

## Validación de una escala de cultura de calidad y desempeño empresarial

Grajales Díaz, Arline<sup>1</sup>; Del Carpio Ovando, Perla Shiomara<sup>1</sup>; Guevara Hernández, Francisco<sup>2</sup>

Universidad de Guanajuato<sup>1</sup>, Universidad Autónoma de Chiapas<sup>2</sup>  
*arlinegd93@gmail.com; shiomarartesania@gmail.com; francisco.guevara@unach.mx*

### Resumen

Este artículo tiene como objetivo construir un instrumento robusto que evalúe la Cultura de Calidad y el Desempeño Empresarial de MIPes de la industria alimentaria de la Región Frailesca de Chiapas, a partir de los modelos establecidos por Wilson (2015) para Cultura de Calidad y Zegarra (2006) para Desempeño Empresarial. Se llevó a cabo un Análisis Factorial Exploratorio al instrumento de 55 ítems con extracción de componentes principales y el método Varimax de rotación ortogonal, de una muestra de 71

empresas. Eliminandose 25 ítems, modificándose el modelo original, quedando seis dimensiones para la variable Cultura de Calidad: Actitud hacia la calidad, liderazgo, inversión en el personal, comunicación con el cliente, actitud al cambio y administración; solo una dimensión para desempeño empresarial, pero manteniendo un nivel excelente de fiabilidad. Se obtuvo una escala válida y confiable para evaluar la Cultura de Calidad y el desempeño empresarial.

**Palabras clave:** Análisis Factorial Exploratorio, Cultura de Calidad, Desempeño Empresarial, MIPes  
**JEL:** M14

## Validity of a scale of culture of quality and business performance

### Abstract

This article aims to build a robust instrument that evaluates the Quality Culture and the Business Performance of Micro and Small Companies of the food industry of the Frailesca Region of Chiapas, based on the models established by Wilson (2015) for Quality Culture and Zegarra (2006) for Business Performance. An Exploratory Factor Analysis was carried out on the 55-item instrument with extraction of main components and the Varimax orthogonal rotation method, for a sample of 71 companies, which resulted in the

elimination of 25 items, modifying the original model, leaving six dimensions for the Quality Culture variable: Attitude towards quality, leadership, investment in personnel, communication with the client, attitude to change and administration; only one dimension for business performance, but maintain an excellent level of reliability. A valid and reliable scale was obtained which can be used to evaluate the Quality Culture and business performance.

**Palabras clave:** Explorational Factorial Analysis; Quality Culture; Organizational Performance; Micro, Small and Medium size companies.

**JEL:** M14

## 1. Introducción

Entendiendo a la calidad como el grado en el que un producto cumple con los requisitos preestablecidos tanto por el cliente como por las normativas que le aplican (ISO 9001:2015). Autores como Benzaquen (2013) y Yoguel et al. (1999) señalan que en las Micro y Pequeñas Empresas (MIPes) hay problemas de calidad, especialmente, en aquellas dedicadas a la producción de alimentos (Benzaquen, 2013; Cervantes-Escoto, Villegas-de Gante, Cecín-Vargas y Espinoza-Ortega, 2013). El principal problema de calidad en la industria de alimentos comprende la parte de la inocuidad alimentaria (Carmona-Calvo, Suárez, Calvo-Mora, & Periañez-Cristóbal, 2016). Dicho problema, afecta a la empresa (Borowski, 2006) y la ausencia de calidad en las organizaciones implica no tener una herramienta que las ayude a desarrollarse y obtener una ventaja competitiva (Climent-Serrano, 2003; Barney, 1986 & 1991).

La generación de una ventaja competitiva lleva a la empresa a mejorar su Desempeño Empresarial, el cual se puede definir como la gestión por objetivos, la valorización de los empleados y el vínculo entre remuneración que percibe cada integrante de la empresa con el desempeño que la empresa posea (Ab-Talib, Ai-Chin y Fischer, 2017), es decir, que debe haber un equilibrio entre las ganancias de la organización con el confort que tengan los empleados en la empresa (Cantero-Cora, Leyva-Cardenosa, & Santiesteban-Zaldivar, 2011). Existen diferentes formas en las que las empresas pueden lograr tener un mejor rendimiento o desempeño, pero una de las más importantes es la mejora de la eficiencia en los procesos de producción (Soto-Acosta, Popa, & Palacios-Marqués, 2015; McDermott, Kidney, & Patrick Flood, 2011), ya sea reduciendo costos, aumentando la productividad de sus empleados, llevando un control estadístico del proceso, entre otras (Barroso, 2018). Todo esto hace que sea importante que las empresas tengan conocimiento de los diferentes factores que afectan su desempeño y cómo puede mejorarlo.

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

La Cultura de Calidad ayuda a las empresas, a nivel administrativo y de producción, a mejorar sus capacidades (Maull, Brown & Cliffe, 2001; Johnson, 2000; Geoff, 1997), abordando nueve factores básicos que son: el liderazgo de la dirección, el fomento del trabajo en equipo, el entendimiento e involucramiento en el trabajo, la responsabilidad compartida, la motivación del empleado, la moral de la empresa, la mejora continua, visión de empresa y mejoramiento en la atención a clientes (Wilson, 2015; González-Ortiz, Izar-Landeta, & Pérez-Veyna, 2008; Johnson, 2000). El que las empresas identifiquen sus puntos fuertes y débiles en la cultura de calidad puede ayudarlas a generar una ventaja competitiva (Emond & Taylor, 2018).

Pese a que Chiapas se destaca por su producción de alimentos de la actividad primaria, como frutales, café, leche, entre otros (Gobierno del Estado de Chiapas, 2018; INEGI, 2010), los cuales además en su mayoría son productos de exportación (Diario de Chiapas, 2016; SIAP, 2020), Chiapas es el estado que posee un menor crecimiento productivo en la última década, además de ser el estado que menos ha desarrollado su industria (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2015), dentro de esto, la industria alimentaria tiene problemas graves de calidad, especialmente en la inocuidad alimentaria, lo cual se ve reflejado en la salud de los consumidores, ya que Chiapas ostenta el primer lugar en enfermedades gastrointestinales transmitidas por alimentos (Gobierno de México, 2019). Lo que hace indispensable empezar a desarrollar herramientas que ayuden a las empresas a ser más competitivas.

Este trabajo nace del interés de dar a las MIPes, especialmente las dedicadas a producir alimentos en la Región Frailesca de Chiapas, una herramienta que las ayude a visualizar los puntos clave de la Cultura de Calidad sobre los que tienen oportunidades de mejora y cómo esto impacta en su Desempeño Empresarial, para que así puedan trabajar sobre ellos y volverse más competitivas en un futuro. Por ello, este trabajo tiene como objetivo obtener un instrumento robusto sobre la Cultura de Calidad y el Desempeño Empresarial para las MIPes de la industria alimentaria en la Región Frailesca de Chiapas, México.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Cultura de calidad

Originalmente la Cultura de Calidad, al igual que otros paradigmas de la calidad, fue propuesta para alcanzar los objetivos internos que la administración de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés) requiere (Hairuddin & Mohammed, 2012). Esta se introduce como un enfoque integral que hace sostenible la calidad (Ulf-Daniel, 2009). En términos simples se puede definir a la Cultura de Calidad como la actitud general de una organización (Hairuddin & Mohammed, 2012), la cual está centrada en la calidad (Hernández Juncol, *et al.*, 2015) y la aplica en todos los aspectos de sus actividades desde la recepción de materia prima hasta el producto terminado, incluyendo la parte administrativa que todo esto conlleva (Wilson , 2015).

En varias organizaciones se le dice al personal qué hacer y qué decir cuando tratan con los clientes; sin embargo, continuamente el personal no tiene las habilidades y/o el conocimiento que necesita para contestar las preguntas de los clientes. En los mercados competitivos actuales el personal requiere un “arsenal” de conocimientos y habilidades mayores (Abdulaziz, 2014). Esto se complementa con el deseo latente de aprender que cada persona posee, lo que hace que haya oportunidades para expandir el conocimiento y habilidades, lo cual será una ventaja tanto para la organización como los empleados (Amaru-Maximiano, 2009). Por esto, en una Cultura de Calidad lo más importante no es el cómo hacer, sino el desarrollo de nuevas habilidades, ya que el despido de un empleado puede significar también la pérdida de un cliente (Xenikou & Simosi, 2006).

#### 2.1.1 Actitud hacia la calidad

La actitud hacia la calidad es la postura que tienen los empleados, gerentes y dueños de la empresa con respecto a lo que implica tener un sistema de calidad en la empresa (Ham, 1989), una buena cualidad es ser positivo y proactivo, ya que esto ayudará a la empresa a buscar soluciones que ataquen la verdadera raíz del problema (Wilson , 2015).

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

De acuerdo con Wilson (2015) y González-Cruz & Guillén-Parra (2000) las actitudes negativas hacia la calidad que podemos encontrar en las empresas son las siguientes:

1. Evasión de responsabilidades por parte de la Alta gerencia y la Gerencia media generada por la pasividad con la que actúan.
2. Tener un cierto grado de conformismo con la situación actual, lo que genera una sensación de que todo está bien, sin cuestionar la forma actual de hacer las cosas, entorpeciendo así el proceso de mejora continua.
3. El egoísmo de las personas dentro de la organización, ya que esto hace que vean a su área como una isla y no fomenta la colaboración entre departamentos, de igual forma sucede de manera individual, lo que obstaculiza el trabajo en equipo.

### *2.1.2 Liderazgo*

Se llama liderazgo al conjunto de habilidades directivas que posee un individuo para influir en el actuar de las personas (González-Cruz y Guillén-Parra, 2000). Blanchard (2013) lo define como “la capacidad de influir sobre otros mediante el desencadenamiento del poder, el potencial de las personas y las organizaciones para la obtención de un bien mayor” (p.17). En una empresa una persona que es líder es capaz que hacer que las personas estén motivadas y trabajen a gusto para lograr las metas y objetivos (Mintzberg, 1983). Otros aspectos fundamentales del liderazgo son la capacidad de delegar, tomar iniciativa, gestionar, incentivar, evaluar proyectos eficaz y eficientemente, no importando el puesto que ostente la persona (Blanchard, 2013).

### *2.1.3 Inversión en el personal*

Este punto se refiere a la capacitación que recibe el personal de la empresa en sus diferentes actividades, de tal forma que la persona siempre esté segura de lo que hace y porqué lo hace. Capacitar es un punto fundamental en la sobrevivencia y desarrollo de las empresas (Hitt, 2006), ya que se requiere que el personal conozca lo más reciente en aspectos que tengan que ver con sus actividades diarias (Siliceo, 2004).

Se puede definir la capacitación como un conjunto de actividades formativas que se orientan a suplir necesidades de la empresa, así como a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal, lo cual les permite desarrollar sus actividades de una forma eficiente (Gan y Triginé, 2012; Münch, 2010).

#### *2.1.4 Comunicación con el cliente*

Los clientes son la pieza clave que cualquier empresa necesita para alcanzar el éxito (Escudero, 2012). Por lo que es importante para una organización conocer, clasificar y empatizar con estos, lo que lleva a la empresa a mejorar su rentabilidad (Paz-Couso, 2005). Cuando se conoce el comportamiento de los consumidores es posible mejorar su experiencia de compra y responder mejor a sus expectativas, lo que lleva a la empresa a incrementar sus ventas (López-Pinto, 2001; Escudero, 2012).

#### *2.1.5 Actitud al cambio*

La actitud es una de las cosas más importantes al momento de afrontar cambios, ya que de ella depende el éxito o fracaso (Hitt, 2006). Las reacciones de las personas frente a un cambio pueden ser negativas, neutrales o positivas (Amaru-Maximiano, 2009).

El cambio requiere una actitud proactiva, la cual permita realizar modificaciones analizando las consecuencias probables (Amaru-Maximiano, 2009), que permitan escoger la mejor alternativa (Andersen, Gore , & Ponte , 1999) y enfocar el cambio en una sola iniciativa (Barney J. , 1991), con la cual se crean oportunidades y se trata de minimizar los problemas que surjan posteriormente (Chiavenato, 2011; Palomo González, 2005).

#### *2.1.6 Administración*

Este punto es fundamental para la Cultura de Calidad, ya que es la forma en la que una empresa se dirige, y la que puede definir el rumbo que toma o tomará. Este punto se lleva a cabo a través de la planeación estratégica que siga la empresa. Cuando una

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

empresa ha madurado en la Cultura de Calidad “el plan estratégico es derivado de la detección ambiental (de arriba hacia abajo, de abajo arriba y de adentro hacia afuera)” (Wilson, 2015, p. 263). El mismo autor señala que absolutamente todos los procesos de mejora que se llevan a cabo en la empresa son derivados del plan estratégico que guía a la empresa (Drago, 1996).

Las metas indicadas por la organización a través de su plan se desmenuzan en forma de cascada (Anchor & Aldehayyat, 2016; González-Ortiz, *et al.*, 2010), de forma tal que todo el personal que labora en ella tiene metas individuales, en los que se indica cuáles son sus objetivos de mejora diarios, que ayuden al cumplimiento de la meta que la empresa persigue (Wilson, 2015; Killen, Walker, & Hunt, 2005). De igual forma, existe un monitoreo periódico del cumplimiento de objetivos personales, lo que ayuda a monitorear y corregir de ser necesario, así como a tener una herramienta de medición del desempeño laboral (Al-Shammari & Hussein, 2008).

## **2.2 Desempeño empresarial**

Se considera que el Desempeño Empresarial es la gestión por objetivos, la valorización de los empleados y el vínculo entre remuneración y desempeño (Ab-Talib, Ai-Chin, & Fischer, 2017). Está compuesto de un conjunto de procesos que apuntan a un entendimiento compartido de los objetivos de la organización (Qiulin Ke & Dalton, 2008) y la motivación de los empleados (Rivas & Samra, 2006), con la finalidad de aumentar las posibilidades de negocios (Zegarra, 2006).

En los últimos años se ha dicho que las empresas tienen la obligación de tomar en cuenta las condiciones económicas que se estén presentando así como el desarrollo que el mundo empresarial esté experimentando en esos momentos (Chiavenato, 2007). Es por ello que, en general, se debe enfocar el desempeño en una perspectiva de clientes externos e internos, que permita lograr índices altos de satisfacción, que garantice un uso adecuado de los recursos, con la finalidad de obtener cierto grado de sostenibilidad

financiera y crecimiento organizacional (Cantero-Cora, Leyva-Cardenosa, & Santiesteban-Zaldivar, 2011).

### 2.3 La región frailesca de Chiapas

La región socioeconómica número VI denominada Frailesca está ubicada en el estado de Chiapas al sureste de México, se compone de siete municipios que son: Ángel Albino Corzo, Capitán Luis Ángel Vidal, El Parral, La Concordia, Montecristo de Guerrero, Villa Corzo y Villaflores, siendo este último la capital regional (ver figura 1).

*Figura 1. Localización geográfica de la Región Frailesca de Chiapas*



**Fuente:** Medina-Meléndez, et al. (2016).

La Región Frailesca de Chiapas se distingue en la producción de maíz de riego y principalmente de temporal, frijol, mango, hortalizas de exportación, avicultura y ganadería de doble propósito en pastoreo (Hacienda de Chiapas, 2018; Gobierno del Estado de Chiapas, 2011). Además de lo ya mencionado, se estima que la región industrializa el 50% de la leche en queso de la parte norte del estado (Rosado-Zarrabal, Morales-Fernández, Velázquez-Méndez, Wong-Villarreal y Corzo-González, 2014).

Por otra parte, de acuerdo con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) de INEGI (2018) en la Región Frailesca el 58.22% de las MIPES de la industria alimentaria se dedican a la panificación, el 32.80% a los cárnicos, el 6.74%



El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

a los productos lácteos, el 1.68% al café y el 0.56% a otras subramas de la industria alimentaria.

Una vez contextualizada la región en la que se aplicó el instrumento sobre el que versa este estudio y definidos los conceptos principales de la Cultura de Calidad y el Desempeño Empresarial, se expone ahora la metodología de investigación.

### 3. Metodología

En este estudio se acudió al enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un instrumento robusto que evalúe la Cultura de Calidad y el Desempeño Empresarial de las MIPes de la Región Frailesca de Chiapas; a partir de los modelos de madurez de la calidad de Wilson (2015) y de desempeño empresarial de Zegarra (2006), los cuales comprenden las dimensiones de Administración de la organización, ambiente laboral, aprendizaje en la organización, actitud al cambio, actitud hacia la calidad, liderazgo, inversión en el personal, alineación para la variable Cultura de Calidad y las dimensiones de Desempeño y Eficiencia para el Desempeño Empresarial.

Para lograr dicho objetivo se realizó un análisis factorial exploratorio con extracción de componentes principales y el método Varimax de rotación ortogonal al instrumento de 44 ítems, de una muestra de 71 empresas de la industria alimentaria de municipios pertenecientes a la Región Frailesca de Chiapas.

#### 3.1 Datos técnicos de la investigación

En la tabla 1, se observa información del método utilizado en este estudio.

**Tabla 1. Datos técnicos de la investigación**

<b>Enfoque</b>	Cuantitativo, no experimental de carácter transversal
<b>Alcance</b>	Exploratorio
<b>Universo</b>	211 empresas de la industria alimentaria.
<b>País de origen</b>	México
<b>Muestra</b>	71 empresas de la industria alimentaria.
<b>Método de muestreo</b>	A conveniencia.
<b>Recolección de datos</b>	Cuestionarios físicos que fueron entregados a dueños, gerentes o encargados de las empresas.

<b>Periodo de recolección de datos</b>	Junio-agosto de 2019.
<b>Técnicas Estadísticas</b>	Análisis Factorial Exploratorio, con factores de extracción de componentes principales, utilizando el método Varimax de rotación ortogonal.
<b>Programas estadísticos</b>	SPSS versión 23.

*Fuente: Elaboración propia a partir del estudio realizado.*

### 3.2 Instrumento

El instrumento fue diseñado para seguir el modelo de madurez de calidad de Wilson (2015) del cual se utilizaron las nueve dimensiones planteadas por el autor (administración de la organización, ambiente laboral, aprendizaje en la organización, actitud al cambio, actitud hacia la calidad, liderazgo, inversión en el personal, alineación) y el modelo de Desempeño Empresarial de Zegarra (2006) del cual se utilizaron las partes de Desempeño y Eficiencia, lo que conforma un total de 64 ítems, de los cuales nueve son preguntas sobre el perfil de la empresa, así como del encuestado, y 55 corresponden a los factores analizados en este trabajo, estos factores tienen una escala Likert de cinco puntos (ver tabla 2).

**Tabla 2. Ítems de la escala inicial de Cultura de Calidad y Desempeño Empresarial**

Código	Ítems propuestos en la escala inicial	Código	Ítems propuestos en la escala inicial
1 Admon1	Involucramiento del personal el plan estratégico	28 Acal5	Limpieza de instalaciones
2 Admon2	Plan estratégico	29 Acal6	Calidad en cada proceso
3 Admon3	Se fijan objetivos y metas en el trabajo	30 Acal7	La calidad es fundamental
4 Admon4	Supervisión del logro de objetivos	31 Acal8	Calidad es responsabilidad de todos
5 Admon5	Gama de medidas de rendimiento	32 LID1	Apoyo a trabajadores en equivocaciones
6 Admon6	Estandarización de procesos de cambio	33 LID2	Respaldo por problemas familiares
7 Admon7	Involucramiento del personal en procesos de cambio	34 LID3	Confianza en la gerencia
8 Admon8	Análisis de tendencias	35 LID4	Motivación para desarrollo personal
9 Admon9	Medios de comunicación con el cliente	36 LID5	Motivación del empleado
10 Admon10	Análisis de comentarios de clientes	37 LID6	Reconocimiento al trabajo de empleados
11 Admon11	Uso del análisis de comentarios para mejorar	38 IP1	Ciclo constante de capacitaciones

## El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

12	AmbLab1	Dueño conoce y monitorea el entorno	39	IP2	Programa de capacitación
13	AmbLab2	Opinión entre compañeros	40	IP3	Habilidades requeridas para el futuro
14	AmbLab3	Opinión de diferentes áreas	41	IP4	Calidad ayuda al desarrollo del personal
15	AmbLab4	Libertad operativa de los empleados	42	IP5	Reflexión crítica
16	AmbLab5	Participación de empleados en desarrollo de plan estratégico	43	IP6	Impulso del desarrollo profesional
17	AmbLab6	Sugerencia de ideas de cambio	44	Ali1	Trabajo en equipo
18	ApreOrg1	Líderes comparten el conocimiento	45	Ali2	Conocimiento de obligaciones entre compañeros
19	ApreOrg2	Errores como oportunidades de aprendizaje	46	Ali3	Manual de prácticas de la empresa
20	ApreOrg3	Tomar riesgos y probar cosas nuevas	47	Ali4	Facilidad de comunicación
21	Acambio1	El cambio es bueno	48	Ali5	Fácil comunicación en jerarquía
22	Acambio2	El cambio viene de todos	49	Ali6	Sugerencias entre compañeros de trabajo
23	Acambio3	Cambio para mejorar las cosas	50	DE1	Incremento de ventas.
24	Acal1	Servicio de calidad	51	DE2	Resultado económico superior
25	Acal2	Respeto cliente-trabajador	52	DE3	Crecimiento favorable.
26	Acal3	Capacitación en servicio al cliente	53	DE4	Reducción de costos.
27	Acal4	Productos de calidad	54	DE5	Rentabilidad
			55	DE6	Incremento de cuota de mercado.

*Fuente: Elaboración propia con base en la revisión de literatura.*

### 3.3 Operacionalización de variables

Con base en los modelos de madurez de la calidad de Wilson (2015) y el Modelo de Cultura de Calidad de González-Ortiz, et al. (2010) para la variable Cultura de Calidad, así como el modelo de Desempeño Empresarial de Zegarra (2006), los cuales comprenden las dimensiones de Administración de la organización, Ambiente laboral, Aprendizaje en la organización, Actitud al cambio, Actitud hacia la calidad, Liderazgo, Inversión en el personal, Alineación para la variable Cultura de Calidad y las dimensiones de Desempeño y Eficiencia para el Desempeño Empresarial.

Se operacionalizaron variables tomando en cuenta el marco teórico quedando el constructo Cultura de Calidad de acuerdo con los indicadores de la tabla 3, donde también se muestran las variables, dimensiones, una definición de los conceptos planteados y los autores que respaldan la operacionalización de las variables.

**Tabla 3. Operacionalización de la variable Cultura de Calidad**

Variable	Indicadores	Código	Definición	Referencia teórica
Administración en la organización	Planeación estratégica	PE	Es el proceso administrativo y organizacional a través del cual se define la dirección y el objetivo de una organización en el largo plazo.	González-Ortiz et al (2008); González-Ortiz et al, (2010); Wilson (2015); Al-Shammari y Hussein (2008); Killen, Walker, Hunt, (2005); Drago (1996).
	Gestión del cambio	GC	Es un enfoque utilizado para gestionar los aspectos de cambio que se dan en una empresa, ya sea los relacionados al recurso humano, procesos, ventas, etc.	Anchor y Aldehayyat, (2016); Amaru-Maximiano, (2009); Killen, Walker, y Hunt, (2005); Johnson (2000).
	Comunicación con los clientes	ComClien	Se refiere al uso de medios de comunicación que la empresa tiene para atender las necesidades de sus clientes y anticipar lo que estos requieren.	Fedosova y Volkova (2018); Gillies (2015); Graham (2003); Hirshon (1999).
Ambiente laboral	Comunicación interna	ComInt	Es la comunicación que existe con el cliente interno de la empresa, es decir, sus trabajadores, nace de la necesidad de las compañías de motivar a su recurso humano.	Chiavenato (2011); Chiang, Martín, y Núñez (2010); Muñoz-Seco, Coll-Benejam, Torrent-Quetglas, y Linares-Pou (2006); Palomo González, (2005).
	Toma de decisiones	TD	Se refiere al proceso de analizar la información disponible para la empresa, organizar y planear con la finalidad de cumplir el propósito y objetivos de la organización.	Zapata (2012); Chiavenato (2011); Moguel (2011) Palomo González (2005).
Aprendizaje en la organización	Aprendizaje aplicado al cambio	AACam	Se refiere a las acciones que la organización toma para que sus empleados puedan crear, retener, transferir y utilizar el conocimiento en la empresa.	Argote (2013); Chiavenato (2011); Amaru-Maximiano (2009); Palomo (2005); Marquardt (1996).
Actitud al cambio	Actitud positiva al cambio	Acamb	Hace referencia a la positividad que la empresa muestra ante situaciones de cambio.	Gillies (2015); Chiavenato (2011); Hitt (2006); Andersen, Gore, y Ponte (1999); Barney (1991).
Actitud hacia calidad	Calidad del servicio	CalServ	Es la capacidad que tiene la empresa de cumplir con las expectativas de atención que los clientes requieren.	Fedosova y Volkova (2018); Chiavenato (2011); Graham (2003); Palomo González (2005); González-Cruz y Guillén-Parra (2000).
	Calidad en el proceso	CalPro	Se refiere a la positividad de las organizaciones ante los requisitos que implica para producir productos de calidad.	Wilson (2015); González-Cruz y Guillén-Parra (2000) Ham (1989).
	Calidad en la empresa	CalEmp	Es la importancia que le da la empresa a la calidad.	Wilson (2015); González-Cruz y Guillén-Parra (2000); Ham (1989).
	Responsabilidad	Resp	Hace referencia a la conciencia que tiene cada integrante de la empresa de	Wilson (2015); González-Cruz y Guillén-Parra

## El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

			saber que cada uno es responsable de la calidad.	(2000) Zhihai Zhang, (2000).
Liderazgo	Confianza	Conf	Es la seguridad que tienen los empleados de que sus superiores harán funcionar a la empresa, así como la seguridad de los líderes en que sus empleados harán correctamente su trabajo.	Blanchard (2013); McDermott, Kidney, y Flood (2011); D'Alessio Ipinza (2010).
	Motivación	Mot	Es la acción que toman los líderes con la finalidad de estimular a sus empleados con el objetivo de obtener un mejor rendimiento.	Blanchard (2013); Bonifaz (2012); Rodríguez-Estrada (2012); Cheung y Wong (2011).
Inversión en el personal	Capacitaciones	Cap	Hace referencia al proceso de aprendizaje al que se exponen los trabajadores de una organización con la finalidad de adquirir conocimientos y habilidades necesarias en su trabajo.	Gan y Triginé (2012); Münch (2010); Hitt (2006) Siliceo, (2004).
	Desarrollo profesional	DP	La adquisición de todos los conocimientos y habilidades que permiten a una persona/empleador lograr sus objetivos laborales.	Gan y Triginé (2012); Amaru-Maximiano, (2009) Siliceo (2004); Andersen, Gore, y Ponte (1999).
Alineación	Trabajo en equipo	TE	Hace referencia a la cohesión que existe entre compañeros de trabajo, la cual es expresada como compañerismo y sentido de pertenencia a un grupo con características similares.	Wilson (2015) González-Ortiz, Escalera-Chávez y Pérez-Veyna (2010); Bass y Avolio (1993); Cole et al. (1993).
	Comunicación entre equipos	ComEqui	Es la comunicación que existe entre los diferentes grupos de trabajo y tiene la finalidad de ayudarse mutuamente en el logro de los objetivos.	Wilson (2015); González-Ortiz, Escalera-Chávez y Pérez-Veyna (2010); Strebel (1996).
Cultura de Calidad	Nivel de Cultura de Calidad	NCdeC	Es el grado de madurez o desarrollo que tiene la Cultura de Calidad dentro de la organización.	Wilson (2015); Abdulaziz (2014); Hairuddin y Mohammed (2012); Xenikou y Simosi (2006).

*Fuente: Elaboración propia a partir de la literatura consultada.*

Para el constructo Desempeño Empresarial se hizo la operacionalización de variables quedando con los indicadores de la tabla 4., en la cual también se muestran las variables y dimensiones, así como la definición y autores que respaldan la operacionalización de variables.

**Tabla 4. Operacionalización de la variable Desempeño Empresarial**

Variable	Indicadores	Código	Definición	Referencia teórica
Desempeño	Incremento de Ventas	Vent	Se refiere al incremento en la cantidad de productos vendidos.	Soto-Acosta, Popa y Palacios-Marqués (2015); Zegarra (2006); Delaney y Huselid (1996).

	Participación en el mercado	Pmerc	Se refiere al porcentaje de un producto vendido por una empresa respecto de las ventas totales de productos similares de otras compañías.	Zegarra (2006); Camisón y Cruz (2006), Delaney y Huselid (1996).
	Crecimiento favorable	TC	Es una medida de aumento o disminución de los ingresos que una empresa tiene año con año.	Zegarra (2006); Blázquez y Verona (2006); Delaney y Huselid (1996).
Eficiencia	Reducción de Costos	Cost	Se refiere a la reducción del gasto económico que genera la producción de algún bien o servicio.	Ríos (2011), Amaru-Maximiano (2009); Barney (1991).
	Rentabilidad	Rent	Hace referencia a los beneficios presentes o futuros que pueden obtenerse de una inversión.	Barroso (2018), Amaru-Maximiano (2009), Barney (1991).

*Fuente: Elaboración propia a partir de la literatura consultada.*

### 3.4 Análisis Factorial Exploratorio

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) es una herramienta que permite identificar una distribución de factores (Pérez & Medrano, 2010), lo que permite reducir la cantidad de indicadores, de tal forma que las variables se expliquen con un número más pequeño de factores (Kline, 2013).

## 4. Resultados

### 4.1 Validación inicial del instrumento

Previo a la realización del AFE fue necesario llevar a cabo la validez de contenido del instrumento, por lo que el instrumento se sometió a la valoración de dos expertos con la finalidad de validar su contenido. Una vez hechas las correcciones se procedió a aplicar el instrumento a dueños, gerentes o encargados de MIPES de la industria alimentaria. Con los 49 factores iniciales de la variable Cultura de Calidad, se obtuvo un alfa de Cronbach global de  $\alpha=0.956$  el cual es adecuado de acuerdo con Hair, Anderson, Tatham, y Black (2007) y Celina-Oviedo y Campo-Arias (2005). Sin embargo, al analizar los resultados de  $\alpha$  obtenidos por dimensión se observa que “Aprendizaje en la organización” está por debajo del valor mínimo de  $\alpha$  aceptado que de acuerdo con Hair, et al. (2007) debe ser de 0.600 (ver tabla 5).

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

**Tabla 5. Análisis de fiabilidad para la variable Cultura de Calidad**

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
Administración	0.858	11
Ambiente laboral	0.765	6
Aprendizaje en la organización	0.350	2
Actitud al cambio	0.789	4
Actitud hacia la calidad	0.882	8
Liderazgo	0.885	6
Inversión en el personal	0.870	6
Alineación	0.813	6
Global	0.956	55

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

Una vez determinados los seis factores iniciales de la variable Desempeño Empresarial, se obtuvo un alfa de Cronbach global de esta variable de  $\alpha=0.898$  el cual es adecuado de acuerdo con Celina-Oviedo y Campo-Arias (2005). Al analizar los resultados de  $\alpha$  obtenidos por dimensión se observa que las alfas de ambas dimensiones (Desempeño y eficiencia) son adecuadas al tener valores de  $\alpha$  de 0.867 y 0.843 en desempeño y eficiencia, respectivamente (ver tabla 6).

**Tabla 6. Análisis de fiabilidad para la variable Desempeño Empresarial**

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
Desempeño	0.867	3
Eficiencia	0.843	3
Global	0.898	6

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

## 4.2 Análisis Factorial

### 4.2.1 Análisis Factorial Exploratorio para la variable Cultura de Calidad

Con la finalidad de demostrar la pertinencia de utilizar el AFE en este trabajo de investigación se realizó la prueba KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se obtuvo una medida de adecuación muestral KMO con valor de 0.817 para el constructo Cultura

de Calidad, que de acuerdo con Wooldrige (2010) es un valor aceptable, ya que los valores óptimos del indicador son los que oscilen entre 0.50 y 1.

A su vez el test de esfericidad de Bartlett contrasta con la hipótesis nula que de acuerdo con Pérez y Medrano (2010) afirma que las variables no están correlacionadas, por lo tanto, para que el resultado sea considerado válido, el coeficiente de este test debe ser elevado, con una significancia menor que  $\alpha=0.05$  (Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza, y Tomás-Marco, 2014), se rechaza la hipótesis nula, por lo que es posible llevar a cabo el AFE.

En el análisis de comunalidades de las variables iniciales y de la extracción de factores, se destaca que los valores de las comunalidades son altas y cercanas a la unidad lo que garantiza la fiabilidad de los resultados (Bill, 2010).

La aplicación de los criterios condujo a la conservación de 30 factores de los 49 planteados inicialmente y a la reestructuración de los 9 componentes iniciales en seis para la variable Cultura de Calidad (ver tabla 7). El quinto factor del componente Liderazgo se incluyó también en el componente Actitud al cambio; sin embargo, se optó por conservarlo en el primero debido a que su carga factorial era más alta que en el segundo.

*Tabla 7. Matriz de componentes rotados Cultura de Calidad*

Factores	Componentes					
	ACal	ComCliente	LID	IP	ACamb	Admon
Servicio de calidad	0.860					
Respeto cliente-trabajador	0.779					
Productos de calidad	0.826					
Limpieza de instalaciones	0.820					
Calidad en cada proceso	0.812					
La calidad es fundamental	0.647					
Calidad es responsabilidad de todos	0.577					
Análisis de tendencias		0.840				
Medios de comunicación con el cliente		0.864				
Análisis de comentarios de clientes		0.909				
Uso del análisis de comentarios para mejorar		0.847				



El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

Errores como oportunidades de aprendizaje	0.721
Apoyo a trabajadores en equivocaciones	0.698
Respaldo por problemas familiares	0.822
Confianza en la gerencia	0.835
Reconocimiento al trabajo de empleados	0.645
Líderes comparten el conocimiento	0.548
Ciclo constante de capacitaciones	0.849
Programa de capacitación	0.907
Habilidades requeridas para el futuro	0.876
Manual de prácticas de la empresa	0.674
El cambio es bueno	0.719
El cambio viene de todos	0.648
Cambio para mejorar las cosas	0.636
Conocimiento de obligaciones entre compañeros	0.693
Sugerencias entre compañeros de trabajo	0.742
Supervisión del logro de objetivos	0.601
Gama de medidas de rendimiento	0.776
Dueño conoce y monitorea el entorno	0.740
Opinión entre compañeros	0.651

**Nota:** Acal=Actitud hacia la calidad, ComCliente=Comunicación con el cliente, LID=Liderazgo, IP=Inversión en el personal, ACamb=Actitud al cambio, Admon=Administración.

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

El resultado del AFE fue la eliminación de 11 factores (ver tabla 8), se eliminaron también ocho factores más cuyas comunalidades oscilaban entre 0.500 y 0.800 (1, 7, 15, 17, 26, 36, 41, 3), debido a que no tenían relación teórica con los componentes en los que fueron agrupados.

*Tabla 8. Factores eliminados de la variable Cultura de Calidad*

Clave	Factor	Comunalidades Extracción	
1	2	Plan estratégico	0.343
2	6	Estandarización de procesos de cambio	0.449
3	14	Opinión de diferentes áreas	0.247
4	16	Participación de empleados en desarrollo de plan estratégico	0.335
5	20	Tomar riesgos y probar cosas nuevas	0.373
6	35	Motivación para desarrollo personal	0.300
7	42	Reflexión crítica	0.460
8	43	Impulso del desarrollo profesional	0.264
9	44	Trabajo en equipo	0.349
10	47	Facilidad de comunicación	0.402
11	48	Fácil comunicación en jerarquía	0.488
12	26	Capacitación en servicio al cliente	0.502
13	36	Motivación del empleado	0.728
14	41	Calidad ayuda al desarrollo del personal	0.536
15	3	Se fijan objetivos y metas en el trabajo	0.653
16	1	Involucramiento del personal el plan estratégico	0.750
17	7	Involucramiento del personal en procesos de cambio	0.706

18	15	Libertad operativa de los empleados	0.796
19	17	Sugerencia de ideas de cambio	0.717

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

En cuanto a la varianza total explicada, el procedimiento extrajo 31 factores en seis componentes, los cuales explican el 75.258% de la varianza, el cual es un valor adecuado de acuerdo con Lloret-Segura, et al. (2014), por lo que es factible reducir a seis componentes los 30 factores.

Una vez realizado el AFE, se procedió a realizar la prueba de fiabilidad, de la cual se obtuvo un alfa de Cronbach global para la variable Cultura de Calidad de  $\alpha=0.949$  para las 30 preguntas en escala Likert conservadas. Así mismo se calculó el alfa de Cronbach por cada uno de los seis componentes obtenidos en el Análisis Factorial Exploratorio, se observa que todas las alfas son adecuadas (Hair, et al., 2007), ya que tienen un valor de  $\alpha$  superior a 0.700 (ver tabla 9).

**Tabla 9. Análisis de fiabilidad para la variable Cultura de Calidad después del AFE**

Antes del Análisis Factorial Exploratorio			Después del Análisis Factorial Exploratorio		
Elemento	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Elemento	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Global	0.958	55	Global	0.949	30
Administración	0.846	11	Administración	0.774	4
Ambiente Laboral	0.742	6			
Aprendizaje en la organización	0.376	2			
Actitud al cambio	0.768	4	Actitud al cambio	0.876	5
Actitud hacia la calidad	0.911	8	Actitud hacia la calidad	0.914	7
Liderazgo	0.896	6	Liderazgo	0.907	5
Inversión en el personal	0.845	6	Inversión en el personal	0.883	5
Alineación	0.776	6	Comunicación con el cliente	0.948	4

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

Los componentes ambiente laboral y alineación se eliminaron, además se reagruparon los factores de aprendizaje en la organización en inversión en el personal. Es destacable que con el AFE realizado, se incrementaron los valores de  $\alpha$  de actitud al cambio, actitud

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

hacia la calidad, liderazgo e inversión en el personal. Aunque, contrario a esto la fiabilidad de administración disminuyó, no obstante, todas las dimensiones tienen valores adecuados de alfa, los cuales oscilan en un rango de 0.774 a 0.950. Una vez determinado esto se procedió a realizar el AFE para la variable Desempeño Empresarial.

#### 4.2.2 Análisis Factorial Exploratorio para la variable Desempeño Empresarial

Para la variable Desempeño Empresarial se obtuvo un coeficiente KMO con un valor de 0.846 el cual es adecuado ya que es cercano a la unidad (Lloret, et al., 2014); por su parte para la prueba de Bartlett en esta variable se rechaza la hipótesis nula al obtenerse una fiabilidad menor a 0.05 (Montoya, 2007), con lo que se reafirma la posibilidad de realizar el Análisis Factorial Exploratorio.

En la Tabla 10 se muestran las comunalidades de las variables antes y después de la extracción de los factores, y como se puede observar las comunalidades son altas (cercanas a uno), lo cual garantiza la fiabilidad de los resultados (Lloret-Segura, et al., 2014; Montoya, 2007).

**Tabla 10. Comunalidades para Desempeño Empresarial**

<b>Factores</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
Incremento de ventas	1.000	0.644
Resultado económico superior	1.000	0.657
Crecimiento favorable.	1.000	0.759
Reducción de costos.	1.000	0.531
Rentabilidad	1.000	0.715
Cuota de mercado	1.000	0.718

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis de resultados.

Con los criterios de selección de autovalor mayor a 1 y valor absoluto de carga factorial superior a 0.5 del método PCA (Bill, 2010; Montoya, 2007; Kaiser, 1974), los seis factores planteados inicialmente se reagruparon en un solo componente, sin que hubiera rotación de componentes. Este resultado conserva su lógica, dado que Camisón y Cruz (2008) dicen que el DE puede ser considerado un único elemento o constructo, por lo que es factible agrupar los factores en un solo componente llamado Desempeño Empresarial.

Esta solución de un componente conserva un 67.071% de la varianza (ver tabla 11), también se indica el porcentaje de la varianza que cada factor representa, los autovalores iniciales, así como la varianza acumulada antes y después de la rotación de cada factor.

**Tabla 11. Varianza total explicada Desempeño Empresarial resultado final**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	Porcentaje de varianza	Porcentaje acumulado	Total	Porcentaje de varianza	Porcentaje acumulado
1	4.024	67.071	67.071	4.024	67.071	67.071
2	0.756	12.599	79.670			
3	0.394	6.561	86.231			
4	0.380	6.341	92.573			
5	0.252	4.206	96.779			
6	0.193	3.221	100.000			

*Fuente: Elaboración propia con base en el análisis de resultados.*

#### 4.3 Validez final del instrumento

Una vez realizado el Análisis Factorial Exploratorio, se procedió a realizar la prueba de fiabilidad, de la cual se obtuvo un alfa de Cronbach global para la variable Desempeño Empresarial de  $\alpha=0.868$  para las seis preguntas en escala Likert conservadas lo cual de acuerdo con Hair, et al. (2007) es un valor adecuado (ver tabla 12). Finalmente, se observa que el valor de  $\alpha$  se elevó al reducir los dos componentes a un solo componente.

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

**Tabla 12. Análisis de fiabilidad para la variable Cultura de Calidad después del AFE**

Fuente:	Antes del Análisis Factorial			Después del Análisis Factorial		
	Exploratorio			Exploratorio		
	Elemento	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Elemento	Alfa de Cronbach	Número de elementos
	Desempeño	0.858	3	Desempeño Empresarial	0.868	6
	Eficiencia	0.771	3			

*Elaboración propia con base en el análisis de resultados.*

#### 4. Conclusiones

El instrumento utilizado pasó satisfactoriamente las pruebas de validez y confiabilidad. En el análisis factorial exploratorio hubo una reducción a seis dimensiones de la variable Cultura de Calidad, con lo que se mejoró la fiabilidad del instrumento. Por otra parte, el Desempeño Empresarial se redujo a una sola dimensión sin rotación de componentes, ya que solo surgió un único componente (dimensión), este resultado es congruente por lo establecido por Camisón y Cruz (2008), quienes señalaron que el Desempeño Empresarial es un único constructo. Lo que lleva a concluir que el instrumento aquí presentado es robusto, válido y confiable.

Dicho instrumento está adaptado al contexto de las Micro y Pequeñas empresas de un país en desarrollo, además tal como se observó en el apartado de resultados, se demostró que el instrumento era confiable y robusto; como tal este instrumento puede ser utilizado por dueños y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas como una herramienta que sirva para evaluar y diagnosticar la situación de la empresa respecto a la Cultura de Calidad, identificando de esta forma puntos de mejora, así como las fortalezas en el tema, de forma tal que sea posible enfocar sus esfuerzos y recursos en emitir políticas y/o procedimientos para adoptar la calidad dentro de su empresa y así elevar el nivel de Cultura de Calidad.

Por todo lo dicho hasta ahora, se concluye que se cumplió el objetivo planteado ya que se obtuvo un instrumento válido, robusto y confiable de Cultura de Calidad y Desempeño Empresarial aplicable a la industria alimentaria de la Región Frailesca de Chiapas.

## 5. Referencias

- Abdulaziz, A.-I. (2014). Quality Management and Its Role in Improving Service Quality in Public Sector. *Journal of Business and Management Sciences*, 123-147. doi:10.12691/jbms-2-6-1
- Ab-Talib, M. S., Ai-Chin, T., & Fischer, J. (2017). Linking Halal food certification and business performance. *British Food Journal*, 119(7), 1606-1618. doi:https://doi.org/10.1108/BFJ-01-2017-0019
- Al-Shammari, H. A., & Hussein, R. T. (2008). Strategic planning in emergent market organizations: empirical investigation. *International Journal of Commerce and Management*, 18(1), 47-59. doi:10.1108/10569210810871489
- Amaru-Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.
- Andersen, A., Gore, H., & Ponte, J. (1999). *El management del siglo XXI*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Barney, J. (1986). Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage? *Academy Of Management Review*, 656-665.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 99-120.
- Barroso, F. G. (2018). *Mejorando el desempeño empresarial: conceptos, estrategias y reflexiones*. Mérida, Yucatán, México: Universidad Anáhuac Mayab.

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

Benzaquen, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: un caso peruano. *Revista globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59. doi:10.3232/GCG.2013.V7.N1.03

Bill, A. (2010). Capítulo 20. Análisis Factorial . En A. Bill, *Guía de SPSS* (pág. 71).

Blanchard, K. (2013). *Liderazgo al más alto nivel*. EUA: Grupo Editorial Norma.

Borawski, P. (2006). The State of Quality: 1947 and 2006. *The Journal for Quality and Participation; Cincinnati*, 29, 19-24.

Camisón, C., & Cruz, S. (2008). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(1), 79-102.

Cantero-Cora, H., Leyva-Cardenosa, E., & Santiesteban-Zaldivar, E. (2011). APUNTES ACERCA EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL. *Universidad de Holguí*, 1-12.

Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Periañez-Cristóbal, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. doi:https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001

Celina-Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.

Cervantes-Escoto, F., Villegas-de Gante, A., Cecín-Vargas, A., & Espinoza-Ortega, A. (2013). *Los quesos Genuinos mexicanos, Patrimonio cultural que debe rescatarse*. Montesillo, Texcoco de mora: bba.

Climent-Serrano, S. (2003). *Los costes de calidad como estrategia empresarial: Evidencia Empírica en la comunidad Valenciana*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

Diario de Chiapas. (2 de Julio de 2016). *Chiapas exporta más de 60 productos agroalimentarios*. Obtenido de Diario de Chiapas: <http://www.diariodechiapas.com/landing/chiapas-exporta-60-productos-agroalimentarios/>

Drago, W. A. (1996). Strategic Plan Intensity and Competitive Strategy. *Management Research News*, 19(11), 13-25. doi:<https://doi-org.e-revistas.ugto.mx/10.1108/eb028502>

Emond, B., & Taylor, J. Z. (2018). The importance of measuring food safety and quality culture: results from a global training survey. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 369-375. doi:<https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2018-0012>

Escudero, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo.

Forero, J. A., Bohórquez, L. E., & Lozano, A. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad. *Ingeniería*, 42-50.

Gobierno de México. (17 de mayo de 2019). *Dirección General de Epidemiología*. Obtenido de Secretaría de salud: <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/plataformas-de-informacion-dge>

Gobierno del Estado de Chiapas. (2011). *Región VI Frailesca*. Tuxtla Gutiérrez: Gobierno del Estado de Chiapas.



El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

Gobierno del Estado de Chiapas. (Julio de 2018). *Información agrícola 2017*. Obtenido de Gobierno del Estado de Chiapas: <http://www.ceieg.chiapas.gob.mx/productos/files/BECH/Agricultura.pdf>

González-Cruz, T. F., & Guillén-Parra, M. (2000). *Necesidad de liderazgo y su dimensión ética en la gestión de calidad total*. València: Universidad de València.

González-Ortiz, J. H., Escalera-Chávez, M. E., & Pérez-Veyna, Ó. (2010). Construcción del cuestionario para determinar el nivel de Cultura de Calidad en MiPymes. *Investigación y Ciencia*, 18(47), 39-48.

González-Ortiz, J. H., Izar-Landeta, J. M., & Pérez-Veyna, Ó. (2008). Diseño y Aplicación de un Instrumento para la Determinación del Nivel de Cultura de Calidad en PyMEs del Municipio de Rioverde, S.L.P. *XII Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas AC (ACACIA)*, 1-30.

Hacienda de Chiapas. (2018). *Programa regional de desarrollo*. Obtenido de Región VI Frailesca: <http://www.haciendachiapas.gob.mx/planeacion/Informacion/Desarrollo-Regional/prog-regionales/FRAYLESCA.pdf>

Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R., & Black, C. W. (2007). *Análisis Multivariante (5ta ed.)*. Madrid: Pearson.

Hairuddin, M., & Mohammed, B. M. (2012). Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance. *Quality Assurance in Education*, 289-309. doi:<https://doi.org/10.1108/09684881211240330>

Ham, K. v. (1989). Strengthening Europe's Quality Management. *The TQM Magazine*, 1(2). doi:<https://doi-org.e-revistas.ugto.mx/10.1108/EUM0000000002992>

Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.

INEGI. (2010). *Cuentame INEGI*. Obtenido de Ganadería:  
<http://cuentame.inegi.org.mx/economia/primarias/gana/default.aspx?tema=E>

ISO9001. (11 de Noviembre de 2015). *La nueva ISO 9001*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad : <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Kline, P. (2013). *Handbook of Psychological Testing*. Londres, Inglaterra: Routledge.  
doi:<https://doi.org/10.4324/9781315812274>

López-Pinto, B. (2001). *La esencia del Marketing*. Cataluña, España: EDICIONS UPC.

McDermott, A., Kidney, R., & Patrick Flood. (2011). Understanding leader development: learning from leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(4), 358-378. doi:10.1108/01437731111134643

Medina-Meléndez, J. A., Ruiz-Nájera, R. E., Gómez-Castañeda, J. C., Sánchez-Yáñez, J. M., Gómez-Alfaro, G., & Pinto-Molina, O. (2016). Estudio del sistema de producción de café (*Coffea arabica* L.) en la región Frailesca, Chiapas. *CienciaUAT*, 10(2), 33-43.

Mintzberg, H. (1983). *Power in and around organizations*. London: Prentice Hall.

Montoya, O. (2007). Aplicación del Análisis Factorial a la Investigación de Mercados, Caso de estudio. *Scientia et Technica*, 13(35), 281-286.

Paz-Couso, R. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial.

El fomento de competencias de emprendimiento social en estudiantes a nivel licenciatura para impulsar el valor social de la región

Pérez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66.

Qiulin Ke, D. I., & Dalton, P. (2008). The determinants of business performance of estate agency in England and Wales. *Property Management*, 255-272.

Rivas, M., & Samra, A. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico Divino Niño C. A.* Maturín: Universidad de Oriente.

Rosado-Zarrabal, T. L., Morales-Fernández, S. D., Velázquez-Méndez, A. M., Wong-Villarreal, A., & Corzo-González, H. (2014). Caracterización fisico-química de quesos étnicos del estado de Chiapas. *CienciaUAT*, 8(1), 6-10.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2015). *La trampa de la baja productividad.* Obtenido de Estudio Especial: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/310389/CHIAPAS\\_TOMO\\_I.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/310389/CHIAPAS_TOMO_I.pdf)

SIAP. (2020). *Datos Abiertos.* Obtenido de Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera: <http://infosiap.siap.gob.mx/gobmx/datosAbiertos.php>

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal.* México: Limusa.

Soto-Acosta, P., Popa, S., & Palacios-Marqués, D. (2015). E-business, organizational innovation and firm performance in manufacturing SMEs: an empirical study in Spain. *Technological and Economic Development of Economy*, 1-20. doi:10.3846/20294913.2015.1074126

Ulf-Daniel, E. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education*, 343-363. doi:<https://doi.org/10.1108/09684880910992322>

Wilson , F. (2015). The Quality Maturity Model: your roadmap to a culture of quality .  
*Library Management*, 258-267.

Xenikou, A., & Simosi, M. (2006). Organizational culture and transformational leadership as predictors of business unit performance. *Journal of Managerial Psychology*, 566-579. doi:<https://doi.org/10.1108/02683940610684409>

Yoguel, G., Moori-Koenig, V., Angellely, P., Gutman, G., Milesi, D., Rabetino, R., . . . Roitter, S. (1999). *Los problemas del entorno de negocios: el desarrollo competitivo de las PyMEs argentinas*. Buenos Aires, Argentina: Fundes Argentina.

Zegarra, A. (2006). Análisis del desempeño empresarial, empleando la teoría de la visión de la empresa basada en recursos (RBV). *Investigación y desarrollo*, 75-84. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <http://www.upb.edu/sites/default/files/6AZegarraN6.pdf>