesito.

Yamileth Vega Oropeza

Primeramente, agradezco al M.F. Manuel Hernández Cárdenas por brindarme su asesoría para que esta tesis fuera realizada con éxito, por su paciencia y por su gran aporte profesional en este gran proyecto, y a la Dra. María de Jesús Valdivia Rivera por la confianza que me brindo cuando esto comenzó, su apoyo, sus consejos y su gran conocimiento, no hay duda alguna que ellos fueron un gran impulso y apoyo para que me desarrollara profesionalmente.

A mis padres, les doy las gracias por el apoyo que me brindaron a lo largo de mi carrera profesional.

Especialmente a mis abuelos, que han sido la fuente de inspiración para que logre todos mis objetivos, por su amor, tiempo y paciencia que me brindaron, aunque hubo momentos difíciles siempre me motivaron a seguir adelante, pondré todo mi esfuerzo para que siempre estén orgullosos de mí.

A mi tía, que fue un apoyo incondicional, estuvo para mí cuando más lo necesite y siempre me dio consuelo a través de sus consejos, le estaré eternamente agradecida por todo lo que ha hecho por mí.

A mi tío, por su apoyo y cariño que me ha brindado para que yo pudiera lograr todos mis objetivos, le agradezco por siempre el haber estado a mi lado cuando más lo necesite.

A mi novio, que me brindo su amor y apoyo en este tiempo, aunque no fue nada fácil el camino, siempre buscaba la manera de animarme, dándome palabras de aliento para cumplir mis sueños y me sintiera orgullosa de mi misma.

Angelica Yarenis Perez Ochoa

Resumen

La inversión y la reinversión son importantes en el ámbito empresarial, sobre todo para las MiPyMEs, ya que se busca mejorar la calidad de compra-venta en los productos involucrados para acrecentar la satisfacción del cliente, los cuales son pieza medular en el sector comercial, así como la pronta recuperación de dicha inversión, por lo que, la infraestructura será de suma importancia para poder lograr los objetivos a corto plazo, siendo la inversión algo necesario para lograr el desarrollo empresarial que lleven a la entidad a ser diferenciada en el ámbito de la competitividad para la captación de recursos económicos. La presente investigación lleva como objetivo evaluar la contribución de la infraestructura en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de Tierra Blanca, Veracruz. Estableciendo una metodología de nivel correlacional-descriptivo, de corte cuantitativo, transversal y de campo, con la aplicación de dos instrumentos creados y validados por expertos para su aplicación a una muestra censal, obteniendo un resultado apenas favorable con el 58% de aceptación de la variable infraestructura, lo que deriva de la inexistencia de organigrama, plan de inversión, certificados de calidad y prevención de accidentes, lo que lleva a una implementación de infraestructura de forma empírica. Por su parte, el desarrollo empresarial se obtuvo un promedio de 76% refiriéndose a que MiPyMEs mantienen un nivel promedio con base en su crecimiento individual. Determinando que la falta de la estructura organizacional y un adecuado control interno, delimitan el potencial de crecimiento que podrán desarrollar las MiPyMEs de la región.

Palabras Clave: Infraestructura, Desarrollo Empresarial, MiPyMEs

Índice

Introducción	7
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1. Identificación del Problema.....	9
1.2. Descripción del Problema a Investigar	10
1.3. Planteamiento del Problema (pregunta de investigación)	12
1.4. Justificación de la Investigación	13
1.5. Delimitación de la Investigación	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	16
1.7.1. Objetivos General	16
1.7.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	18
2.2. Bases Teóricas	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1. Nivel de Investigación	33
3.2. Tipo de Investigación	34
3.3. Diseño de Investigación	35
3.4. Sistemas de Variables	36
3.5. Selección de Muestra.....	39
3.6. Técnica de Recolección de Datos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y CONCLUSIONES GENERALES.....	41
4.1. Resultados	42
4.2. Análisis y discusión	47

4.3. Conclusiones	48
4.4. Recomendaciones	49
4.5. Fuentes de consulta.....	50
Anexos.....	2

Introducción

La presente consta de 4 capítulos en los cuales se lleva a cabo el desarrollo de la tesis que lleva como objetivo Evaluar la contribución de la infraestructura en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

En el primer capítulo titulado Problema de investigación, se presentan elementos que se consideran necesarios para conocer la problemática, partiendo de la identificación del problema, hasta los objetivos, hipótesis y justificación del mismo.

El segundo capítulo llamado Marco teórico, proporciona al lector un gajete de investigaciones previas, al igual que un compendio literario que sirve para respaldar las hipótesis planteadas.

En el tercer capítulo Marco metodológico, se presenta el nivel, tipo y diseño de la investigación, así como el sistema de variables, selección de la muestra y los instrumentos empleados para la recolección y tratamiento de datos.

Concluyendo con el capítulo 4 titulado Resultados y Conclusiones Generales, en el cual se explican los resultados encontrados, así como el análisis de los mismos, las conclusiones a las que se llegaron y las recomendaciones que se plantean.

Generando una tesis de nivel licenciatura factible para la obtención del grado de Ingeniería en Administración.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del Problema

En la actualidad existen variedad de organizaciones que ofrecen los mismos o diferentes productos en el mercado, sin embargo, está en la organización que su empresa sea mayor al resto, es decir, para que las empresas puedan ser competitivas es necesario que cumplan con una serie de alineamientos que ayuden a ofrecer un plus que el resto. La infraestructura es comprendida como las distintas maneras en las que puede dividirse el trabajo dentro de una organización con el fin de conseguir una coordinación del mismo, dirigiéndose así al logro de los objetivos. Una buena función de esta permite que se lleve una adecuada función de las herramientas operacionales, lo cual facilita los procesos y provee de valor a la organización y al cliente.

Cuando una empresa no procura tener una infraestructura correcta ocurre un impacto en las áreas de la empresa, ya que la afectación viene desde las operaciones generales hasta los mismos empleados. Así mismo, el manejo de la infraestructura conlleva al mejoramiento de la competitividad empresarial, ofrecer más empleos, dependiendo si la organización lleva una correcta y adecuada infraestructura, la cual ayuda positivamente o negativamente de acuerdo a su manejo y potencial que le den.

1.2. Descripción del Problema a Investigar

Las MiPyMEs de sector comercial generalmente suelen pasar desapercibido los beneficios que conlleva aplicar una correcta infraestructura dentro de la organización para su desarrollo empresarial. Según Van (2010) la infraestructura es comprendida como las actividades de apoyo dentro de la organización las cuales crean valor, tales como el control administrativo y financiero, establecimiento de objetivos de la empresa, implementación de medidas de seguridad e higiene; por ello, es considerada como un pilar importante dentro de la empresa, ya que, ayuda a mantener las operaciones diarias dentro de ella.

Chiavenato (2006) sostiene que la organización está compuesta por elementos necesarios, tales como misión, visión, objetivos, organigrama estructurado, departamentalización de las áreas, los cuales si no se aplican para una correcta infraestructura las consecuencias que se presentan dentro de las empresas, son tales, que afectan a la jerarquización dentro del organigrama, por lo que provoca alteración del orden de mando, falta de conocimientos sobre la organización de los administradores y de la empresa, así como falta de comunicación entre las áreas; lo que conlleva a que los trabajadores no cumplen con sus actividades en equipo, exista ineficiencia en ellos cuando no existen procesos de organización, ya que, estarán desorientados, y por tal motivo no sabrán con quién comunicarse cuando existe un problema.

Asimismo, afecta a la productividad, de forma que los trabajadores no están en las áreas correspondientes y no se desempeñan adecuadamente en sus actividades a realizar. Por ende, esto ocasiona que la empresa no tenga un futuro prometedor, derivado de las consecuencias negativas que pueden atraer al no tener una infraestructura correcta, sobre todo porque esto se ve relacionado con el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Tomando en cuenta lo que mencionan otros autores (Tribe, 2018; Mejías, 2018; Sosa 2020) es que si no se aplican estos elementos para una correcta infraestructura las consecuencias que se presentan dentro de la empresa son que afecta a la jerarquización dentro del organigrama por lo que provoca alteración del orden de mando, falta de conocimientos sobre

la organización de los administradores y de la empresa , falta de comunicación entre las áreas, lo que conlleva a los efectos de que los trabajadores no cumplen con sus actividades en equipo, exista ineficiencia en ellos cuando no existen procesos de organización, es decir, que estarán desorientados por ese motivo no saben con quién comunicarse cuando existe un problema, asimismo afecta a la productividad, de forma que los trabajadores no están en las áreas correspondientes y no se desempeñan adecuadamente en sus actividades a realizar.

Por ende, esto ocasiona que la empresa no tenga un futuro prometedor, derivado de las consecuencias negativas que pueden atraer al no tener una infraestructura correcta, sobre todo porque esto se ve relacionado con el crecimiento y desarrollo de la empresa.

1.3. Planteamiento del Problema

¿Qué impacto tiene la infraestructura en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz?

1.4. Justificación de la Investigación

Con respecto al desarrollo empresarial se define como el progreso que tiene una empresa a lo largo del tiempo, innovando e implementando estrategias con el fin de mejorar las condiciones de la empresa (Mejías, 2019). Resulta interesante conocer cuáles son los beneficios que la empresa va a obtener, tales como lo son, estimular la productividad, ayudar a crear el empleo, oportunidades en el crecimiento de la organización, estimular la innovación para diferenciarse de sus competidores (Rodrigues, 2021).

Para garantizar un excelente desarrollo empresarial es importante contar con una correcta infraestructura de la empresa, esta consiste en la planificación, las finanzas, la contabilidad y la administración de calidad en los productos (Francisco, 2017).

Reiterando el desarrollo empresarial este se refiere principalmente a la evolución y desarrollo que van experimentando las empresas a lo largo del tiempo mediante la mejora continua, logro de los objetivos, cumpliendo metas, excelente posicionamiento.

Normalmente, las empresas crecen cuando descubren que existe una demanda mayor a la que pueden cubrir y necesitan ampliar sus horizontes para poder llegar a esos clientes que exigen el producto o servicio (Bind ERP staff, 2021). Es por lo consiguiente, que es muy importante que las empresas MiPyMEs puedan implementar estrategias en la planeación de su infraestructura y así obtener el beneficio de que sea una empresa competente dentro de un entorno globalizado.

Por lo que, las MiPyMEs deben implementar estrategias en la planeación de su infraestructura, para así obtener el beneficio de que sea una empresa competente dentro de un entorno globalizado, generando un desarrollo empresarial, el cual se define como el progreso que tiene una empresa a lo largo del tiempo, innovando e implementando estrategias con el fin de mejorar las condiciones de la empresa.

1.5. Delimitación de la Investigación

La presente investigación se llevo acabo en el municipio de tierra blanca Veracruz, el cual se encuentra ubicado en la zona centro del estado, en las coordenadas 18 27 latitud norte y 96 21 longitud oeste a una altura de 60 metros sobre el nivel del mar.

Según datos de pymes.org.mx (2021) en el municipio de Tierra Blanca Veracruz, se cuentan con 18 MiPyMES de giro comercial dedicadas a la venta de refacciones, lo que comprende a los comercios minoristas de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones.

Las cuales solo se pudieron analizar once refaccionarias, ya que las restantes fueron afectadas temporalmente o indefinidamente por las graves implicaciones económicas por las que pasaron debido a la pandemia por Covid-19.

1.6. Hipótesis

Hi: La infraestructura impacta directamente en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

Ho: La infraestructura NO impacta en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

Ha: La infraestructura impacta indirectamente en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

1.7. Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos de la presente investigación:

1.7.1. Objetivos General

Evaluar la contribución de la infraestructura en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar los elementos con los que cuenta la infraestructura de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.
- Medir los elementos con los que cuenta la infraestructura de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.
- Determinar el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.
- Relacionar los elementos de la infraestructura con el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en el municipio de Tierra Blanca, Veracruz.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentan estudios previos sobre las variables objeto de estudio, lo que servirá de base para establecer los antecedentes que hagan comprensible los planteamientos presentados.

Cabrera (2017) La presente investigación tuvo como finalidad mejorar la infraestructura de servicios de información mediante la virtualización de servidores en el Gobierno Regional de Piura, debido a las series deficiencias del servicio por congestión de la red, lentitud de aplicaciones en los servidores y vulnerabilidades en su entorno. Obteniendo como resultado minimizar en la propuesta la cantidad de servidores al 50%, además como resultado de la virtualización la media de los servicios se incrementó en promedio de 01 servicio adicional, el valor de latencia se logró disminuir, lográndose una mejor calidad en el servicio. Concluyendo que el logro de la infraestructura de los servicios va enfocada a la virtualización de sus servidores.

Kohama y Palacios (2018) la siguiente investigación tuvo como objetivo principal la determinación en el grado de relación o asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, aplicando un estudio no experimental en su modalidad correlacional y el diseño es correlacional-transversal. Arrojando un resultado que hay existencia de una relación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de infraestructura, así como también señaló que la valoración de la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto, y la satisfacción del usuario con un nivel muy satisfactorio.

Forteza (2018) la siguiente investigación tuvo como objetivo analizar el mercado internacional de turismo y servicios relacionados, evaluando el desempeño actual del turismo en la región, otorgando oportunidades de crecimiento para América Latina. Estudiando especialmente el rol de la infraestructura en el desarrollo de este sector y en donde se propusieron iniciativas para la implementación de estrategias para su desarrollo. Teniendo como resultado un estudio, en donde se representan las implicaciones sobre las necesidades en

materia de infraestructura para países de diferentes tamaños y obteniendo un nivel de competitividad inicial efectivo.

Soarez (2019) el objetivo de la presente investigación fue determinar en nivel de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, y el rubro minimarkets, del distrito de Iquitos, buscando el mejoramiento en el desempeño de su personal directivo, administrativo y de servicios. Obteniendo el resultado respecto a la gestión de calidad fue de un 80.4% los cuales expresaron que van en desarrollo a una gestión de calidad en los minimarkets del distrito de Iquitos, centrados en las dimensiones de infraestructura de calidad. En comparación con atención del cliente, la aceptación de los entrevistados fue de un 71.8% quienes manifestaron que es buena centrados en las dimensiones de capacidad técnica centrados en el entrenamiento constante de los colaboradores.

Rojas-Hernández et al (2019) la investigación tuvo como objetivo realizar un análisis del impacto que han tenido los Centros de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial (CEDEs) en los indicadores de competitividad del Municipio de Pereira y el efecto logrado en la comunidad en general. Teniendo como resultado un mejoramiento en la productividad empresarial y en el impacto positivo en la generación de empleo. Además, en los CEDEs se promovió la consolidación de unidades productivas que permitieron el fortalecimiento del tejido empresarial existente.

2.2. Bases Teóricas

A continuación, se desarrollarán los subtemas de la variable, tales como son factores, elementos, importancia, objetivos y ventajas en base a las organizaciones.

2.2.1. Infraestructura

Se indaga acerca de aquellas tareas relacionadas con la organización funcional de la empresa, la estructura, la formulación de objetivos, las inversiones realizadas, la forma en que llevan a cabo la gestión de la calidad, la gestión de la seguridad e higiene y la gestión ambiental (Paravié et al, 2012, p.16).

Según Quiroa (2020, párr.1): “La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos”.

Define a la organización como el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas. (Terry, 1973, p.7)

Definen a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. No obstante, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico o mecánico. No puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa (Kast y Rosenzweig, 1974, p.8).

Según Merton (2002, p. 275): “Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones está funcionalmente relacionada con los propósitos de la organización”.

2.2.2. Importancia De La Infraestructura.

Según Enciclopedia Económica (2021):

La importancia de la infraestructura es fundamental para todo tipo de empresa, sin importar su tamaño o giro, ya que al contar con una correcta infraestructura permitirá a la empresa a crecer y ser rentable, además que ayudará a identificar lo que necesite la empresa en base a la organización como tal y contar con el personal suficiente para ofrecer estándares de calidad dentro de la empresa para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar la eficiencia operativa.

Por otra parte, se dice:

Toda empresa debe contar con una clara estructura organizacional ya que es importante porque se benefician al tener establecida la cantidad de recurso humano que requieren para poder llevar a cabo sus funciones y actividades de manera eficiente y esto en conjunto dividirá las responsabilidades de cada área o departamento y así lograr que la empresa sea más eficiente más productiva cumpliendo con los objetivos de la misma (Sanabria, 2018, párr.3).

2.2.3. Elementos De La Infraestructura

Ápice Estratégico.

Según Editorial Etecé (2021, párr. 13) “El ápice estratégico es la parte directiva de la empresa, donde se toman las decisiones de alto nivel, y cumple funciones de supervisión directa, formulación de estrategias y relación con el entorno de la empresa”.

Núcleo de operaciones.

Es el trabajo principal de toda organización, el cual reside en un equipo de trabajadores capacitados y evaluados para realizar las tareas dentro del área de producción o de provisión de servicios de forma correcta, por lo que sus funciones y/o

actividades son las que mantienen viva y llevan en marcha las actividades productivas de la organización (Garrido, 2018, párr.6).



Tecnoestructura.

El sistema tecnoestructura está formado por sus propietarios en donde son ellos que se encargan de supervisar y orientar el funcionamiento de la cadena de valor del negocio, existen otras que deben estar supervisadas y orientadas por otras personas que al mismo tiempo tienen un equipo de profesionales a su cargo y que día a día toman decisiones que son estratégicas y esto hace que sea un elemento muy fundamental en la estructura organizacional (Orellana, 2020, párr.4).



Staff de apoyo.

El staff es un conjunto de personas que forman parte de un equipo verdaderamente definido dentro de en una empresa, los cuales se encargan de realizar gestiones concretas y definidas como el asesoramiento o coordinación en las áreas funcionales dentro de la organización, ofrecer información oficial, o centrarse en un determinado estudio de forma concreta (Peiró, 2020, párr.1).

La Infraestructura organizacional es la que determina la comunicación corporativa, la jerarquía ejecutiva, de gestión, y crea consecutivamente un plan para un crecimiento beneficioso para el futuro. Los elementos de la infraestructura organizativa en conjunto cumplen con el plan de cómo se encuentra la compañía, y determinar cómo el personal directivo realiza los cambios en la organización. La geografía es considerada como uno de los elementos en donde se estructura la organización, ya que puede depender de la cantidad de empresas cercanas y el manejo o actividad que están tengan. El número de los empleados también forma parte de los elementos ya que gran cantidad de la población crece, la estructura de la organización debe ser lo suficientemente elástica como para dar cabida a más empleados. Por otra parte, se

encuentra incluida la distribución de la autoridad en donde la estructura organizativa de una empresa se ve afectada por si la empresa necesita de una gestión centralizada o descentralizada. Finalmente se encuentra como último elemento el control, y es aquel que requiere un producto de mayor calidad, tendrá reglas más estrictas y un medio ambiente más reglamentado (Root, 2017, párr.5).

2.2.4. Factores De La Infraestructura

Los factores importantes que intervienen en el diseño de la estructura organizacional, que pueden ser internos o externos son:

El grado de autonomía

Que en pocas palabras es decir que la estructura debe tener por lo mínimo dos niveles jerárquicos porque si se cuenta con varios niveles puede obtener escasa autonomía en las distintas áreas.

Determinar el tamaño de dicha organización

Ya que estableciendo pocas funciones en cada área específica ayudaría mantener una simple estructura organizada.

Adaptarse a los cambios del entorno

Esto hace que tengan una estabilidad positiva y a la vez fomenta al crecimiento organizacional.

Prioridades corporativas

Contar con ellas para asegurar que la estructura este de forma alineada y eficiente (Fernandes, 2018, párr.6).

2.2.5. Ventajas de la Infraestructura

Las ventajas dentro de una infraestructura son:

La flexibilidad

Para tener o crear una respuesta a los cambios que ocurren, así mismo depende de aquellas capacidades que tiene al adaptarse a los cambios y dar resultados positivos dentro de la organización.

Mejoras constantes

Las cuales se basan en gran medida a mantener un contacto diario con los procesos y de esa forma se crearán las mejoras dentro de la organización sin tareas repetidas e incorrectas.

Mejoras respecto a la competitividad

En donde se incluye la manera en la que se van a gestionar aquellos procesos de la organización, sin importar que exista cierta competencia dentro del mercado, esta parte en particular será de ayuda para destacar dentro del resto. En la atapa final está compuesta por los cambios dentro de la organización y todo cambio es a beneficio de la empresa y en relación a los trabajadores que forman parte de ella (García, 2019, párr.4).

2.2.6. Objetivos de la Infraestructura

Los principales objetivos son:

- Establecer para que y por qué crearon es empresa, es decir, cuál es su razón de ser, su misión a cumplir.
- Identificar los cargos de trabajo que necesita la empresa
- Implementar procesos en los cuales identifiquen sus competencias a desarrollar y sus funciones a realizar
- Fijar de forma concreta los objetivos (generales y específicos) para conocer cuál es el fin que persigue la organización
- Establecer una visión en la cual les permita proyectarse de una mejor manera de cierto tiempo determinado (Polanco et al, 2020, p. 280).

Los objetivos están basados en el correcto funcionamiento de las empresas de cualquier giro o tipo de infraestructura organizacional, pero a su vez comparten la necesidad de políticas, jerarquías transparentes y efectivas para alcanzar sus objetivos específicos. Trabajar para lograr los objetivos con mayor eficiencia y fuerza competitiva. Todo ello, acompañado de un buen control del indicador, que es clave para el rendimiento y seguimiento de los resultados formado en los objetivos de la estructura organizacional. Así mismo, es considerada parte fundamental para la organización organizar de los movimientos, buscando lograr todo lo que se ha propuesto.

Tener una comprensión clara de las personas involucradas y sus roles es vital para tener en cuenta las responsabilidades, compromisos. De esta forma, toda la empresa estará estructurada para buscar la consecución de los objetivos, respetando los lineamientos rectores y construyendo la cultura e identidad del negocio (Añez, 2021, párr.8).

2.2. Desarrollo Empresarial.

A continuación, se desarrollarán los subtemas de la variable, los cuales son la concepto, importancia, características, beneficios, objetivos, estrategias y elementos para las organizaciones.

2.2.1. Concepto del Desarrollo Empresarial

Según Andrés (2021, párr. 1) “Trata de los procesos que logran que una empresa mejore continuamente e impulse a la organización a alcanzar objetivos o hitos de éxito planificados con anterioridad.”

Según Nirian (2020, párr. 1) “Es el progreso que experimenta una compañía en ámbitos de rentabilidad, desarrollo de productos, número de clientes y posicionamiento de marca.”

Es el proceso que una compañía implementa para mejorar sus estrategias y alcanzar el éxito en determinados aspectos, según sus necesidades u objetivos actuales. Este crecimiento puede lograrse a través del aumento de ingresos por un mayor volumen de ventas o de sus servicios. (Rodrigues, 2021, párr.5)

Según Fainsod (2020, párr. 5) “El desarrollo busca una mejora continua que en determinados momentos puede llegar a traducirse en crecimiento gracias a que estas mejoras propiciaron los cambios necesarios para progresar y optimizar el rendimiento de la compañía.”

Según Puente y Viñán (2020, p. 2):

Proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovidos por el espíritu emprendedor de los miembros directivos de la organización con el propósito de desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante la adquisición o ajuste de nuevos recursos, ejecutando para aquellos cambios organizaciones que sustenten dichas modificaciones.

2.2.2. Importancia del Desarrollo Empresarial.

Las empresas dinámicas y en crecimiento impulsaron las economías, aparte ayudaron a crear empleo, estimularon la productividad y elevaron los ingresos. Por aprovecharon las ventajas que trae consigo el operar a mayor escala y así crecieran cada día. Además, hicieron una hipótesis que cuando las empresas no crecen, la razón suele ser una falta de inversión productiva ya que las empresas que no aumentan de tamaño no pueden aprovechar las ventajas de las economías de escala en sus operaciones (Misch y Saborowski, 2019, párr. 4).

Dentro de la importancia del desarrollo empresarial se tomado en cuenta las metas generales de toda organización desea alcanzar, la eficiencia y mejorar su productividad son también parte fundamental para que una organización pueda ser competente estas dos variables permiten lograr los resultados esperados en sus

estrategias. Es necesario que se analicen los factores que influyen en los procesos de trabajo, como los recursos, el desempeño de los equipos, entre otros.

El desarrollo empresarial permite a las empresas puedan realizar estos procesos de análisis y cambios dentro de la empresa para mejorar la efectividad, las habilidades, su rendimiento y conocimiento, tanto individual como colectivo, para hacer frente a los retos, proyectos y problemas que se presenten y resolverlos de una manera adecuada. Es necesario abrir los canales de comunicación para implementar un correcto funcionamiento de la empresa y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la misma, desde los más altos puestos jerárquicos. La implementación efectiva permitirá mejorar las relaciones de los colaboradores, impulsar el trabajo en equipo y elevar la competitividad (DOIT, 2020, párr.6).

2.2.3. Características del Desarrollo Empresarial.

El desarrollo empresarial es visto como un todo que consta de muchas partes. Es por eso que se desprenden ciertas características importantes para su crecimiento, las cuales son:

- Tiene muy en cuenta la capacitación constante a sus trabajadores, todo esto con el fin de favorecer la productividad y el manejo eficiente de los recursos de la empresa.
- Es de gran importancia contar con una cultura empresarial definida en donde se observen los valores que caracterizan a la empresa y sus miembros, ya que es vista como apoyo para los elementos de una organización.
- Involucra el liderazgo como concepto clave dentro de las empresas, Esto se debe a que solo un líder puede hacer respetar los intereses de la organización junto con sus miembros.
- Un líder debe manejar las competencias necesarias para impulsar la producción y empanizar con el equipo de trabajo de forma correcta y de manera eficiente,

si hay una buena relación entre ambas partes, esto se refleja cómo más en oportunidades para el desarrollo de la organización.

- La innovación es la característica que diferencia a los mejores, del resto, es por eso que es una palabra importante cuando se habla de desarrollo empresarial.
- De acuerdo al concepto de innovación el capital humano se ve como una ventaja competitiva, es en este punto en donde se liga con la gestión del conocimiento.
- Se refleja como el equipo de trabajo depende en últimas del hecho de que una empresa sea capaz de adaptarse a un mercado globalizado, estando a la altura de los diferentes retos que se presenten (Mejías, 2019, párr. 9).

Al implementar la estrategia de crecimiento espera que la empresa aumente su nivel de crecimiento al lograr aumentar su cuota de venta, su margen de utilidad, su participación de mercado o la expansión de la empresa.

Por otra parte, el crecimiento externo se logra con la participación financiera o la compra de otras empresas y esto se ha vuelto muy común dado que el mercado cada vez se vuelve más competitivo y la competencia se vuelve un proceso global.

Las principales características que el crecimiento tiene, son las siguientes:

- Que podría ser la única manera de poder competir contra empresas que son muy grandes y fuertes en el mercado.
- El crecimiento externo se produce de forma más rápida que el interno, porque las ventajas ya se encuentran desarrolladas por las otras empresas con las que se asocia.
- La inversión es menos arriesgada porque por lo general se obtienen los resultados estimados (Quiroa, 2020, párr.5).

2.2.4. Beneficios del Desarrollo Empresarial.

El desarrollo deja grandes beneficios a las empresas y a quienes forman parte de ella, los cuales son:

Mejorando los conocimientos y perspectivas que conllevan mejoras en los procesos existentes, cuyo objetivo es aumentar su eficiencia y reducir sus costos.

- Les permite comercializar nuevos productos y servicios que les dan la oportunidad de prosperar en los mercados competitivos.
- Son un punto clave para su crecimiento económico y su capacidad competitiva para que una empresa pueda innovar y adaptarse a las nuevas tecnologías
- Perfeccionar los procesos existentes, tendrá más probabilidades de tener éxito a un largo plazo.

Este punto pertenece a un nivel más amplio, ya que los beneficios del desarrollo se extienden a sectores enteros y los impactos positivos en la economía general. Los sectores que invierten podrán crecer más, e incluso influir sobre la vida de las personas. (Doctorado en Ciencias Empresariales, 2021, párr.7)

2.2.5 Objetivos del Desarrollo Empresarial.

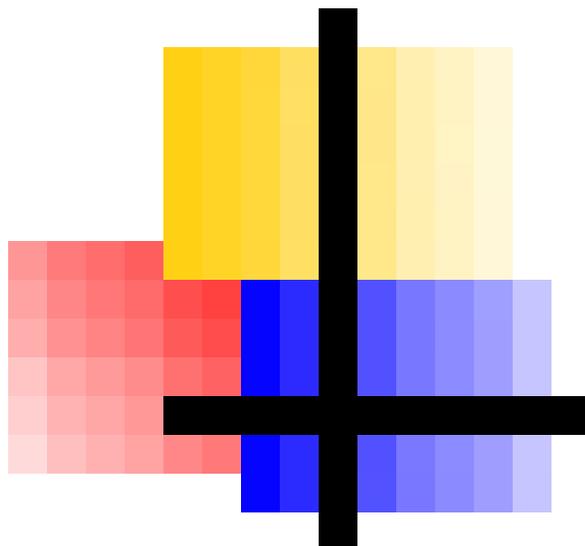
Algunos de los objetivos básicos del desarrollo organizacional son los siguientes:

- Obtener o generar información tanto subjetiva como objetiva que sea válida y pertinente,
- Sobre la realidad de la organización y asegurar la retroinformación de los datos a los integrantes del sistema-cliente,
- Lograr que las decisiones que se tomen en la organización se hagan con base en las fuentes de información y no en las funciones organizacionales,
- Crear un clima de receptividad que permita reconocer las realidades organizacionales, así como de apertura para diagnosticar y solucionar problemas,
- Diagnosticar problemas y situaciones que sean insatisfactorias,

- Desarrollar un sistema que sea viable y capaz de autorrenovación, pudiéndose organizar de distintas maneras, dependiendo de las actividades que lleve a cabo,
- Lograr una mayor apertura en las comunicaciones en todos los niveles y sentidos,
- Desarrollar las potencialidades de los individuos, en las tres áreas de competencia: técnica, administrativa e interpersonal,
- Avanzar hacia la total colaboración y competencia regulada entre las unidades administrativas interdependientes,
- Hacer compatibles, viables, armoniosas e integrales las necesidades y objetivos de la empresa y de quienes la conforman (González, 2021, p.61).

2.2.6 Elementos del Desarrollo Empresarial.

Elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos, tales como



Crecimiento económico:

El crecimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los

diversos insumos en el proceso productivo. En este sentido, la productividad condensa el problema central de la economía: hacer un mejor y mayor uso de los recursos disponibles. Así pues, todo sistema económico tendría como objetivo obtener una mayor productividad (Delfin y Acosta, 2016, párr.5).

Cultura empresarial

Según Cameron et al (2011, p. 30) "Son aquellos valores, supuestos, expectativas y definiciones que caracterizan a la organización y a sus miembros". La cultura empresarial nos dice cómo se realizan las cosas en cada organización."

Liderazgo

La importancia de incluir el concepto de liderazgo en el desarrollo empresarial se basa en la relación directa que tiene con el éxito y logro de los objetivos de la organización. El liderazgo ha sido un tema estudiado ampliamente y varios autores han aportado datos de interés al respecto (Fernández- Ríos y Sánchez, p. 293.)

Gestión del conocimiento e innovación

El desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias para su medición, creación y difusión se convierte en una de las principales prioridades de las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Sin embargo, también se puede considerar que ha sido precisamente el desarrollo de esas tecnologías y metodologías para la medición y difusión del conocimiento las que han convertido el conocimiento en un elemento indispensable para el desarrollo económico y social (Rodríguez, 2006, pág. 27).

Innovación

Según Mielgo et al (2007, p. 5) "La innovación es el proceso a través del cual la empresa genera nuevos o mejorados productos y/o procesos productivos, o nuevas formas de organización o comercialización con el objetivo de adaptarse al entorno y generar ventajas competitivas sostenibles".

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación

Para lo cual se estableció un nivel de investigación correlacional descriptiva, ya que, según Muguira (2018, párr. 2) “la investigación descriptiva se define como un método de investigación que implica observar el comportamiento para describir atributos, objetiva y sistemáticamente”, ya que implica buscar las causas del fenómeno determinado.

Por otra parte, Velázquez (2023, párr. 2) “la investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables”, derivado a que se pretende explicar la relación de las variables de la investigación.

3.2. Tipo de Investigación

Dado que los resultados fueron analizados de forma estadística, la investigación es cuantitativa, siendo que se considera de tal forma por el manejo, Malhotra (2004, p. 137) menciona que “la investigación cuantitativa es una metodología que busca cuantificar datos, y en general, aplicar de alguna forma análisis estadístico”, a su vez de tipo transversal, por la periodicidad se su aplicación, a lo que Gómez (2006, p. 102) indica “este tipo de investigación recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”.

3.3. Diseño de Investigación

Mediante una investigación documental, la cual Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que de campo, “al llevar a cabo la recopilación en el lugar específico donde se presenta el fenómeno de estudio” (Muñoz, 2015, p. 3).

Los cuales se hizo entrega de los instrumentos correspondientes a las MiPyMES ya mencionadas anteriormente dentro del municipio de Tierra Blanca Veracruz.

3.4. Sistemas de Variables

A continuación, se explican las variables objeto de estudio:

Variable Independiente. Infraestructura, Según Porter (2001, p. 76) "Son los sistemas de apoyo que la empresa necesita para mantener las operaciones diarias. Incluye la gestión general, administrativa, jurídica, financiera, contable, de asuntos públicos, de calidad, etc."

Variable Dependiente. Desarrollo Empresarial, Según Roldán (2017):

Consiste en una serie de técnicas y procedimientos (como estudios de ratios financieros, indicadores y otros) que permiten analizar la información contable de la empresa para obtener una visión objetiva acerca de su situación actual y cómo se espera

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable Infraestructura O.E. 1

Objetivo Especifico	Variable	Subvariable	Indicadores	Instrumentos
Identificar los elementos con los que cuenta la infraestructura de las MiPyMEs de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz.	Infraestructura	Estructura	Nivel	Encuesta
		Objetivos		
		Gestión de la Calidad		
		Inversiones		
		Gestión Ambiental		
		Gestión de Seguridad e Higiene		

Tabla 2.*Operacionalización de la Variable Infraestructura O.E. 2*

Objetivo Especifico	Variable	Subvariable	Indicadores	Instrumentos
Medir los elementos con los que cuenta la infraestructura de las MiPyMEs de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz.	Infraestructura	Estructura	Porcentual	Encuesta
		Objetivos		
		Gestión de la Calidad		
		Inversiones		
		Gestión Ambiental		
		Gestión de Seguridad e Higiene		

Tabla 3.*Operacionalización de la Variable Desarrollo Empresarial O.E. 3*

Objetivo Especifico	Variable	Subvariable	Indicadores	Instrumentos
Determinar el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz.	Desarrollo Empresarial	Crecimiento Económico	Nivel	Excel
		Capacidad de Pago		
		Utilidades		
		Situación Financiera		

Tabla 4.*Operacionalización de la Variable Infraestructura y Desarrollo Empresarial O. E. 4*

Objetivo Especifico	Variable	Subvariable	Indicadores	Instrumentos
Relacionar los elementos de la infraestructura con el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz.	Infraestructura	Estructura	Porcentual	Excel
		Objetivos		
		Gestión de la Calidad		
		Inversiones		
		Gestión Ambiental		
		Gestión de Seguridad e Higiene		
	Desarrollo Empresarial	Crecimiento Económico		
		Capacidad de Pago		
		Utilidades		
		Situación Financiera		

3.5. Selección de Muestra

Teniendo como objeto de estudio a para ambas variables, MiPyMEs de giro comercial dedicadas a la venta de refacciones, lo que comprende a los comercios minoristas de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones del municipio de Tierra Blanca, Veracruz; conformando 18 refaccionarias, según datos de pymes.org.mx (2021), tomados el 21 de septiembre del 2021.

Con un muestreo de tipo censal, la cual se vio reducida debido a la pandemia por Covid-19 dejando solo 11 refaccionarias que pudieron ser analizadas, ya que las restantes fueron afectadas temporalmente o indefinidamente por las graves implicaciones económicas por las que pasaron.

3.6. Técnica de Recolección de Datos

Se solicitó un permiso anticipado de los dueños/encargados de las refaccionarias para la aplicación de los instrumentos, días después se entregaron de forma presencial a la población ya dirigida dentro del municipio de Tierra Blanca, Veracruz. Dejándolos y regresando posteriormente el día acordado por los resultados; finalmente, se agradeció el apoyo y tiempo brindado.

Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, el primero de ellos denominado Análisis de la cadena de valor de las pymes metalmeccánicas de Paravié et al (2012) (ver anexo 1), el cual consta de 6 preguntas abiertas para obtener generalidades de la empresa, y un total de 160 preguntas, siendo el 90% cerradas (15% de opción múltiple y 85% de tipo dicotómicas) y el 10% restante abiertas; de dicho instrumento solo se tomó lo referente a infraestructura lo que va de la pregunta 125 a la 160, permitiendo analizar 6 dimensiones: estructura, objetivos, gestión de la calidad, inversiones, gestión ambiental, gestión de la seguridad e higiene, estableciendo con esto el nivel de infraestructura con el que cuentan las MiPyMEs; y el segundo instrumento respecto a la variable desarrollo empresarial que fue tomado de Kalala (2015) (ver anexo 2), el cual comprende 12 ítems, con escala de Likert y se usó para medir 3 dimensiones (liquidez, rentabilidad y endeudamiento), lo que determinó el nivel de desarrollo empresarial que tienen las MiPyMEs.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y CONCLUSIONES GENERALES

4.1. Resultados

A continuación, se presenta los datos obtenidos después de su procesamiento, proporcionando primero lo referente a la variable independiente (infraestructura), posterior la variable dependiente (desarrollo empresarial), por medio de figuras y tablas que permiten plasmar los datos obtenidos, así como su manejo, para llegar a la correlación entre ambas variables.

Tabla 5

Promedios por dimensión infraestructura.

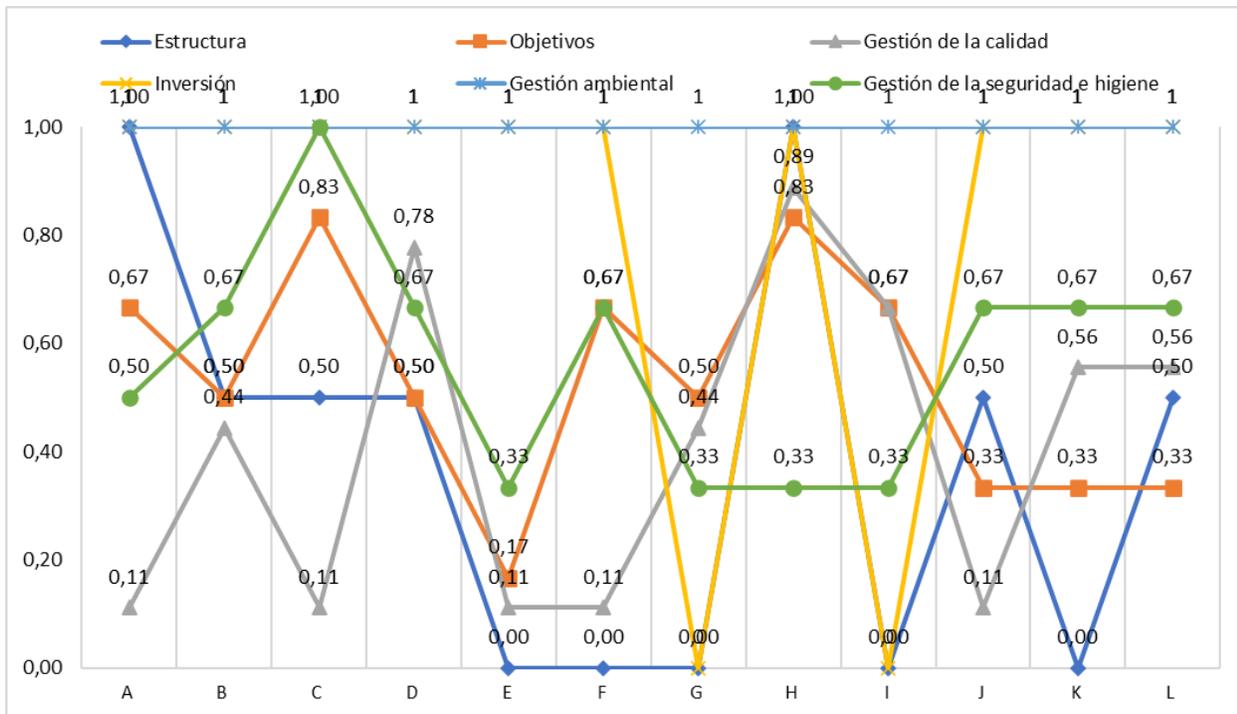
Infraestructura	MiPyMEs												Promedio por dimensión
Dimensión	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
Estructura	1.0	0.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.5	0.0	0.5	0.4
Objetivos	0.7	0.5	0.8	0.5	0.2	0.7	0.5	0.8	0.7	0.3	0.3	0.3	0.5
Gestión de la calidad	0.1	0.4	0.1	0.8	0.1	0.1	0.4	0.9	0.7	0.1	0.6	0.6	0.4
Inversión	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.8
Gestión ambiental	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Gestión de la seguridad e higiene	0.5	0.7	1.0	0.7	0.3	0.7	0.3	0.3	0.3	0.7	0.7	0.7	0.6
Promedio por MiPyMEs	0.7	0.7	0.7	0.7	0.4	0.6	0.4	0.8	0.4	0.6	0.6	0.7	0.6

En la tabla 5, se muestra el resultado de cada una de las dimensiones que conforman la infraestructura con relación a cada empresa, estableciendo niveles promedios para cada una de estas dimensiones: Gestión ambiental 1.0, Inversión 0.8, Gestión de la seguridad e higiene 0.6,

Objetivos 0.5, Gestión de la calidad 0.4, Estructura 0.4. Y un promedio ponderado de 0.6 para dicha variable.

Figura 1

Dimensiones de infraestructura.



Al analizar la figura 1, lo más representativo es la dimensión de gestión ambiental dejando implícita la responsabilidad que tienen las MiPyMEs para con el medio ambiente, al cuidar sus procesos e implementar acciones correctivas de ser el caso. Con el 0.83 se coloca la inversión, al ser solo dos las MiPyMEs que no presentan un plan de inversión estable en el que usen productos financieros a su favor. En cuanto a gestión de la seguridad e higiene, solo una empresa se encuentra con las condiciones de higiene, limpieza y seguridad que son necesarias para disminuir los accidentes de trabajo, el 50% se cuenta por encima de la media con .67 de desarrollo y tan solo 3 empresas expresan solo implementar aspectos relacionados con la limpieza en las áreas.

La dimensión que se encuentra con mas rezago es la estructura, ya que 5 MiPyMEs no cuentan con esta dimensión, derivado de no contar con una estructura definida por medio de un organigrama y la fijación de actividades al personal; lo anterior impacta en el desarrollo de la dimensión objetivos, ya que al no tener los puestos definidos, el grado en el que se pueda generar la especialización y consecución de los objetivos se ve limitada, y por ende afectando tambien a la gestión de la calidad, por no poder estandarizar procesos y evaluar los mismos.

Sin embargo, la variable se encuentra en un rango aceptable al tener un promedio de 0.58, al tomar en cuenta los parametros establecidos por el instrumento implementado que estipula un margen favorable apartir de la mayoría (0.51), teniendo el 75% de la población por encima de dicho margen favorable.

Tabla 6

Promedios por dimensión desarrollo empresarial.

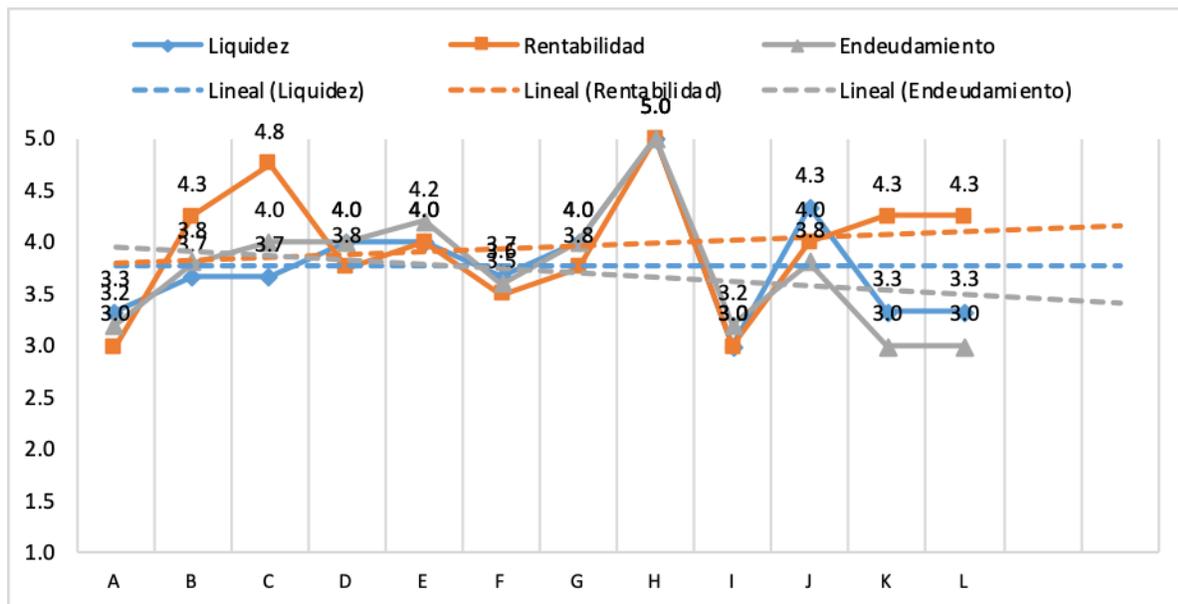
Desarrollo Empresarial	MiPyMEs												Promedio por dimensión
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
Liquidez	3.3	3.7	3.7	4.0	4.0	3.7	4.0	5.0	3.0	4.3	3.3	3.3	3.8
Rentabilidad	3.0	4.3	4.8	3.8	4.0	3.5	3.8	5.0	3.0	4.0	4.3	4.3	4.0
Endeudamiento	3.2	3.8	4.0	4.0	4.2	3.6	4.0	5.0	3.2	3.8	3.0	3.0	3.7
Promedio por MiPyMEs	3.2	3.9	4.1	3.9	4.1	3.6	3.9	5.0	3.1	4.0	3.5	3.5	3.8

Por su parte en la tabla 6, se muestra el resultado de cada una de las dimensiones del desarrollo empresarial, arrojando un promedio de 3.8 posicionandola apenas por encima del nivel aceptable, siendo este 3.5 que indica el 70% de crecimiento. Esto al contar con el 83% de las MiPyMEs por arriba del nivel aceptable, el resto se encuentra por debajo apenas por unas decimas.

Las 3 dimensiones que conforman esta variable se encuentran en rangos aceptables, teniendo como mejor posicionada a la rentabilidad con promedio de 4, seguida por la liquidez con 3.8, y en último lugar colocando al endeudamiento con 3.7 (ver tabla 2). Lo que deja claro que saben aprovechar sus recursos para la generación de ganancias, así como mantener la suficiente liquidez para poder cubrir con sus obligaciones, lo que les permite en la mayoría de los casos manejar sus índices de endeudamiento, con entidades bancarias y/o proveedores.

Figura 2

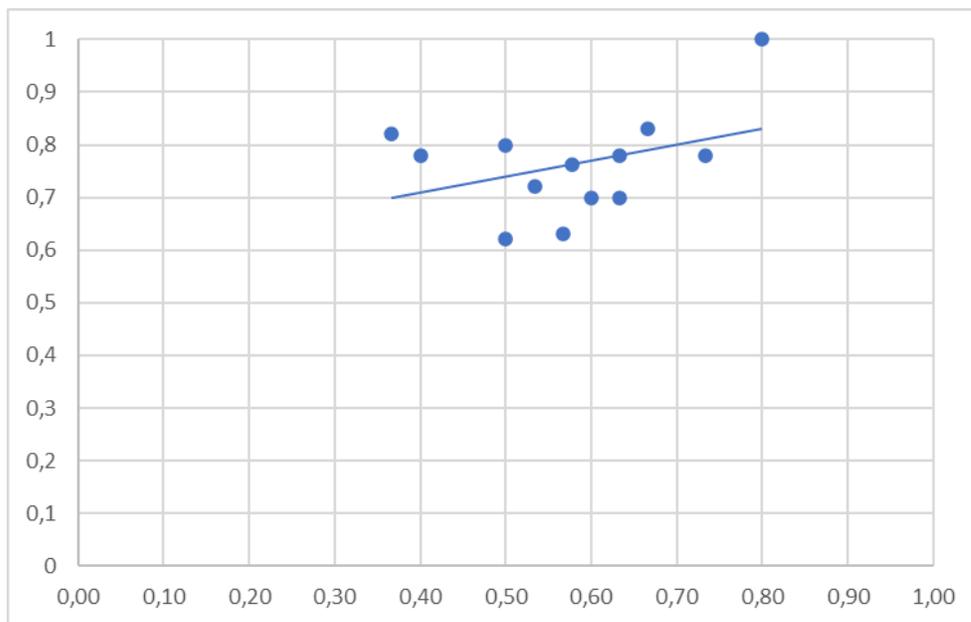
Dimensiones Desarrollo Empresarial.



En la figura 2, se logra apreciar como las dimensiones se mueven en concordancia, destacando la MiPyME H al tener un nivel de 5, y las MiPyMEs I y A al mantener las tres dimensiones en rangos por debajo del nivel aceptable. Exposable establecer un pronóstico lineal en el que se observa como la rentabilidad va en aumento, la liquidez se mantiene estable, pero el endeudamiento tiende a ir en decrecimiento, lo que resalta el alto nivel de endeudamiento que tienen, aun cuando estén cubriendo con sus obligaciones.

Figura 3

Correlación entre variables



En la figura 3, la variable Y expresa el nivel de desarrollo empresarial que obtuvo cada MiPyMEs, y la variable X representa el nivel de infraestructura que posee cada una de ellas, al determinar el coeficiente de correlación se obtuvo 0.38, lo que establece una correlación positiva baja, indicando que ambas variables se mueven en la misma dirección, sin embargo, no en la misma magnitud.

4.2. Análisis y discusión

La infraestructura considerada como aquella que se encarga de las tareas relacionadas con la organización funcional de las empresas (Paravié et al, 2012), lleva a suponer su implicación desde la estructura orgánica, establecimiento de funciones y objetivos, hasta el cumplimiento de las metas, aunado a la estandarización de procesos. El no contar con este elemento bien podría suponer un manejo totalmente empírico de la organización y por ende un futuro más que incierto.

Derivado de los resultados se puede determinar que las MiPyMEs cuentan con una infraestructura simple que les ayuda con las funciones elementales, esto al encontrarse en general en un nivel apenas por encima del aceptable, en contraste con el desarrollo empresarial donde se obtuvo un promedio de 3.8 que deja claro que la mayoría de las empresas, tienen un constante desarrollo empresarial.

Por lo que, al tratar de conjuntar las dos variables aparentemente guardan relación entre ellas. Esto resulta congruente, tomando en cuenta lo que dice Weikert (2021) al indicar que la infraestructura es de gran importancia para las empresas que están en crecimiento para dar una guía y claridad en la autoridad administrativa y sobre todo para que la empresa sea competente pero debido a los resultados esto puede derivar que muchas empresas no cuenten con misión, visión, organigrama, jerarquización, medidas de seguridad e higiene para los trabajadores, estrategias de gestión ambiental y normas de calidad; por lo que se podría decir que las empresas están tomando cartas en el asunto implementando estrategias para mejorar la situación acerca de infraestructura y a su vez para que la empresa presente un mayor desarrollo empresarial.

4.3. Conclusiones

Después de cumplir con los objetivos plasmados para la realización de esta investigación, solo queda refutar la hipótesis de investigación la cual establece: La infraestructura impacta directamente en el desarrollo empresarial de las MiPyMEs de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz, ya que no fue posible demostrar un nivel de significancia representativo. Por lo que, se aprueba la hipótesis alterna, la cual indica que la infraestructura impacta indirectamente en el desarrollo empresarial de las pymes de giro comercial en Tierra Blanca, Veracruz, al encontrar una correlación positiva baja con un nivel de significancia apenas representativo.

4.4. Recomendaciones

Finalmente se toma en cuenta como primer punto que la infraestructura es existente gracias a un buen control interno por parte de cada organización, así mismo, para que exista un buen desarrollo empresarial es importante que la empresa cumpla con los requisitos pertinentes, es decir, un correcto control interno conlleva a subir el potencial de cada empresa siempre y cuando sea adecuadamente dirigida.

La infraestructura empresarial es un elemento esencial para que exista la movilidad económica, cada empresa cuenta con una estructura organizacional que va aunada a sus necesidades y objetivos a través de la cual se acomodan sus actividades y sus procesos de cada una, incluyendo sus procesos de forma general.

4.5. Fuentes de consulta

Alfonzo, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Contexto Ediciones.

Andrés, Á. (2021). Estrategias de Crecimiento Empresarial | Guía completa. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. *Bizneo*.
<https://www.bizneo.com/blog/crecimientoempresarial/>

Añez, J. (27 de enero 2021). Estructura organizacional: Definición, Objetivo, Tipos y Beneficios, Uso ideal. *Economía360*.
<https://www.economia360.org/estructuraorganizacional/#Objetivo Business>

Bind ERP staff. (2021). Crecimiento empresarial: ¡El camino hacia la expansión de tu negocio!. *Bind erp*. <https://bind.com.mx/blog/emprendimiento-y-estrategia/crecimiento-empresarial>

Cabrera Bermeo, E. G. (2017) *Mejora en la infraestructura de servicios de información mediante la virtualización de servidores en el gobierno regional de Piura*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11918>

Cameron, K. y Quinn, R. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture*. Jossey Bass.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mc Graw Hill.
<https://blog.up.edu.mx/topic/doctorado-enciencias-empresariales/el-papel-de-la-investigacion-y-el-desarrollo-en-el-crecimientoeconomico-de-una-empresa>

Doctorado en Ciencias Empresariales. (marzo/2021). El papel de la investigación y desarrollo en el crecimiento económico de una empresa. *Universidad Panamericana*.
<https://blog.up.edu.mx/topic/doctorado-en-ciencias-empresariales/el-papel-de-la-investigacion-y-el-desarrollo-en-el-crecimiento->

Delfín Pozos, F. y Acosta Márquez, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*, (40), 184-202.
<https://doi.org/10.14482/pege.40.8810economico-de-una-empresa>

DOIT. (2021). *¿Por qué es importante el Desarrollo Organizacional?* [Blog]
<http://www.hlgdoit.com/blog-general/por-que-es-importante-el-desarrollo-organizacional>

- Equipo editorial, Etecé. (2021). *Estructura Organizacional - Qué es, elementos, ejemplos y características*. Concepto. <https://concepto.de/estructura-organizacional/>
- Fainsod A.(2020). *Diferencias entre el crecimiento y el desarrollo de una empresa*. CONSULTORES OC. <https://consultoresoc.com.mx/2019/02/18/diferencias-entre-el-crecimiento-y-el-desarrollo-de-una-empresa/>
- Fernandes, M. (2018). Factores que influyen en la estructura organizacional. *Cuida tu dinero*. <https://www.cuidatudinero.com/13119229/factores-que-influyen-en-la-estructura-organizacional>
- Fernández- Ríos, M. y Sánchez, J.C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Forteza, J. (2018) IDEAL 2015-2016: Desarrollo de actividades de turismo competitivas y sustentables La oportunidad para la región y el rol de la infraestructura. CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1356>
- Francisco. (2/mayo/2017) La cadena de Valor de Porter. MKD. <https://marketingdigitalconsulting.com/la-cadena-de-valor-de-porter/>
- García, O. (8 octubre de 2019). *5 ventajas de las estructuras organizacionales basadas en procesos*. Proyectum. <https://www.proyectum.com/sistema/blog/5-ventajas-de-las-estructuras-organizacionales-basadas-en-procesos/>
- Garrido, I. (24 noviembre 2017). *El Modelo Mintzberg, una organización estructurada en la empresa*. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/modelo-mintzberg-una-organizacion-estructurada-la-empresa>.
- Gómez, M. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- González, A. (2019). Desarrollo organizacional de la A a la Z. PACJ. <https://elibro.net/es/lc/itstb/titulos/40938>
- Kalala, Ngulula (2015). *Administración de activo, pasivo y capital como predictores del desempeño financiero de empresas de Monterrey*. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas

Puebla, México]. <https://1library.co/document/zgge0wvz-administración-activocapital-predictores-desempeno-financiero-empresas-monterrey.html>

Kast, F. E., y Rosenzweig, J. E. (1974). *Organization and management: A systems approach*.

McGraw-Hill

Kohama Aréstegui, C. H. y Palacios Trujillo, C. V. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de infraestructura del Poder Judicial de Ambo, Huánuco, 2018*. [Tesis de maestría, Escuela de posgrado Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32757/kohama_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malhotra, N. (2004) *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Pearson Educación.

Mejías, A. (25 de marzo del 2019). Definición de desarrollo empresarial. *Negocios*.

<https://www.cuidatudinero.com/13098633/definicion-de-desarrollo-empresarial>

Merton, R. (2002). *Teoría y estructuras sociales*. Fondo de Cultura Económica

Mielgo, N., Montes, J.M. y Vázquez, C. (2007). *Cómo gestionar la innovación en las Pyme*.

Netbiblo.

Misch, F. y Saborowski, C. (2019) A gran escala: Los beneficios del crecimiento empresarial en

México. *Fondo Monetario Internacional*. <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=11270>

Mugira, A. (2018). Diferencias entre investigación descriptiva y correlacional. *QuestionPro*.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva-e-investigacion-correlacional/>

Muñoz, C. (2015) *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson. Norte.

<https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>

Nirian, P. O. (2020). Crecimiento empresarial. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-empresarial.html>

Orellana, Nirian, P. (2020). Tecnoestructura. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/tecnoestructura.html#:~:text=La%20tecnoestructur>

a%20es%20un%20t%C3%A9rmino,empresas%20%20gracias%20al%20conocimiento%20t%C3%A9cnico.

Paravié, D., Rohvein, C., Urrutia, S., Roark, G., Ottogalli, D. (2012). Diseño de un instrumento para evaluar el desempeño de las actividades que integran la cadena de valor de pymes zmetalmecánicas de Olovarria. *Revista INGE CUC*, 8(1), 7-32. Inmarketing. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4869012>

Peiró, R. (2020). Staff. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/staff.html>

Polanco, Y., Santos, P., y De la Cruz, G. (2020) *Teoría y estructura organizacional*. UAPA. <https://elibro.net/es/lc/itstb/titulos/175883>

Porter, M.E. (2001). *The value chain and competitive advantage. Understanding Business Processes*. Routledge.

Puente, M. y Viñán, J. (2017): Estrategias de crecimiento empresarial y su incidencia en la rentabilidad empresarial. *EUMED*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/crecimiento-rentabilidad.html>

Pymes (21 de septiembre del 2021) comercios minoristas de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones del municipio de Tierra Blanca, Veracruz. <https://pymes.org.mx/>

Quiroa, M. (2021). *Estructura organizacional*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

Rodriguez, N. (23 de abril de 2021). *Crecimiento empresarial: qué es, sus fases y ejemplos de estrategias*. [Blog Ventas]. <https://blog.hubspot.es/sales/crecimiento-empresarial>

Rodríguez, D. (2006). *Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica*. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2287463>

Rojas-Hernández, F., Betanur-Melchor, J., & García-Mosquera, C. (2019). Fortalecimiento de la competitividad en el municipio de pereira, a través de los centros de emprendimiento

- empresarial. *Revista Sinergia*, (5), 82-103.
<http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/75>
- Roldan, P. (2017). *Análisis financiero*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Root, G. (2016). *6 elementos de la Estructura Organizacional*. La voz.
<https://pyme.lavoztx.com/seis-elementos-de-la-estructura-organizacional->
- Sanabria, V. (2018). *Importancia del diseño de la estructura organizacional*. *La republica.net*.
<https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Soarez, M. (2019) *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11813>
- Sosa, C. (2020). *6 terribles consecuencias de no planificar en las empresas*. BMA Group.
<https://brendamarreropr.com/6-terribles-consecuencias-de-no-planificar-en-las-empresas/>
- Terry, G. (1973). *Principios de administración*. IRWIN.
- Tribe. (2018, 24 mayo). *Cómo la falta de calidad afecta a tu empresa*. *Businesstribe*.
<https://www.businesstribe.com.mx/inicio/formas-en-que-la-falta-de-calidad-afecta-tuempresa/>
- Van, V. (2010). *Análisis de la Cadena de Valor*. *Toolshero*.
<https://www.toolshero.es/administracion/analisis-de-la-cadena-de-valor/>
- Velázquez, A. (2023). *¿Qué es la investigación correlacional?* *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Weikert, F. (2021). *Infraestructura resiliente. Un imperativo para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. (Serie Comercio Internacional 160). CEPAL.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46646/1/S2000675_es.pdf

Anexos

Anexo 1

CARÁCTERISTICAMENTE CONFIDENCIAL Y RESERVADO

Toda información proporcionada es confidencial y secreta. Los datos que usted consigne serán tratados bajo secreto estadístico. Volcándose en informes solo de manera agregada. En ningún caso la información proporcionada será divulgada o utilizada de manera individual.

DATOS DE LA EMPRESA

Empresa: _____

Cantidad total de Empleados: _____

Facturación anual:

Menos de 1M\$ Entre 1M\$ Y 5M\$ Entre 5M\$ Y 15M\$ Más de 15M\$

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA

1. Productos o servicios: _____

2. Principales clientes o mercado: _____

3. Breve descripción de la organización funcional:

4. Breve descripción del proceso productivo:

5. ¿En qué año comenzó a operar la empresa con la actual razón social?

6. ¿Es una empresa familiar? _____

Ítem	Si	No
1. ¿La empresa tiene definido un organigrama?		
2. ¿Están definidos por escrito las funciones y responsabilidades del personal?		
3. ¿Existen objetivos claros y explícitos en la empresa?		
4. Tales objetivos, ¿son conocidos y compartidos por la totalidad de la organización?		
5. ¿Se revisan periódicamente los objetivos planteados?		
6. En caso afirmativo ¿con qué frecuencia? Trimestral <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/>		
7. ¿La empresa alcanza sus objetivos de manera satisfactoria?		
8. ¿Hay una preocupación por el mantenimiento de la imagen de la empresa?		
9. En caso afirmativo, ¿cuáles medidas son tomadas para mantener una buena imagen de la empresa? _____ _____ _____		
10. ¿La organización efectúa algún tipo de predicción sobre el comportamiento futuro de las ventas de sus productos?		
11. En caso afirmativo, ¿qué técnica de proyección utiliza? _____ _____		
12. ¿Posee la empresa un plan de inversión en donde se incluya, entre otros, la renovación de vehículos, la remodelación de instalaciones, la sustitución local o parcial de su sistema informático, etc.?		
13. ¿En los últimos 12 meses la empresa ha realizado inversiones?		
14. En caso afirmativo, ¿de qué tipo? Terrenos <input type="checkbox"/> Construcciones / Ampliaciones <input type="checkbox"/> Maquinarias / Equipo <input type="checkbox"/> Vehículos <input type="checkbox"/> Licencia <input type="checkbox"/> Proceso productivo <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		
15. ¿Qué tipo de financiamiento utilizó para realizar las inversiones? Auto-financiamiento <input type="checkbox"/> Crédito bancario <input type="checkbox"/> Crédito no bancario <input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		
16. ¿Existe una política de calidad?		
17. En caso afirmativo, ¿está documentada y explicada?		
18. ¿Es conocida y compartida por todos los miembros de la organización?		
19. ¿La empresa cuenta con certificación de calidad para algún producto o proceso?		

20. En caso afirmativo, ¿con qué certificación cuenta?

21. Si su respuesta es NO, ¿por qué no aplica normas de certificación? (Marque con una X)

a. porque se encuentra en proceso de obtener la certificación

b. No está suficientemente informado

c. No es necesario para la empresa

d. No sabe cómo hacerlo

e. No le interesa

f. No lo considera importante

g. Otros: _____

22. ¿Tiene o ha tenido alguna necesidad de acreditar la existencia de un sistema de calidad para posibilitar la venta de uno o más productos/servicios, o mejorar su posicionamiento?

--	--

23. ¿Se encuentran identificados y relevados los procesos principales y sus puntos de control?

--	--

24. ¿Se realizan auditorías internas?

--	--

25. En caso afirmativo, ¿existe un plan o una programación de auditorías internas?

--	--

26. ¿Existe un registro de los resultados de las auditorías internas?

--	--

27. ¿Se emprenden acciones correctivas derivadas de las no conformidades detectadas en las auditorías?

--	--

28. Las condiciones de higiene, limpieza general y orden, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?

--	--

29. ¿Los empleados tienen participación en el mantenimiento del orden e higiene de sus puestos de trabajo?

--	--

30. ¿Existe un área definida y debidamente equipada para ser utilizada por el personal en los momentos de descanso?

--	--

31. ¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?

--	--

32. ¿Se realizan registros de los accidentes ocurridos en la empresa?

--	--

33. ¿Se utilizan EPP adecuados para las tareas a realizar?

--	--

34. ¿Su empresa genera algún impacto de medio ambiente?

--	--

35. En caso afirmativo, ¿qué tipo de impacto genera?

36. En caso afirmativo, ¿aplica acciones correctivas para disminuir el impacto ambiental?

--	--

Anexo 2

	1	2	3	4	5
Nivel de capital de trabajo en la empresa.					
Capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.					
Capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a mediano y largo plazo.					
Capacidad que tiene la empresa para la rotación de sus inventarios.					
Capacidad que tiene la empresa para hacer efectivas sus cuentas por cobrar.					
Nivel de utilidad esperada por los socios.					
Nivel de utilidad neta.					
Rendimiento sobre el capital invertido.					
Nivel de apancamiento financiero.					
Grado de control de gastos operativos anuales.					
Nivel de ingresos anual por ventas.					
Situación financiera de la empresa.					