

Factores impulsores de la gestión de calidad mediante el comportamiento emprendedor

Driving factors of quality management through entrepreneurial behavior

Aurelia Nicolasa Gutiérrez-Díaz¹, Jorge Armando López-Lemus¹, Cecilia Ramos Estrada

¹ Universidad de Guanajuato
an.gutierrezdiaz@ugto.mx, lopezja@ugto.mx

Resumen

El objetivo del presente estudio radica en conocer la influencia que ejerce el comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad de las microempresas emprendedoras de todos los sectores ubicadas en el sur del estado de Guanajuato. Para ello, se establece comprobar las siguientes hipótesis: H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato y H₂: El comportamiento del emprendedor es un factor que influye de manera positiva y significativa sobre la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato.

Palabras clave: Gestión de calidad, Comportamiento Emprendedor, Microempresas, Emprendimiento.

Introducción

En la actualidad, el emprendimiento representa un catalizador sumamente importante debido a que identifica y evalúa nuevas oportunidades de negocio y con ello, promueve la generación de nuevas entidades empresariales mismas que, contribuyen el desarrollo económico regional como de las naciones (Maral, 2024; Shane, 2004). De acuerdo con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) el emprendimiento representa uno de los principales factores que genera una serie de oportunidades para promover el cumplimiento de los objetivos de la ODS mediante la generación de nuevas entidades empresariales que promueven el desarrollo económico y sostenible (ODS, 2025) de la región donde se desenvuelve la empresa y con ello, la relación con el desarrollo económico a nivel nacional (ODS, 2025; Sastré, 2024).

En México, entre los años 2019 y 2023, se generaron 1.7 millones unidades de negocio de los cuales, el 1.4 millones fracasaron en el mismo periodo. Es decir, solo 300 mil empresas se mantienen en el mercado, lo que representa un fracaso que alcanza un 82% de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (AsConsultingGroup, 2025; INEGI, 2024). En este sentido, este fenómeno ha aumentado un 7% de lo reportado por el Instituto del Fracaso e INEGI antes del periodo 2019 y 2023 debido que la taza de fracaso representaba el 75% (FailureInstitute, 2025) lo que se puede identificar un problema relevante que atraviesa el sector empresarial y el emprendimiento.

El objetivo del presente estudio radica en conocer la influencia que ejerce el comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad de las microempresas emprendedoras de todos los sectores ubicadas en el sur del estado de Guanajuato. Para ello, se establece comprobar las siguientes hipótesis: H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato y H₂: El comportamiento del emprendedor es un factor que influye de manera positiva y significativa sobre la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato.

Marco Teórico

Gestión de la Calidad

De acuerdo con Sanabria y Romero, la calidad se define como el conjunto de características propias de un producto o servicio que determinan su valor. En el ámbito empresarial, el control de calidad influye directamente en el éxito de un emprendimiento, ya que busca garantizar productos confiables, económicos y funcionales, asegurando la satisfacción del cliente. En la generación de un producto o servicio el emprendedor debe asumir el control de calidad debido a que fomenta a generar confianza del equipo y asegura los bienes o servicios para que sean eficaces, eficientes, pero sobre todo efectivo. De esta manera, se establece una relación directa entre los objetivos de calidad y los propósitos generales de la organización (Barriga *et al.*, 2022).

En la Gestión de la Calidad Total (GCT) se fundamenta en una filosofía orientada a optimizar procesos, técnicas, prácticas y métodos de que se implementan a través de un emprendimiento. Su principal base es el principio de calidad, que implica una cultura organizacional centrada en el cliente. Para lograrlo, todos los recursos de la empresa deben administrarse eficientemente, asegurando que los productos y servicios generen satisfacción en los clientes. Además, el concepto de cliente no se limita al consumidor externo, sino que también incluye en los trabajadores internos (Tarí *et al.*, 2025). En otras palabras, la gestión de la calidad debe atender tanto las demandas de los clientes como las de los empleados. Del mismo modo, exige que los proveedores adopten esta misma cultura de calidad para garantizar un enfoque integral (Cisneros *et al.*, 2023).

La calidad del producto abarcar dimensiones esenciales como: calidad del trabajo, servicio, información, procesos, capital humano, sistemas organizacionales, gestión empresarial y objetivos estratégicos enfatiza que la calidad del servicio (Lu *et al.*, 2019; Patyal & Koilakuntla, 2017) constituye un elemento crítico en la comercialización, siendo el personal de servicio el enlace directo con el cliente, responsable de representar el valor creado por la organización mediante sus competencias profesionales. Esta interacción directa convierte a la gestión de calidad en el fundamento clave para construir lealtad del cliente, particularmente en pymes y emprendimientos locales donde la experiencia del usuario determina la sostenibilidad del negocio (Masacón *et al.*, 2021).

Comportamiento del Emprendedor.

Existen dos perspectivas contrastantes respecto al comportamiento emprendedor, por un lado, se identifica una corriente normativa que lo considera un valor intrínseco a la actividad empresarial, asociándolo positivamente con resultados organizacionales como crecimiento y rentabilidad en el campo contrario (Zampetakis & Moustakis, 2007), algunos investigadores sugieren que el comportamiento emprendedor suele relacionarse con peores resultados (Frish, 2019). Algunos autores sugieren que un emprendedor, empresario, director general o equivalente muestra un comportamiento emprendedor si lleva a cabo innovaciones en productos, asume riesgos y se comporta de un modo proactivo (Entrialgo *et al.*, 2001).

El emprendimiento se constituye como un proceso multidimensional que integra aspectos económicos, sociales y psicológicos, asimismo funcionando como el catalizador de progreso tanto para el individuo como para su entorno. En esta actividad se dinamiza el sistema económico, contribuye al desarrollo sustentable y estimula la generación de puestos de trabajo con condiciones laborales adecuadas y capacidad productiva en el ámbito local. Funciona también como un metaconcepto que difunde una racionalidad empresarial y valores mercantiles y los conecta con espacios no económicos sus principios originarios (Ortega *et al.*, 2020).

Según Rodríguez (2009), es crucial abordar y analizar el emprendimiento desde múltiples ángulos para comprender su complejidad. Esto implica desarrollar un discurso que cruce disciplinas y que proponga nuevas maneras de abordar, investigar y comprender el tema. Esto pone a prueba la habilidad de conexión y escucha, forzando al emprendedor a demostrar su firmeza al llevar a cabo su proyecto, a promover su idea y a emplear un nombre con significados. Timmons & Spinelli (2007) sostienen que los emprendedores están revolucionando el planeta; ellos generan empleo mediante la creatividad, identifican posibilidades, emplean inversión de riesgo y modifican el sistema económico. Además, ven el cambio como una oportunidad para el avance económico, en lugar de considerarlo un obstáculo (Durán *et al.*, 2015).

Metodología

La metodología empleada al presente estudio fue de corte cuantitativo debido a que se emplearon instrumentos que permitieron medir las variables seleccionadas para el análisis del fenómeno estudiado. Asimismo, fue explicativo ya que se buscó obtener una visión general de una determinada realidad de la relación de las variables seleccionadas específicamente del comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad de los líderes emprendedores de microempresas del sur de Guanajuato. En cuanto al diseño considerado en el estudio fue de tipo transversal ya que se aplicaron instrumentos en un solo momento a los participantes del estudio.

En cuanto al muestreo empleado en la presente investigación fue de tipo no probabilístico intencional debido a que se pretendió en obtener el mayor número de respuestas. En cuanto a los criterios de inclusión de la muestra fueron jóvenes emprendedores de microempresas ubicadas en el sur de Guanajuato con un mínimo de un año de experiencia en el emprendimiento, así como un año mínimo en el posicionamiento en el mercado su emprendimiento.

Para la recolección de la información de las variables elegidas para el presente estudio, se diseñó una página alojada en un servidor de internet en donde los participantes del estudio ingresaron a contestar los instrumentos que permitieron medir las variables. Por lo que, se obtuvo una muestra de 19 participantes misma que se describe en la siguiente tabla 1.

Tabla 1. Estadística descriptiva de la muestra.

	Muestra (n)	Porcentaje
Sexo		
Masculino	9	47.4%
Femenino	10	52.6%
Edad		
Menos de 30 años	10	52.6%
31 a 40 años	5	26.3%
41 a 50 años	3	15.8%
Más de 51 años	1	5.3%
Escolaridad		
Licenciatura	17	89.5%
Posgrado	2	10.6%
Sector		
Comercio	9	47.4%
Industria	2	10.5%
Servicios	8	42.1%

Para desarrollar los análisis estadísticos de la información recabada mediante los instrumentos, se utilizó el software SPSS Statistics v.26 y para probar de las hipótesis establecidas en la investigación, se desarrolló un modelo de regresión lineal a través del software estadístico señalado anteriormente.

Para medir la variable del comportamiento emprendedor se empleó la escala desarrollada por Zampetakis & Moustakis (2007) compuesta por 6 variables manifiestas. Para medir la gestión de la calidad se empleó la escala propuesta por Lu *et al.* (2019; Patyal & Koilakuntla, 2017) esta escala está conformada por 5 variables manifiestas. Ambas escalas son medidas a través de una escala de Likert de 7 punto, en donde 1 representa Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente acuerdo. Para medir la confiabilidad de los instrumentos (Hair *et al.*, 2017) se analizó la confiabilidad interna de los instrumentos medidos por el Alpha de Cronbach. Por lo que, tanto la escala del comportamiento emprendedor ($\alpha=0.85$) así como la gestión de la calidad ($\alpha=0.94$) cuentan con la confiabilidad aceptable para el estudio (Cronbach, 1951; Hair *et al.*, 2017; Tavakol & Dennick, 2011).

En cuanto a la validez de los instrumentos, se realizó un Análisis factorial exploratorio (AFE) y posteriormente, un análisis factorial confirmatorio (AFC) (Méndez & Rondón, 2012). Para el análisis del estudio se analizó la prueba de esfericidad de Bartlett mediante el método de componentes principales y rotación varimax, suprimiendo pequeños coeficientes menores a 0.40 (Correa *et al.*, 2006). De acuerdo con el resultado del análisis señalado, el análisis de la adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin ($KMO=0.78$, $p\leq 0.01$), la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2_{(55)} = 173.52$; $p<0.01$), la varianza total explicada identificada por dos factores: comportamiento emprendedor ($\Delta R=0.36$) por lo que explica el 36% de la varianza mientras que la gestión de la calidad ($\Delta R=0.347$) explica el 34.7%. Mientras que ambas variables ($\Delta R=0.747$) explican el 70.7% de la variable total explicada del fenómeno estudiado a través de dos factores. Asimismo, se analizaron los coeficientes de las cargas factoriales de ambos factores que fueran mayores a 0.40 fueron adecuadas y aceptables. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante los análisis estadísticos señalados, se comprueba estadísticamente que ambos instrumentos cuentan con la validez (Correa *et al.*, 2006; Kaiser, 1970) necesaria para ser empleada en el presente estudio, mismas que se representa a través de la tabla 2.

Tabla 2. Validez de la escala mediante el análisis factorial confirmatorio

Matriz de componentes rotados ^a			
Variables Manifiestas	Componentes		Alpha de Cronbach
	Gestión de la Calidad de	Comportamiento del emprendedor	
GC5	.946		
GC2	.880		
GC3	.875		
GC4	.783		
GC1	.658		
CE1		.853	
CE2		.831	
CE3		.699	
CE4		.687	
CE5		.638	
CE6		.451	

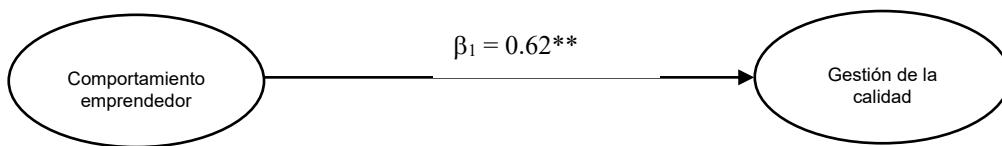
Nota: PGC= Gestión de la Calidad, CE= Comportamiento Emprendedor

Una vez analizada la confiabilidad y validez de los instrumentos, se realizó una correlación entre las variables gestión de calidad y el comportamiento emprendedor. De acuerdo con el resultado del análisis, se evidencia que hay una relación positiva y significativa ($r=0.45$; $p<0.01$) entre el comportamiento emprendedor y la gestión de la calidad de los líderes empresariales de microempresas del sur de Guanajuato., medidas a través del coeficiente de correlación de Pearson (Pearson, 1929; Pearson, 1931) presentadas en la tabla 3.

Tabla 3. Estadística descriptiva: media, desviación estándar, varianza y correlación de variables.

Variables	Media	Desviación estándar	Varianza	1	2
Comportamiento emprendedor	5.05	1.17	1.38	1.00	
Gestión de la calidad	5.31	1.41	2.00	0.52**	1.00

** $p<0.01$



*Figura 1. Regresión lineal efectuado sobre la variable independiente sobre la variable dependiente. Nota. ** $p<0.05$.*

Resultados

Para comprobar las hipótesis formuladas en este estudio H_1 : Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento del emprendedor y la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato, se llevó a cabo un análisis estadístico utilizando la correlación de Pearson entre las variables investigadas. De acuerdo con los hallazgos de la correlación, se evidencia estadísticamente que hay una relación positiva y significativa ($r=0.52$; $p<0.01$) entre la gestión de la calidad y el comportamiento emprendedor de los líderes emprendedores del sur del estado de Guanajuato, evaluada mediante el coeficiente de correlación de Pearson (Bonnet & Wright, 2000; Pearson, 1929; 1931) explicado el 20.2% ($\Delta R^2=0.202$). Por tanto, se acepta la hipótesis H_1 .

Para evaluar la hipótesis H_2 : El comportamiento del emprendedor es un factor que influye de manera positiva y significativa sobre la gestión de la calidad en las microempresas emprendedora del sur de Guanajuato, se analizó el resultado de la carga estructural (β_1) obtenido mediante un modelo de regresión lineal. De esta manera, se evidencia que el comportamiento emprendedor tiene una influencia positiva y significativa ($\beta_1=0.62$; $p<0.05$) en la gestión de calidad de las microempresas emprendedoras del sur de Guanajuato, correlacionando el 27% de la variabilidad total explicada ($\Delta R^2=0.270$). Por consiguiente, se acepta la hipótesis H_2 . Ver figura 1.

Conclusiones

En la actualidad, uno de los principales factores que promueve el desarrollo económico de las ciudades como de las regiones radica principalmente en el emprendimiento. En este sentido, el generar o promover un emprendimiento desde la generación de un modelo de negocio o en su defecto a la generación de un producto o servicio para promover en un determinado mercado es necesario considerar en el emprendedor su comportamiento debido a que, a razón del comportamiento de emprendedor será un factor esencial en la gestión de la calidad que ofrecerá la entidad de negocio que se encuentre gestionando como también en el producto o servicio que se busque emprender.

Uno de los principales hallazgos en la investigación fue identificar que el comportamiento emprendedor es un factor esencial que está estrechamente relacionado con la gestión de la calidad. En este sentido, el comportamiento de un emprendedor enfocado a través tener una visión estratégica, promover un ambiente de trabajo energético promoviendo una sinergia entre el grupo de trabajo y promover un contexto de apoyo está relacionado con la identificación con las necesidades de los clientes, controlando los procedimientos de productividad tanto de los productos como de servicio para mejorar los mismo procesos y con ello, lograr los objetivos de la entidad de negocio se encuentra emprendiendo.

De esta manera, el comportamiento del emprendedor es un factor que influye de manera positiva sobre la gestión de la calidad de la entidad de negocio que el emprendedor se encuentra gestionando y que busca mantener su emprendimiento en un mercado altamente competitivo.

Referencias

- AsConsultingGroup. (19 de febrero de 2025). *La Tasa de Fracaso Empresarial en México Alcanza el 82%: ¿Cómo Sobrevivir en un Mercado Cada Vez Más Competitivo?* Obtenido de AS News: <https://www.asnews.mx/noticias/la-tasa-de-fracaso-empresarial-en-mexico-alcanza-el-82-como-sobrevivir-en-un>
- Barriga, I. L., Castillo, I. D., & Villacís, I. C. (2022). *El control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización.* Revista E-IDEA Journal of Business Sciences. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id235>
- Bonnet, D., & Wright, T. (2000). Simple size requirements for estimating Pearson, Kendall and Spearman correlations. *Psicometrika*, 65(1), 23-28. doi:10.1007/BF02294183.
- Cisneros, M. A., Reyna, J. B., & Nequis, E. I. (28 de febrero de 2023). *Catalizadores del desempeño del sector hotelero: orientación emprendedora, responsabilidad social corporativa, gestión de la calidad total.* Obtenido de Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento: <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81708>
- Correa, J., Iral, R., & Rojas, L. (2006). Estudio de potencia de pruebas de homogeneidad de varianza. *Revista Colombiana de Estadística*, 29(1). 57-76.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-335. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Durán, S., Parra, M., & Márcenes, V. (2015). Potenciación de habilidades para el desarrollo de emprendedores exitosos en el contexto universitario. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 200-215.
- Entrialgo, M., Fernández, E., & Vázquez, C. J. (2001). El comportamiento emprendedor y el éxito de la PYME: modelos de contingencia y configuracionales. *Dirección y organización*, 25. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i25.220>
- FailureInstitute. (19 de febrero de 2025). *FailureInstitute.* Obtenido de Porqué fracasan los negocios: <https://thefailureinstitute.com/es/reports/>
- Frish, Y. (2019). "Leaders' Decision Calculi on Nuclear Armament and Disarmament", How Do Leaders Make Decisions? (Contributions to Conflict Management, Peace Economics and Development). *Emerald Publishing Limited*, 28, 121-154. <https://doi.org/10.1080/02681171.2019.1580500>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares Structural Equation* (Vol. 2). PLS-SEM.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS SEM)*. USA Second Edition.: SAGE Publications.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2024). *BUSINESS DEMOGRAPHICS STUDY (EDN) 2023.* INEGI. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/EDN/EDN2023.pdf>
- Lu, P., Cai, X., Wei, Z., Song, Y., & Wu, J. (2019). Quality management practices and inter- organizational project performance: moderating effect of governance mechanisms. *International Journal of Project Management*, 37(6), 855-869. Doi: 10.1016/j.ijproman.2019.05.005.

- Maral, M. (2024). Entrepreneurial universities: a decision-making approach. *Management Decision*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. Doi: 10.1108/MD-02-2024-0321.
- Masacón, M. R., Masacón, N. U., & Huilcapi, A. G. (2021). *Gestión de calidad: Una reflexión sobre la fidelización de clientes en pymes y emprendimientos locales*. *Revista Oradores*, 1(16). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/328/3283333001/>
- Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197-207.
- ODS. (19 de febrero de 2025). *Sustainable Development Goals*. Obtenido de ONU-ODS: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ortega, A. S., Serrano-Pascual, A., & Borges, E. (2020). El dispositivo emprendedor: Interpelación ética y producción de nuevos sujetos del trabajo. *Revista Española de Sociología*, 30(3), a62. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2021.62>
- Patyal, V., & Koilakuntla, M. (2017). The impact of quality management practices on performance: an empirical study. *Benchmarking: An International Journal*, 24(2), 511-535. doi: 10.1108/BIJ-11-2015-0109.
- Pearson, E. S. (1929). Some notes on sampling tests with two variables. *Biometrika*, 21, 337-360. doi: 10.2307/2332565
- Pearson, E. S. (1931). The test of significance for the correlation coefficient. *Journal of the American Statistical Association*, 26, 128-134. doi: 10.2307/2278641
- Sastré, P. (19 de febrero de 2024). *Emprendiendo desde los ODS*. Ongoing IBERO. <https://ongoing.ibero.mx/emprendiendo-desde-los-od/>
- Shane, S. (2004). *Academic Entrepreneurship: University Spinoffs and Wealth Creation*. MA, USA. Edward Elgar Publishing.
- Tarí, J., Pertusa-Ortega, E., López-Gamero, M., & Pereira-Moliner, J. (2025). Drivers of social sustainability practices: quality management, human capital and innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 37(2). 462-481. doi: 10.1108/IJCHM-12-2023-1866.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55. doi: 0.5116/ijme.4dfd.8dfd.
- Zampetakis, L., & Moustakis, V. (2007). Entrepreneurial behaviour in the Greek public sector. *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*, 13(1), 19-38. doi: 10.1108/13552550710725165.