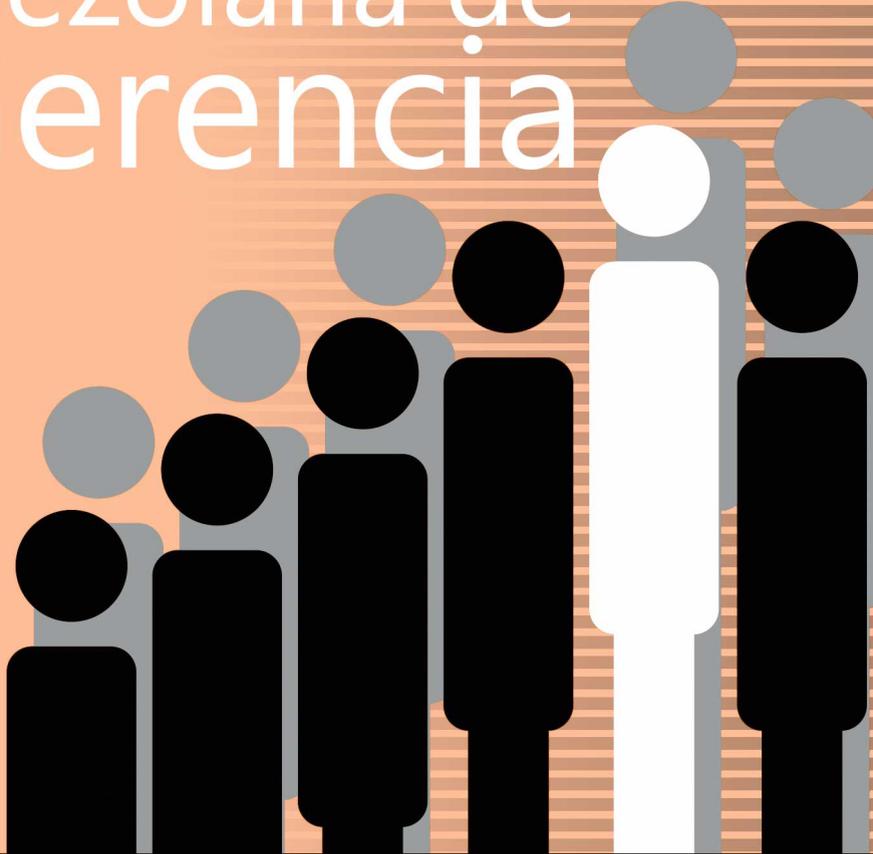


Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE



Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Como citar: Rodríguez, Y. J. (2024). Gestión de la calidad en la competitividad en microempresas de Baja California, México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(108), 1799-1816. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.108.20>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. 108, 2024, 1799-1816
octubre-diciembre
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Gestión de la calidad en la competitividad en microempresas de Baja California, México

Rodríguez León, Yirandy Josué*

Resumen

La gestión de la calidad es un tema con presencia en un contexto empresarial desarrollado; en tal sentido, comúnmente se dilucida por investigaciones en grandes empresas del sector industrial. Sin embargo, existen pocos antecedentes publicados que vinculan a la gestión de la calidad con la competitividad en microempresas de Latinoamérica. Ante tal situación, la presente investigación pretende determinar la relación existente entre la gestión de la calidad y la competitividad en negocios de formato micro. Además, se aplica un cuestionario a 384 microempresas del Estado de Baja California, México, lo que posibilita el análisis de la información estadística para llevar a cabo un análisis factorial confirmatorio y un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados recabados sugieren el impacto positivo de la gestión de la calidad (medida a través de la mejora continua, sistema de gestión, liderazgo y participación del personal) en la competitividad de microempresas.

Palabras clave: Gestión de la calidad; competitividad; ecuaciones estructurales.

Recibido: 15.04.24

Aceptado: 10.07.24

* Profesor Investigador, Universidad Autónoma de Baja California, México, E-Mail: yirandy.rodriguez@uabc.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0002-6640-5364>

Quality Management in the competitiveness of microenterprises in Baja California, Mexico

Abstract

Quality management is a topic prevalent in developed business contexts; in this regard, it is commonly elucidated through research in large companies in the industrial sector. However, there are few published precedents linking quality management to competitiveness in microenterprises in Latin America. Given this situation, the present research aims to determine the relationship between quality management and competitiveness in micro-sized businesses. Additionally, a questionnaire is administered to 384 microenterprises in the state of Baja California, Mexico, enabling the analysis of statistical information to conduct confirmatory factor analysis and a structural equation model. The gathered results suggest a positive impact of quality management (measured through continuous improvement, management system, leadership, and employee involvement) on the competitiveness of microenterprises.

Keywords: Quality management; competitiveness; structural equations.

1. Introducción

La actual situación económica social que se vive como resultado de la pandemia por el Covid-19, ha impactado negativamente en la adquisición de productos y servicios de primera necesidad, con una inflación considerable a nivel mundial. En tal sentido, se necesita que los negocios desarrollen su actividad de manera eficiente para satisfacer las necesidades de sus clientes (Wang, Hung & Hsieh, 2022).

Es por ello que las microempresas juegan un papel decisivo, ya que, según su propio concepto, vincula a los negocios con la satisfacción de necesidades sociales con una marcada gestión innovadora. Sin lugar a dudas, esta dinámica en la actualidad resulta vital para generar un grado de desarrollo social (Kim & Kim, 2022).

Así pues, la gestión de la calidad es una de las opciones más viables para alcanzar la excelencia en el cumplimiento de los objetivos empresariales y de los negocios. Estos sistemas de gestión se basan en aspectos claves como las buenas relaciones con proveedores, participación del personal productivo, la estandarización de procesos, la concientización del liderazgo, así como tomar decisiones basadas en los hechos pretendiendo la mejora continua (Antony & Sony, 2023).

Con ello, una unidad de negocios es capaz de reducir sus costos y eficientar su productividad, lo que permite entregar a sus clientes un producto o servicio de excelencia a un menor precio, aumentando la competitividad del negocio dentro de su segmento de mercado.

Sin embargo, aunque se expresa una relación entre la gestión de la calidad

y la competitividad, existen escasos estudios que vinculan dichas variables con microempresas. Asimismo, la mayoría de los trabajos que analizan la calidad con la competitividad lo hacen en el marco de empresas grandes y en los contextos de América del Norte, Europa y Asia (Sadeghi, Safari & Yousefi, 2021). Por consiguiente, estudios de tal índole, en economías emergentes como México, son insuficientes para establecer una línea de investigación dentro del estado del arte.

En resumen, la relación real entre la calidad y la competitividad en negocios micro, dentro de la literatura investigativa es escasa. Por ello, con el objetivo de establecer un punto de partida en el conocimiento científico, el presente estudio empírico pretende determinar la relación existente entre la gestión de la calidad y la competitividad en negocios de formato micro.

Desde el punto de vista metodológico, el artículo pretende arribar a conclusiones de relación existente entre la calidad definida en cuatro principios o constructos (Mejora Continua, Sistema de Gestión, Liderazgo y Participación del Personal) con la competitividad. Para ello, se aplica un cuestionario a 384 microempresas de Baja California, México, analizando los datos mediante un modelo de ecuaciones estructurales.

2. Gestión de la calidad y competitividad

A partir de la década de 1960, el concepto de gestión de la calidad ha venido ganando espacio dentro de los modelos de negocios. En ello resultan destacados los aportes de autores como Deming, Ishikawa, Juran y Crosby, conocidos como los gurús de la calidad. Es así como se establecen referentes

como los ciclos y círculos de calidad, los controles estadísticos, los procesos con cero defectos que coadyuvan a sostener estándares con utilidad y un precio económicamente viable que satisfaga al consumidor. Por tanto, la calidad se define en la satisfacción de las necesidades del cliente (Стойко & Щерстюк, 2020).

En tal sentido, se visualizan como un modelo de intervención que posibilita a los negocios elevar su productividad; aunque también es un enfoque interactivo, en el que se intervienen muchos grupos de interés con el objetivo de generar estrategias que incentiven el desarrollo empresarial. Aunado a esto, implica la necesidad de un cambio de mentalidad en la cultura organizacional en cuanto a la estandarización y la disciplina (Makadok, Burton & Barney, 2018).

De eso se desprende que la gestión de la calidad es un proceso que relaciona a la planificación, ejecución, verificación y mejora tanto de proceso y productos altamente competitivos. Su objetivo fundamental es instaurar una visión estratégica que tenga en cuenta tanto a la estructura gerencial como a cada uno de los colaboradores, sin importar su posición dentro del organigrama (Chiarini, 2020).

Para gestionar la calidad se conciben tres pasos fundamentales; el primero es crear estrategias previas, que inician con el diagnóstico de las áreas de oportunidad, concientización de la alta gerencia y crear las estrategias de control, con base a un comité de gestión de calidad como instancia rectora. Posteriormente, se hace necesario fomentar diligencias de desarrollo como la comunicación y capacitación de todo el personal. Por último, llevar a cabo auditorías periódicas de control de

calidad (Niebles-Nuñez et al, 2022).

Ahora bien, para alcanzar ese nivel de satisfacción, las evidencias empíricas expresan varios principios dentro de la administración de la calidad. Por ejemplo, la mejora continua aporta el incremento gradual de los estándares de una organización de modo sostenible con el paso del tiempo. Otro elemento indispensable resulta el enfoque sistémico de gestión, ya que concibe a la empresa como un todo que se integra de grupos de interés clave como clientes, proveedores, colaboradores, el gobierno y la propia sociedad. Igualmente, el liderazgo es importante en el marco de la planeación y el control de calidad. Por consiguiente, resulta indispensable la participación del personal, pues asume un papel protagónico en la ejecución y cumplimiento de los lineamientos de calidad (Aguar-Agramonte et al, 2022).

Sobre la base de tales principios, se establecen sistemas y modelos de gestión de la calidad que se enfocan en varias directrices para que las empresas se autoevalúen, midan su desenvolvimiento, adviertan áreas de oportunidad e incluso certifiquen su desempeño como expresión de garantía y competitividad. Así, pues, el EFQM (Modelo Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), que determina el camino a seguir para alcanzar la excelencia empresarial, teniendo en cuenta oportunidades de mejora. Este modelo se basa en preceptos de diagnóstico de dificultades como punto de partida de un plan de mejora sistémico para la mejora permanente (Martusewicz, Szewczyk & Wierzbic, 2022).

Sin lugar a dudas, las normas ISO (Internacional Organization for Standardization) son el modelo de gestión más utilizado internacionalmente.

De manera simple y coherente, aporta un sistema con normas, tanto generales como específicas, de operación aplicable a cualquier tipo de organización, sin importar el giro, tamaño y contexto del negocio. Por tanto, ilustran el consenso empírico para la administración de la calidad bajo la satisfacción del cliente, con altos estándares de productividad, por medio de acciones preventivas y correctivas que propician eliminar hasta los mínimos defectos (Geraldo de Aquino, 2019).

Igualmente, se pueden citar algunas metodologías desarrolladas para gestionar la calidad. Por ejemplo, las cinco s (5'S), originada en Japón, es muy utilizada en el ámbito empresarial porque es una herramienta ágil y sencilla para elevar el performance operativo de una organización, teniendo en cuenta aspectos como la organización, eliminación de elementos innecesarios, limpieza, estandarización y disciplina. Parte de una auditoría inicial, o diagnóstico, para marcar un antes y un plan de gestión para aumentar la eficiencia de los procesos de manera sistémica con el aporte de todo el personal que integra la organización (Díaz et al, 2022).

También es muy conocido el lean manufacturing o manufactura esbelta, que como método de gestión pretende reducir a la más mínima expresión desperdicios de tiempo, inventario, producción, movimientos, errores humanos y tecnológicos, entre otros. El objetivo fundamental del Lean es obtener un producto o servicio de mucha calidad con un alto nivel de satisfacción del cliente. Ello es posible gracias a un flujo de trabajo continuo y esmerado basado en la optimización de recursos materiales, financieros y humanos con base a un rendimiento que pretende

la perfección (Galeana-Figueroa & Valenzo-Jiménez, 2019).

2.1. Competitividad perspectiva conceptual

Durante los últimos años, el concepto de competitividad ha sido abordado por la literatura, ya que esta variable es necesaria para el desempeño de una organización empresarial. El término se vincula con la obtención de ventaja desarrollada o natural dentro de un segmento de mercado. Esta superioridad debe ser generada para que sea competitiva, ya que de ser natural sería una ventaja comparativa, por ejemplo, una ubicación geográfica. En tal sentido, autores clásicos como Adam Smith y David Ricardo la vinculan con el florecimiento de la empresa, específicamente con el comercio. Asimismo, hay otro grupo de autores más contemporáneos que establece ciertos factores como los recursos humanos, materiales y tecnológicos vinculados a la productividad.

En efecto, la competitividad es uno de los principales lineamientos para el desarrollo económico actual (Marikina, 2018). Otros estudios, como Abuzyarova (2017), describen a la competitividad como un ente impulsor que sobrepasa las adversidades o amenazas que acechan a una organización y que permiten su operación como parte del libre mercado. Entonces, las empresas competitivas necesitan establecerse en la competencia, planeando su posicionamiento a mediano y largo plazo, determinando las necesidades de los consumidores. Una visión respetada en el tema es la de Michael Porter, quien explica a la competitividad como la producción

de productos y servicios con altos estándares de calidad y bajos costos productivos con relación al resto de los competidores.

Por consiguiente, se garantiza el crecimiento de la organización, sus utilidades y a su vez se generan fuentes de empleos útiles que coadyuvan a la satisfacción de problemáticas sociales (Maldonado-Salinas, 2022). Al mismo tiempo, la teoría porteriana expresa un modelo de competitividad que dilucida elementos derivados de relaciones estratégicas. Así pues, se definen cinco puntos fundamentales, respecto al potencial de nuevos competidores, el poder de negociación de los proveedores y de clientes, la amenaza de productos sustitutos, además de la rivalidad dentro de la competencia (Rice, 2022).

Mientras tanto, una teoría conocida con relación al tema es la de gestión basada en recursos, en donde dichos recursos deben revestir características valiosas, raras, imperfectamente imitables y, por ende no sustituibles. Con ello, se garantiza eficiencia empresarial y la plena satisfacción del cliente, ya que se reducen costos respecto a la competencia; ello con un precio accesible y margen de utilidad atractivo (Rodrigues de Siqueira & da Silva Müller, 2022). Otra dimensión abordada en la literatura propone a la innovación tecnológica como garantía para el perfeccionamiento de la calidad. De esta manera, se alcanzan nuevos métodos de comercialización, tomando como punto de partida el acceso al uso de las tecnologías de la comunicación.

Por tanto, resultan claves dentro del proceso las actividades relacionadas con la investigación y el desarrollo del mercado. Acá también se señala la vinculación que debe

existir entre empresas, universidades y gobierno para generar competencias y capacidades dentro de un ecosistema de innovación (López, 2021). Así pues, otro aspecto que incide en la competitividad de las empresas son los factores humanos. Por ejemplo, la motivación del personal es indispensable para que estos alcancen una satisfacción laboral y que eleven constantemente sus capacidades técnicas. En ello, impactan el clima y la cultura organizacional, además del liderazgo y el manejo de conflictos. Ciertamente, los colaboradores bajo el trabajo en equipo deben ser protagonistas en el proceso de toma de decisiones para fomentar un entorno altamente competitivo (Hans, 2021).

Para abordar la competitividad organizacional en el actual contexto económico es imprescindible tener en cuenta altos niveles de venta y bajos costos de operación para garantizar una rentabilidad estable que propicie solvencia financiera con sólidas utilidades. Por lo tanto, otro aspecto indispensable es la infraestructura, el posicionamiento del mercado y la actualización digital con un mayor rango de alcance e interacción con los clientes dentro de un segmento de mercado.

2.2. Gestión de la calidad y su vinculación con la competitividad

Como se aprecia en los subtemas anteriores, la gestión de la calidad está vinculada con la competitividad; a tal punto que ambas variables son indispensables para satisfacer las necesidades del cliente. Por tanto, a los efectos del presente estudio, se vincula la relación entre cuatro principios de gestión

de calidad (Mejora Continua, Sistema de Gestión, Liderazgo y Participación del Personal) con la competitividad. En tal sentido, es prudente establecer esta relación desde una perspectiva teórica y fundamental, pues, cada una de las hipótesis objeto de estudio.

Primeramente, la teoría, de manera clara, establece que la mejora continua es ineludible para que una empresa sea competitiva. Al respecto, investigaciones recientes mantienen el principio de que las empresas establecen estrategias y estándares para mejorar paulatinamente sus procesos y generar así una ventaja competitiva (Ziviani et al, 2022). Asimismo, Zayas-Barreras (2022), comprueba que las empresas se interesan por acciones de control para mejorar sus procesos de modo sostenible y enfrentar los desafíos de un mercado cada vez más competitivo. Por tanto, cambios sostenidos y continuos aumentan gradualmente el nivel de competitividad de una organización. Con dichos preceptos, se establece la primera hipótesis objeto de estudio, tomando como muestra a microempresas de Baja California, México. Así pues:

H1: La mejora continua impacta positivamente en la competitividad de microempresas en Baja California, México.

Por otro lado, los sistemas de gestión constituyen un principio de la calidad concatenado para alcanzar la competitividad. Gran parte de los autores, como Rau et al, (2019), enaltecen al componente estratégico para que una organización tenga preponderancia competitiva y supere posiciones hasta alcanzar el liderazgo en un segmento de mercado. En ello resulta vital que la empresa opere de manera exacta, como una maquinaria perfecta, en donde el aporte de todos los elementos

que integran su sistema (proveedores, colaboradores, gobierno, universidades, etcétera) aporte el máximo de esfuerzos para alcanzar la excelencia en pos de la satisfacción del cliente. De eso se desprende la fuerte conexión entre los sistemas de gestión de la calidad y el incremento de la competitividad de un producto o servicio, en donde las empresas de microformato deben centrar sus esfuerzos (Tobón, Urquía y Cano, 2022). Por tanto:

H2: El sistema de gestión tiene una relación positiva en la competitividad de microempresas en Baja California, México.

En otro orden de aspectos, muchos estudios concluyen en que el papel del liderazgo empresarial resulta decisivo para toda actividad de negocios. Precisamente, Morkel, Nienaber & McNeill (2021), comentan que el líder de una empresa debe ser protagonista en alcanzar la competitividad organizacional. Un verdadero guía inspira y motiva a sus colaboradores para alcanzar la excelencia; está al tanto de los mínimos detalles que aportan un valor agregado para que un producto o servicio sea altamente competitivo; asimismo, debe ser ejemplo en su desempeño.

El líder tiene que tomar en cuenta de modo objetivo el criterio de sus subordinados para el proceso de toma de decisiones, pero igualmente contar con suficientes capacidades en la solución de problemas de manera objetiva y convincente. Es por esta razón que se necesita una persona con habilidades comunicativas y con la entereza de rendir frecuentemente cuentas de su gestión administrativa (Jadhav, Shelke & Sonar, 2021). De las evidencias anteriores se desprende que:

H3: El líder tiene un impacto positivo

en la competitividad de microempresas en Baja California, México. Por último, es innegable la necesidad del buen talento humano para alcanzar la competitividad de una organización, derivado de las teorías del capital humano y social (Marjanovic & Murthy, 2022). Así pues, el trabajo mancomunado y el intercambio de conocimiento entre los colaboradores maximizan las habilidades para generar alternativas en aras de solucionar problemas complejos que amenazan a una empresa. En tal sentido, el personal debe ser esmerado y creativo. También es necesario que la empresa cuente con políticas de reconocimiento personal y que se dé seguimiento a las problemáticas personales que aquejan el desempeño óptimo de los colaboradores. Lo anteriormente expuesto sirve como base para plantear que:

H4: La participación del personal tiene un impacto positivo en la competitividad de microempresas en Baja California, México.

3. Consideraciones metodológicas de la investigación

Para responder a las cuatro hipótesis de investigación expresadas, se realiza un estudio empírico en microempresas de Baja California, México, analizando así la relación presentada entre la gestión de la calidad y la competitividad. Igualmente, se aplica una investigación cuantitativa por medio de un cuestionario como instrumento de recolección de datos primarios.

Dicho cuestionario se somete a una validez de constructo en virtud de la prueba estadística de alpha de Cronbach, pilotaje inicial necesario para cuestionarios autoadministrados y cuando

contienen escalas multidimensionales (Vaske, Beaman & Sponarski, 2017).

El marco de referencia utilizado en la presente investigación es el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas de México (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022), el cual tiene registradas a 111 mil 168 microempresas en el estado de Baja California. Asimismo, para recabar los datos, se muestrea definitivamente a 384 microempresas en virtud de un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del $\pm 5\%$ y un nivel de fiabilidad del 95%. El proceso de recolección de datos se lleva a cabo durante los meses de septiembre a diciembre de 2022. Es importante destacar que se encuestan en todos los casos al dueño del micronegocio, lo que posibilita que la información sea emitida por el máximo responsable en cuanto al manejo de la información.

La medición de la gestión de la calidad se hace en cuatro constructos: Mejora Continua con 7 ítems, Sistema de Gestión que comprende 6 ítems, Liderazgo integrado igualmente por 6 ítems y la Participación del Personal compuesta por 5 ítems o preguntas, siendo adaptadas las preguntas en virtud de la norma ISO 9004 (2018). Entre tanto, la dimensión Competitividad se compone de 6 ítems, efectuando una adaptación de las escalas de Berra (2016). Todas las preguntas que integran las dimensiones de estudio establecen una escala tipo Likert de 5 aspectos, lo que aporta respuestas más precisas por parte de los encuestados y mayor factibilidad para el procesamiento de los datos (Peng, Wang & Wang, 2023).

En otro orden, la validez y fiabilidad de las escalas de medidas se hace bajo un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), bajo el procedimiento de máxima verosimilitud con el software

estadístico AMOS, utilizando las estimaciones de coeficientes de regresión estandarizados. Con relación a los resultados alcanzados, todos los valores de las 4 escalas son superiores a 0.55 entre todos los índices, por lo que se percibe fiabilidad interna entre los constructos de la gestión de la calidad y se resalta la validez interna del modelo.

Para la medición de la fiabilidad se utilizaron los coeficientes de varianza con cargas factoriales por encima de 0.54, lo que coadyuva a que todos los ítems de los factores relacionados expresen una significancia perfecta ($p = 0.000$). Por consiguiente, para enfatizar en la fiabilidad, se aplica el Alfa de Cronbach a cada dimensión objeto de estudio. De acuerdo con los resultados apreciados, todos los valores se encuentran en el margen deseado entre 0.4 y 0.9, lo que define parámetros de fiabilidad de cada escala y se confirma la validez interna del modelo de investigación planteado (Raykov et al, 2024).

Continuando con los resultados del AFC, según se aprecia en la tabla 1, sugieren que el modelo de medición manifiesta un buen ajuste estadístico ($S-B \chi^2 = 769.56.499$; $gl = 395$; $p = 0.000$; $NFI = 0.843$; $NNFI = 0.827$; $CFI = 0.916$; $RMSEA = 0.050$). En tal sentido, en la propia tabla 1 se puede observar una alta consistencia interna de los constructos, ya que el Alfa de Cronbach para cada dimensión objeto de estudio se encuentra en el margen deseado entre 0.7 y 0.9 por Hayes & Coutts (2020).

Igualmente, la estimación de la varianza de las variables observadas (indicador) respecto a su constructo principal (variable) supera 0.5 en todos los casos, lo que es deseable, ya que se manifiesta que los datos muestran una dispersión acertada respecto a la media (Díaz-Rodríguez, 2019).

Tabla 1
Consistencia interna y validez del modelo teórico

Variable	Indicador	Coefficiente de regresión Estandarizado ≥ 0.5	Nivel de Significancia = $p < 0.01$	Alfa de Cronbach $\geq 0.4; \leq 0.9$	Estimación de Varianza ≥ 0.5
Mejora Continua	P14	0.73	0.000	0.85	0.62
	P15	0.62	0.000		
	P16	0.66	0.000		
	P17	0.67	0.000		
	P18	0.72	0.000		
	P19	0.58	0.000		
	P20	0.70	0.000		
Sistema de Gestión	P22	0.76	0.000	0.83	0.56
	P23	0.72	0.000		
	P24	0.67	0.000		
	P25	0.71	0.000		
	P27	0.61	0.000		
	P28	0.68	0.000		
	P29	0.55	0.000		
Liderazgo	P30	0.70	0.000	0.81	0.61
	P31	0.62	0.000		
	P32	0.72	0.000		
	P34	0.73	0.000		
	P35	0.55	0.000		
Participación del Personal	P36	0.59	0.000	0.75	0.54
	P37	0.56	0.000		
	P39	0.62	0.000		
	P40	0.54	0.000		
	P41	0.50	0.000		
Competitividad	P42	0.57	0.000	0.74	0.60
	P43	0.59	0.000		
	P44	0.60	0.000		
	P45	0.57	0.000		

S-B X2 =590.45; gl = 246; p = 0.000; NFI = 0.859; NNFI = 0.841; CFI = 0.912; RMSEA = 0.061

En otro orden de resultados, la validez discriminante del modelo de investigación, que vincula las variables mejora continua, sistema de gestión, participación del personal, liderazgo y competitividad, se mida por dos pruebas estadísticas, tal y como se puede apreciar en la tabla 2. Primeramente, se muestra el test de intervalo de confianza (Maldonado-Guzmán, Pinzón-Castro & Alvarado-Carrillo, 2020) con el que se

determina un nivel del 95 %; entre tanto, a continuación, se visualiza el test de varianza extraída (Dominguez-Lara & Campos-Uscanga, 2022), en donde tal indicador, para cada dimensión latente, es menor que su correspondiente índice de varianza extraída. Concluyendo, en ambas pruebas se halla alta evidencia de presencia de validez discriminante en el modelo de investigación.

Tabla 2
Validez discriminante del modelo teórico

Variables	Mejora Continua	Sistema de Gestión	Liderazgo	Participación del Personal	Competitividad
Mejora Continua	1	0.74	0.71	0.67	0.55
Sistema de Gestión	0.74	1	0.69	0.64	0.49
Liderazgo	0.71	0.69	1	0.74	0.52
Participación del Personal	0.67	0.64	0.74	1	0.49
Competitividad	0.55	0.49	0.52	0.49	1

3. Relación entre gestión de la calidad y competitividad: principales hallazgos

Con el objetivo de brindar respuesta a las cuatro hipótesis de investigación planteadas en la presente investigación. Se aplica un modelo de ecuaciones estructurales, utilizando el programa estadístico AMOS (Fussell & Truong, 2022). En un primer momento, se analiza la validez del modelo teórico que vincula la mejora continua, sistema de gestión, liderazgo y participación del personal con la competitividad de las microempresas, mediante el razonamiento del examen de Chi cuadrado, que sienta las bases para contrastar los resultados entre el modelo teórico y el modelo de medida. Se alcanzan resultados no significativos, lo

que permite establecer un razonamiento pertinente de las relaciones entre los constructos objeto de estudio.

En tal sentido, el modelo de ecuaciones estructurales aporta una relación múltiple entre variables dependientes e independientes, mediante un análisis factorial confirmatorio y un método de regresión lineal múltiple (Darda & Bhuiyan, 2022). Coincidiendo con Pan et al, (2022), la metodología de ecuaciones estructurales se considera como un razonamiento confirmatorio y configura una relación causal entre variables dependientes e independientes basada en una ecuación matemática. Bajo tales consideraciones, la Tabla 3, especifica los resultados derivados del análisis estructural.

Tabla 3
Resultados del Modelo de Ecuaciones Estructurales

Hipótesis	Relación Estructural	Coefficiente de regresión estandarizado = $b > 0$	Significancia = $p < 0.01$
H1: La mejora continua impacta positivamente en la competitividad de microempresas en Baja California, México.	Mejora Continua → Competitividad	0.53	0.000
H2: El sistema de gestión tiene una relación positiva en la competitividad de microempresas en Baja California, México.	Sistema de Gestión → Competitividad	0.13	0.000

Cont... Tabla 3

H3: El líder tiene un impacto positivo en la competitividad de microempresas en Baja California, México.	Líder →Competitividad	0.15	0.000
H4: La participación del personal tiene un impacto positivo en la competitividad de microempresas en Baja California, México.	Participación del Personal →Competitividad	0.17	0.000
S-B X2 =769.56.499; gl = 395; p = 0.000; NFI = 0.843; NNFI = 0.827; CFI = 0.916; RMSEA = 0.050			

Teniendo en cuenta la Tabla 3, el modelo de ecuaciones estructurales establece para la primera hipótesis (H1) un coeficiente de regresión $b = 0.53$ y una significancia de $p < 0.001$, lo que indica el impacto positivo de la mejora continua en la competitividad de microempresas. Respecto a H2, se alcanza un valor de $b = 0.13$, así como $p < 0.001$ que determina la relación positiva de los sistemas de gestión para la competitividad de microempresas. Con relación a H3, $b = 0.15$ y $p < 0.001$, que comprueba el impacto positivo del líder para la competitividad de microempresas. Por último, H4, manifiesta un indicador $b = 0.17$ e igualmente $p < 0.001$ para establecer que la participación del personal impacta positivamente en la competitividad de las microempresas.

Estos resultados empíricos expresan un grupo de consideraciones para los microempresarios del estado de Baja California, México; siendo la primera de ellas la expresión de los datos obtenidos en virtud de la aplicación de 384 cuestionarios para analizar el impacto existente entre la gestión de la calidad (medida desde la mejora continua, sistema de gestión, líder y participación del personal) y la competitividad de microempresas bajacalifornianas. Por consiguiente, en estudios posteriores, sería prudente analizar estos cinco constructos de estudio de modo longitudinal, o sea comprando en el

tiempo, o bien de manera análoga con otros estados del territorio mexicano o de Latinoamérica. Esto coadyuvaría a concluir si estos principios de gestión de la calidad impactan en la competitividad de microempresas (Saavedra-García, Camarena-Adame & Tapia-Sánchez, 2017).

Otra implicación concatenada de los resultados es que, aunque existen referentes empíricos de la gestión de la calidad para alcanzar la competitividad (Cherrafi et al, 2018; Yin et al, 2020), se manifiesta cierta controversia en la literatura respecto a si estas variables se implican de modo positivo en empresas de micro, pequeño y mediano formato. Ante lo cual, se necesitan más resultados investigativos empíricos, para sentar las bases de un antecedente de investigación bien definido dentro del estado del arte futuro respecto a la gestión de la calidad y la competitividad en microempresas (Pérez et al, 2021); ya que algunos estudios han encontrado efectos negativos en la asociación de tales constructos (López-Ayala, 2018).

La tercera implicación recae en que, de los resultados alcanzados, se manifiesta en la literatura que la mejora continua tiene papel preponderante en la gestión de la calidad y esta a su vez incide de manera positiva en la competitividad de las microempresas, ya que las acciones para alcanzar la excelencia son factibles para la reducción de costos

operativos y, por tanto, satisface las necesidades del cliente con un margen de utilidad para la empresa (Azzemou & Noureddine, 2018). Por consiguiente, próximas investigaciones deben ofrecer mayor relevancia a la mejora continua para evaluar la competitividad empresarial (Kebede & Viridi, 2021).

Una cuarta implicación tiene que ver con el enfoque sistémico para desarrollar un producto y/o servicio más competitivo, lo que de acuerdo con Liu; He & Chen (2021), en un entorno global tan especializado y competitivo, es imprescindible el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad teniendo en cuenta no solo las expectativas de los clientes, sino también buenas relaciones con proveedores, universidades, instituciones gubernamentales y sociedad en sentido general, donde cada parte juega un papel importante en el cumplimiento de objetivos de desarrollo sustentable. En tal sentido, existen algunas evidencias empíricas que demuestran el impacto de la responsabilidad social empresarial en la competitividad de microempresas (Suárez-Morales, Segura & Flores, 2021).

Como quinta implicación, resalta la importancia del líder para la gestión de la calidad y, por ende, la competitividad de microempresas; ello queda demostrado en la literatura por Ávila-Rosales et al, (2023), que un alto nivel de compromiso por los microempresarios tiene una influencia positiva en el comportamiento competitivo de su negocio.

Al mismo tiempo, se hace imprescindible la conjunción de habilidades personales y técnicas para ejercer el liderazgo en la microempresa; de ahí que esta persona debe estar en una autopreparación constante para elevar el performance de su gestión administrativa (Chávez, 2017).

La sexta implicación vinculada

con la presente investigación establece la participación del personal para desarrollar la competitividad empresarial. Ello guarda relación con estudios de García-Salazar & Cano-Saldaña (2018), quienes expresan que no es posible llevar a cabo un producto y/o servicio de calidad sin que los colaboradores estén motivados y capacitados para ello, ya que este personal debe tomar decisiones claves de modo inmediato para resolver defectos imprevistos dentro del proceso productivo, sin que ello incida en una afectación económica de la microempresa (Neme-Castillo, García-Meza, & Valderrama-Santibáñez, 2021).

Por último, se advierte la escasa existencia de estudios de calidad y competitividad en el marco de las microempresas y la mayoría de los esfuerzos se enfocan en aspectos muy generales, cuando realmente es un problema complejo que implica una multiplicidad de factores que afectan el desempeño de las organizaciones de formato micro (Lucero-Narváez, Hidalgo-Flor, & Cueva-Sánchez, 2020).

Asimismo, resulta necesario sumar esfuerzos que vinculen a las cámaras empresariales, clúster, universidades y gobierno para desarrollar la innovación en el ecosistema de microempresas, ya que por sus características constituyen el grueso del entramado empresarial en Latinoamérica y, por tanto, resultan punta de lanza en el desarrollo económico de una región geográfica en vías de desarrollo (Rivadeneira-Ramírez & Echeverri-Rubio, 2021).

En otro orden de aspectos, el presente estudio no está exento de limitaciones, que deben evidenciarse antes de presentar las conclusiones. La limitación más significativa es el uso de escalas de medición para medir la

gestión de la calidad mediante la mejora continua, sistema de gestión, liderazgo y participación del personal; sin embargo, no se tienen en cuenta principios como la relación con proveedores, procesos, enfoque en cliente y toma de decisiones basadas en hechos. A su vez, se utilizan indicadores subjetivos, derivados de la revisión bibliográfica, para medir, mediante la aplicación de cuestionarios, los constructos de investigación. Por lo tanto, en estudios futuros se hace necesario tomar en cuenta algunos datos más plausibles de las microempresas, por ejemplo, certificaciones de gestión de la calidad, porcentaje de reducción de costos anuales, nivel educativo del microempresario, entre otros, con el objetivo de evaluar si los resultados guardan relación con este estudio empírico.

Como segunda limitante, se puede plantear que la gestión de la calidad y la competitividad probablemente tengan una mejor relación si se analizan de manera particular o tal vez teniendo en cuenta alguna variable moderadora como, por ejemplo, el giro de la microempresa (comercio, servicio o manufactura), ámbito de operación (local, nacional o internacional). Por consiguiente, estudios a corto y/o mediano plazo deben vincular variables que establezcan, de modo más específico, los efectos de la gestión de la calidad para la competitividad y así respaldar los hallazgos de este trabajo investigativo.

El limitante número tres implica que solamente se tienen en cuenta los principios de gestión de la calidad y de la competitividad más dilucidados en investigaciones precedentes; por lo que estudios científicos futuros deben tomar aspectos más intangibles como el desarrollo tecnológico, solicitudes

de patentes, el marketing digital y el uso de redes sociales como prácticas más actuales de competitividad a nivel mundial para contrastarlos con los resultados que evidencia el estado del arte presente. Como última limitación, y no menos importante, es que los resultados se sustentan sobre encuestas realizadas en microempresas del estado de Baja California, México. Por tanto, se hace puntual su aplicación en otros estados de la República Mexicana y posteriormente en Latinoamérica, para poder asentar si los resultados expresados confluyen con los que acá se evidencian.

5. Conclusiones

El modelo de investigación que vincula a la gestión de la calidad (mejora continua, los sistemas de gestión, el liderazgo, la participación del personal) y la competitividad queda validado, porque presenta una muy buena consistencia interna. Se aprecia una alta correlación entre los constructos investigados, para comprobar las hipótesis de investigación formuladas. Asimismo, el modelo establece los parámetros generales y aceptados por la investigación científica, para medir escalas vinculadas tanto a la gestión de la calidad como a la competitividad en microempresas de Baja California, México.

La generalidad de los estudios publicados anteriormente que ahondan en la relación existente entre gestión de la calidad y competitividad en microempresas son escasos, ya que lo hacen desde un prisma de grandes industrias en contextos de países con economías desarrolladas, lo que dista de la realidad y la necesidad que presenta la región de Latinoamérica. El nexo de las variables objeto de

estudio es un tema novedoso en la literatura de competitividad, aun cuando recientemente se aprecian varios esfuerzos de investigadores por discutir el impacto de la gestión de la calidad en microempresas.

Sin embargo, el estado del arte actual es insuficiente para plantear una relación absoluta y proporcional entre la gestión de la calidad y la competitividad. Por consiguiente, es una línea que se mantiene abierta para la investigación científica. En tal sentido, la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales como métodos estadísticos de segunda generación son recomendados para evaluar la relación existente entre gestión de la calidad y la competitividad genera mucha claridad para dilucidar el vínculo entre tales constructos.

Referencias bibliográficas

- Abuzyarova, M. I. (2017). Corporate innovation system management as a competitiveness factor: Methodological approaches. *Espacios*, 38(12). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n12/a17v38n12p18.pdf>
- Aguiar Agramonte, A. C., Gómez García, D., García Reyes, L., Guerrero Cancio, M. C. (2022). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad para la producción de radiofármacos en el Centro Especializado Diagnóstico y Terapia. *Nucleus*, 71, 21–27
- Antony, J., & Sony, M. (2023). An Empirical Study Into Qualifications and Skills of Quality Management Practitioners in Contemporary Organizations: Results From a Global Survey and Agenda for Future Research. *IEEE Transactions on Engineering Management, Engineering Management, IEEE Transactions on, IEEE Trans. Eng. Manage*, 70(2), 478–494. <https://libcon.rec.uabc.mx:4440/10.1109/TEM.2021.3050460>
- Aquino, M. G. de. (2019). Reflexões sobre o uso de um sistema de padronização e gerenciamento de qualidade como estratégia de gestão de pessoas: o governo das condutas através do ISO-9001, na perspectiva da governamentalidade em leituras foucaultianas. *Revista Economia & Gestão*, 19(53), 117–135. <https://doi.org/10.5752/p.1984-6606.2019v19n53p117-135>
- Ávila-Rosales, F. M., Zambrano-Alcivar, K. G., Mendoza-García, K. A., & Párraga-Zambrano, L. A. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14, 1401–1411. <https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.S02.170>
- Azzemou, R. & Nouredine, M. (2018). Continuous improvement for the firm's competitiveness: implementation of a new management model. *Management Science Letters*, 8(1), 19–32. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2017.11.003>
- Berra, C. (2016). *La competitividad de las agencias aduanales de Tijuana, B.C., México* [Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Contaduría y Administración]. <https://hdl.handle.net/20.500.12930/5315>
- Chávez, J. (2017). Dimensión de competitividad urbana en la zona sur de Tamaulipas: el papel del gerente. *Mercados Y Negocios*, (35), 47–74. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i35.6150>
- Cherrafi, A., Garza-Reyes, J. A., Kumar, V., Mishra, N., Ghobadian, A., & Elfezazi, S. (2018). Lean, green practices and process innovation:

- A model for green supply chain performance. *International Journal of Production Economics*, 206, 79–92. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.09.031>
- Chiarini, A. (2020). Industry 4.0, quality management and TQM world. A systematic literature review and a proposed agenda for further research. *The TQM Journal*, 32(4), 603–616. <https://doi.org/10.1108/tqm-04-2020-0082>
- Стойко, І., & Шерстюк, Р. (2020). Принципи Вільгельма Едвардса Демінга Для Управління Якістю Готельно-Ресторанних Послуг. *Socio-Economic Problems & the State*, 22(1), 66–78.
- Darda, M. A., & Bhuiyan, M. A. H. (2022). A Structural Equation Model (SEM) for the socio-economic impacts of ecotourism development in Malaysia. *PLoS One*, 17(8), e0273294. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0273294>
- Díaz, D. E. A., García, Y. S., Santivanez, G. Q., & Castaneda, E. (2022). Optimization model to increase the productive flow, applying SLP, 5s and kanban-conwip hybrid system in companies of the metalworking sector. *2022 8th International Conference on Information Management (ICIM)*, 186–190.
- Díaz-Rodríguez, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte.
- Dominguez-Lara, S., & Campos-Uscanga, Y. (2022). Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A) en estudiantes de enfermería: un análisis preliminar. *Salud Uninorte*, 38(01), 68–80. <https://doi.org/10.14482/sun.38.1.618.973>
- Faisal, A. M., & Karthigeyan, L. (2022). Prescriptive Analytics for finding the optimal manufacturing practice based on the simulation models of Lean Manufacturing and Total Quality Management. *2022 International Conference on Computer, Power and Communications (ICCCPC)*, 56–59.
- Fussell, S. G., & Truong, D. (2022). Using virtual reality for dynamic learning: an extended technology acceptance model. *Virtual Reality*, 26(1), 249–267. <https://doi.org/10.1007/s10055-021-00554-x>
- Galeana-Figueroa, E & Valenzo-Jiménez, M.A. (2019). *La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones*. ECORFAN-México, S.C
- García, L. J., & Cano, A. (2021). Competitividad y Organizaciones Sindicales: Caso Walmart México y Centroamérica. *ADVOCATUS*, 31, 167–178. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.31.5229>
- Geraldo de Aquino, M. (2019). Reflexões sobre o uso de um sistema de padronização e gerenciamento de qualidade como estratégia de gestão de pessoas: o governo das condutas através do ISO-9001, na perspectiva da governamentalidade em leituras foucaultianas. *Revista Economia & Gestão*, 19(53), 117–135. <https://doi.org/10.5752/p.1984-6606.2019v19n53p117-135>
- Guedes, E., & Déa, K. D. (2022). Decision entity-ness: taking agency seriously in organizational decision-making studies. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, 21(1), e18815. <https://doi.org/10.5585/riae.v21i1.18815>
- Hans, S. (2021). Strategic Human Resource Management and Employee Relationship Management: An Approach for Realizing Sustainable Competitive Advantage. *IUP Journal*

- of *Organizational Behavior*, 20(4), 380–392. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aqcd%3A16%3A7210416/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3A scholar&id=ebsco%3Aqcd%3A154836623&crl=c>
- Hayes, A. F., & Coutts, J. J. (2020). Use omega rather than cronbach's alpha for estimating reliability. But.... *Communication Methods and Measures*, 14(1), 1–24. <https://doi.org/10.1080/19312458.2020.1718629>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018) *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas de México*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9004: Gestión de la calidad, Calidad de una organización, Orientación para lograr el éxito sostenido*. Madrid: AENOR. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Jadhav, P. S., Shelke, A., & Sonar, C. (2021). Effect of leadership and innovations on business performance: A structural equation modelling analysis. *2021 International Conference on Computational Intelligence and Computing Applications (ICCICA)*, 21, 1–6.
- Kebede Adem, M., & Virdi, S. S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*, 33(2), 407–440. <https://doi.org/10.1108/tqm-03-2019-0076>
- Kim, S., & Kim, A. (2022). Going Viral or Growing Like an Oak Tree? Towards Sustainable Local Development Through Entrepreneurship. *Academy of Management Journal*, 65(5), 1709–1746. [https://libcon.rec.uabc](https://libcon.rec.uabc.mx:4440/10.5465/amj.2018.0041)
- [mx:4440/10.5465/amj.2018.0041](https://libcon.rec.uabc.mx:4440/10.5465/amj.2018.0041)
- Liu, R., He, F., & Chen, L. (2021). Can energy management systems improve the performance of industrial enterprises? *Polish journal of environmental studies*, 30(6), 5133–5147. <https://doi.org/10.15244/pjoes/134850>
- López, J. F. E. (2021). La innovación tecnológica como fuente de competitividad industrial/ Technological innovation as a source of industrial competitiveness. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 77. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21821>
- López-Ayala, V. (2018). La competitividad de las pymes en México: retos y oportunidades ante un mundo globalizado. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 5(9), 79-91. <https://www.uv.mx/iic/files/2018/12/Num09-Art07-105.pdf>
- Lucero-Narváez, J. C., Hidalgo-Flor, R., & Cueva-Sánchez, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.9>
- Makadok, R., Burton, R., & Barney, J. (2018). A practical guide for making theory contributions in strategic management. *Strategic Management Journal*, 39(6), 1530–1545. <https://doi.org/10.1002/smj.2789>
- Maldonado, G., Pinzón, S. Y., & Alvarado, A. (2020). Responsabilidad Social Empresarial, Eco-innovación y Rendimiento Sustentable en la Industria Automotriz de México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 189-212. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31394>

- Maldonado-Salinas, H. H. (2022). Revisión literaria sobre los factores que inciden en la competitividad de las empresas. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* 3 (1), 2675-9780 <https://doi.org/10.51798/sjjis.v3i1.197>
- Marikina, M. (2018). The Impact of Ecological Regulations and Management on National Competitiveness in the Balkan States. *Journal of Competitiveness*, 10(4), 120-135. <https://doi.org/10.7441/joc.2018.04.08>
- Marjanovic, O., & Murthy, V. (2022). The emerging liquid IT workforce: Theorizing their personal competitive advantage. *Information Systems Frontiers: A Journal of Research and Innovation*, 24(6), 1775–1793. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10192-y>
- Martusewicz, J., Szewczyk, K., & Wierzbic, A. (2022). The Environmental Protection and Effective Energy Consumption in the Light of the EFQM Model 2020—Case Study. *Energies* (19961073), 15(19), 7260. <https://doi.org/10.3390/en15197260>
- Morkel, A., Nienaber, H., & McNeill, R. (2021). Time for Change: Tools Enhancing Competitive Advantage in the Wine Business. *Journal of Global Business & Technology*, 17(2), 20–40. <https://experts.nau.edu/en/publications/time-for-change-tools-enhancing-competitive-advantage-in-the-wine>
- Neme-Castillo, O., García-Meza, M. A., & Valderrama-Santibáñez, A. L. (2021). Innovation Skill in MYPES collaborators. *Investigación Administrativa*, 127, 110–134.
- Niebles-Nuñez, W., Rojas-Martínez, C., Pacheco-Ruiz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2022). Desarrollo de estrategias de direccionamiento estratégico para la gestión de calidad en empresas del sector industrial. *Información Tecnológica*, 33(6), 145–156. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600145>
- Pan, S., Li, Q., Meng, C., Han, M., Ma, Y., & Brancelj, A. (2022). Using a structural equation model to assess the spatiotemporal dynamics and driving factors of phytoplankton in the plateau Hongfeng Reservoir in southwest China. *Aquatic Ecology*, 56(4), 1297–1313. <https://doi.org/10.1007/s10452-022-09963-9>
- Peng, F., Wang, S., & Wang, X. (2023). A survey of digital literacy requirements for students in vocational education based on likert scale using the R language. *2023 IEEE 6th Information Technology, Networking, Electronic and Automation Control Conference (ITNEC)*, 13, 1795–1798.
- Pérez, M., Noriega, L., Hernández, L., Olivo, J. y De La Hoz, E. (2021). Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021. *Revista I+D en TIC Volumen* 12(2), 90-126. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific>
- Rau, H., Budiman, S. D., Regencia, R. C., & Salas, A. D. P. (2019). A decision model for competitive remanufacturing systems considering technology licensing and product quality strategies. *Journal of Cleaner Production*, 239. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118011>
- Raykov, T., Marcoulides, G., Anthony, J., & Menold, N. (2024). Evaluating cronbach's coefficient alpha and testing its identity to scale reliability: A direct Bayesian confirmatory factor analysis procedure. *Measurement: Interdisciplinary Research and Perspectives*, 22(1), 78–89. <https://>

- doi.org/10.1080/15366367.2023.2201963
- Rice, J. F. (2022). Adaptation OF PORTER'S FIVE FORCES MODEL TO RISK Management. *Defense Acquisition Research Journal: A Publication of the Defense Acquisition University*, 29(2), 126–139. <https://doi.org/10.22594/dau.21-890.29.02>
- Rivadeneira-Ramírez, K., & Echeverri-Rubio, A. (2021). Micro Y Pequeñas Empresas Y Las Estrategias De Responsabilidad Social Empresarial: Una Perspectiva Desde El Desarrollo Sostenible. *Espacio y Desarrollo*, 37, 101–129. <https://doi.org/10.18800/espacioydesarrollo.202101.005>
- Rodrigues de Siqueira, F., & da Silva Müller, C. A. (2022). Integración Entre La Teoría De Los Stakeholders Y La Visión Basada en Recursos: Trayectoria De La Literatura De Gestión. *Revista Ibero - Americana de Estrategia*, 21(1). <https://doi.org/10.5585/riae.v21i1.18815>
- Saavedra, M. L., Camarena, M. E., & Tapia, B. (2018). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 22(80), 551-575. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i80.23174>
- Sadeghi Moghadam, M. R., Safari, H., & Yousefi, N. (2021). Clustering quality management models and methods: systematic literature review and text-mining analysis approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3–4), 241–264. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1540927>
- Suárez-Morales, L., Segura, E., & Flores, P. (2021). Indicadores de gestión para la Responsabilidad Social Empresarial con enfoque Microempresarial. (Spanish). *RISTI: Iberian Journal on Information Systems & Technologies / Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 46, 366–378.
- Tobón, L. N., Urquía, E. y Cano, E. I. (2022). ¿Qué factores de gestión interna favorecen la competitividad de las pymes? Evidencia en Colombia. *Revista Universidad Y Empresa*, 24(42), 1–29. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.11102>
- Vaske, J. J., Beaman, J., & Sponarski, C. C. (2017). Rethinking Internal Consistency in Cronbach's Alpha. *Leisure Sciences*, 39(2), 163–173. <https://doi.org/10.1080/01490400.2015.1127189>
- Wang, L.-W., Hung, C.-C., & Hsieh, C.-T. (2022). Enterprise precision marketing strategy and quality management mobile information system based on customer satisfaction. *Mobile Information Systems*, 2022, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2022/2105383>
- Yin, J., Wei, S., Chen, X., & Wei, J. (2020). Does it pay to align a firm's competitive strategy with its industry IT strategic role? *Information & Management*, 57(8), 103391. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103391>
- Zayas-Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9 (17) <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>
- Ziviani, F., Natale, A., Camilo, R. D., & Souza, C. A. de. (2023). Gestão do conhecimento e gestão da qualidade como promotoras da melhoria contínua: *Revista Economia & Gestão*, 22(61), 120–134. <https://doi.org/10.5752/p.1984-6606.2022v22n61p120-134>