

# Impacto de Business Performance y TQM en las pymes de México

**Vanessa Yesenia, Vázquez Lerma**  
Universidad Autónoma De Sinaloa  
[Vanessa\\_yvl@hotmail.com](mailto:Vanessa_yvl@hotmail.com)

**José G. Vargas-Hernández, M.B.A.; PhD**  
Profesor Investigador del Departamento de Administración  
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas  
Universidad de Guadalajara  
[Josevargas@cucea.udg.mx](mailto:Josevargas@cucea.udg.mx)

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance, considerando que Business Performance está relacionado con Total Quality Management. Esta investigación es de tipo analítica y descriptiva ya que no se utilizara ningún método estadístico, solo se analizara de manera exhaustiva y con mucho detalle las variables y el problema de investigación y, descriptiva porque se podrán encontrar cuadros y tablas que ayuden a facilitar la comprensión de estos importantes conceptos. Con esta investigación se analizará el impacto que hay entre ambas variables, y con ello los empresarios podrán realizar los cambios necesarios en su línea de producción o en sus empleados para obtener mejores y mayores resultados positivos.

**Palabras clave:** Business Performance, Total Quality Management (TQM), Pymes

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the degree of effectiveness of TQM in SMEs in Mexico as a function of Business Performance, considering that Business Performance is related to Total Quality Management. This research is analytical and descriptive, since no statistical method is used, only the variables and the research problem are analyzed in detail and in a detailed manner, and descriptive because tables and tables can be found to help facilitate understanding of these important concepts. This research will analyze the impact of both variables, and with this, the entrepreneurs can make the necessary changes in their production line or in their employees to obtain better and greater positive results.

**Key words:** Business Performance, Total Quality Management (TQM), SMEs, Effectiveness

**JEL:** M12, M21, M31.

## 1. Introducción

“Hoy en día la competitividad en el mercado es muy alta. Las empresas día a día buscan hacer frente a esta situación mediante el uso de nuevas técnicas que incrementen sus beneficios y mejoren el rendimiento corporativo” (Alfalla Luque, 2012, págs. 64-88).

Es necesario darse cuenta que las innovaciones impulsan el negocio y que son consideradas como herramientas para mantener la competitividad. Toda innovación debe contribuir a la creación de valor añadido para el cliente y para la empresa, la importancia de esta investigación es encontrar un método o herramientas que formando parte del uso diario en las organizaciones puedan tener presencia en el mercado, generando nuevos estándares de competitividad, y desempeño empresarial.

La hipótesis de esta investigación consiste en que el Business Performance está relacionado con Total Quality Management. Con estos datos se puede partir para desarrollar de una manera más profunda en que consiste cada uno de estos conceptos considerando que nuestro objetivo es analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance.

Entre los principales autores de esta investigación tenemos a Cruz Álvarez y Feizollahi y Giménez Espín, considerado como expertos en la productividad y en calidad, y algunas teorías reconocidas de los padres de la administración como Frederick Taylor o Henry Fayol. Esta investigación es de tipo analítica y descriptiva, porque en ella se encuentran los conceptos principales sobre la investigación, así como los principales autores y creadores de los mismos, y descriptiva porque en ella se encuentran cuadros y tablas que ayudan a explicar de una manera más simple para su correcta comprensión.

En vista de los resultados y recomendaciones de la presente investigación científica, las pymes de México deben implementar más y mejor estas herramientas ya que con ellas podrán prestar mejores servicios a sus clientes y para con ello las empresas crezcan más.

Esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia que dio su apoyo emocional y recursos económicos, a mi novio que siempre estuvo apoyándome para poder asistir a este curso de verano, y desde luego al PhD. José G. Vargas Hernández

quien me acepto como su alumna en la Universidad de Guadalajara, en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, en este Verano de investigación científica para poder enriquecer mis conocimientos científicos y por ultimo a la Universidad Autónoma de Sinaloa a través de la Unidad Académica de Negocios quien me proporciono un pequeño apoyo económico para poder realizar mi estancia de verano científico.

## **2. Antecedente del problema**

Las Pymes Mexicanas siempre buscan constantemente mejores y eficaces métodos para garantizar su persistencia en el entorno en el que se desarrollan, puesto que las exigencias de los mercados cambian y se hacen cada vez más exigentes, por eso se han generado nuevos estándares de competitividad que prácticamente obligan a las empresas a ser cada vez mejores en lo que hacen. La situación actual empresarial requiere que se incorporen herramientas que formen parte del uso diario de las organizaciones y fomenten el éxito de las mismas.

La Gestión de la Calidad Total con el buen desempeño de la producción y el comportamiento del cliente. El rendimiento de la producción se puede lograr a través de la buena relación con los proveedores, evaluación comparativa, mejora de la calidad y la mejora continua del proceso. La medición de la calidad es la labor más importante, seguida de la evaluación comparativa, la mejora continua de procesos y las relaciones con los proveedores. A su vez el rendimiento de la producción, tiene un efecto positivo en el comportamiento de los clientes, que da como resultado un buen desempeño corporativo (Agus & Latifaah, 2000), (Feizollahi, 2013), (Smith, 2014).

“El desempeño de las organizaciones se refleja por el incremento de las ventas, la participación de mercado y la presencia de la marca” (Cruz Álvarez., 2014, págs. 127-142). “La evaluación del desempeño es una determinación periódica de la efectividad operativa de una organización, parte de la organización y sus empleados por objetivos, normas y criterios establecidos de antemano” (Goentoro, 2016, págs. 93-96).

## **3. Delimitación del problema**

La presente investigación se realizará a las Pymes de México, para lograr la presencia de marca, reflejar incremento en las ventas, lograr el nivel de competencia, el enfoque de esta investigación son los elementos que son importantes para lograr el Business performance en las pymes de México, como lo son; Desempeño Competitivo, Desempeño Financiero y Calidad en el Servicio.

Como principal limitante se tiene que la mayoría de las Pymes en México no tiene el conocimiento de las herramientas o procesos que existen para poder llevar a cabo el buen funcionamiento de la empresa o bien de aplicarlas de uso diario para obtener grandes resultados, como estar a la vanguardia con productos, logrando procesos de calidad, y lograr un estándar de competitividad que los lleve a lograr el éxito empresarial, o bien en

otros casos se conoce de dichas herramientas pero no se tiene el conocimiento de cómo se debe aplicar para lograr los resultados esperados.

“La sociedad actual transita por cambios constantes que exigen a las instituciones nuevos retos y metas en su quehacer cotidiano. Se trata de una revolución donde la calidad, la información y el conocimiento se muestran como recursos esenciales para la garantía de un correcto desempeño institucional. Sin embargo, poseer estos recursos constituye solo un paso para lograr estar en correspondencia con las nuevas exigencias de los entornos cambiantes” (Pérez, 2007, págs. 71-76).

- A. ¿Cuál es el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance?
- B. ¿Cuál es el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Gestión de personal?
- C. ¿Cuál es el nivel de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Mejora Continua?
- D. ¿Cuál es el nivel de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Liderazgo?

#### **4. Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo analizar el grado de efectividad que hay entre Business Performance y Total Quality Management en las Pymes de México. Actualmente, las empresas están obligadas a aportar nuevas ideas, productos o servicios al mercado. Si las empresas no actualizan sus productos, los productos se convertirían en poco atractivos y la empresa comenzará a tener serios problemas.

Es necesario darse cuenta que las innovaciones impulsan el negocio y que son consideradas como herramientas para mantener la competitividad. Toda innovación debe contribuir a la creación de valor añadido para el cliente y para la empresa, la importancia de esta investigación es encontrar un método o herramientas que formando parte del uso diario en las organizaciones puedan tener presencia en el mercado, generando nuevos estándares de competitividad, y desempeño empresarial.

#### **5. Variables e hipótesis de investigación**

- A. Variable Dependiente (X): Business Performance
- B. Variable Independiente (Y): Total Quality Management.

Tabla 1. Descripción de las variables, dimensiones e indicadores de investigación

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Xo Business Performance	“Es el resultado cuantitativo y cualitativo que obtiene la empresa en un periodo determinado, puede tener efectos positivos o negativos, ya que pueden verse afectados por su desempeño social y ambiental” (Oliveira, 2013:131-167).	Desempeño Competitivo  Desempeño Financiero  Calidad en el Servicio	Mejora de Calidad de Procesos y Productos Incremento de Utilidades  Atracción de nuevos clientes y retención de los existentes
Yo Total Quality Management (TQM)	“TQM es un sistema integrado de fabricación dirigido a mejorar continuamente y mantener productos y procesos de calidad mediante la gestión empresarial, los recursos humanos, proveedores y clientes con el fin de alcanzar e incluso superar las expectativas y necesidades de los clientes” (Hackman y Wageman, 1995; Powell, 1995; Cua, McKnoe y Schroeder, 2001:309-349).	Gestión del Personal  Mejora Continua  Liderazgo	Participación, Formación, Equipo Información y Análisis  Compromiso

Fuente: Elaboración Propia.

**Business Performance está relacionado con Total Quality Management (TQM)**

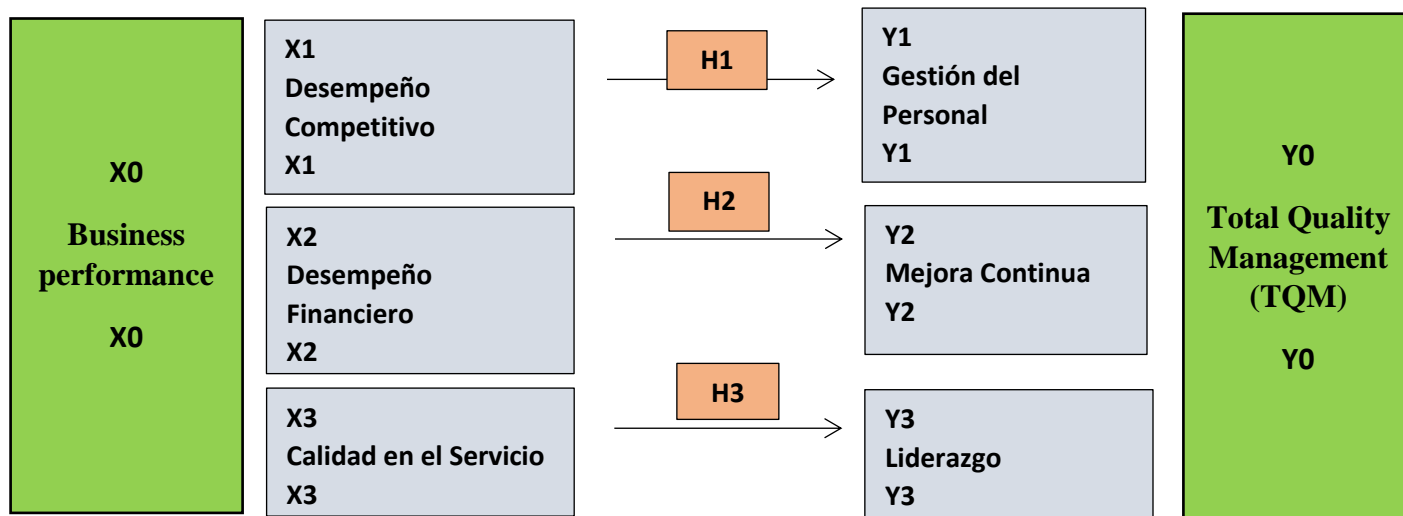


Figura 1 Despliegue de variables, dimensiones, e hipótesis.

Fuente. Elaboración Propia.

## Hipótesis general

Business Performance está relacionado con Total Quality Management (TQM).

## Hipótesis específicas

**X1** —————→ **Y1**

El Desempeño Competitivo está relacionado con la Gestión de Personal.

**X2** —————→ **Y2**

El Desempeño Financiero está relacionado con la Mejora Continua.

**X3** —————→ **Y3**

La calidad en el servicio está relacionado con el Liderazgo.

## 6. Objetivos de investigación

### A. Objetivo general

Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance.

### B. Objetivo específicos

- 1) Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Gestión de personal.
- 2) Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Mejora Continua.
- 3) Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Liderazgo.

Tabla 2. Matriz de congruencia

Pregunta general	Preguntas Especificas	Objetivo General	Objetivo Especifico
¿Cuál es el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance?	1. ¿Cuál es el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Gestión de personal? 2. ¿Cuál es el nivel de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Mejora Continua? 3. ¿Cuál es el nivel de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Liderazgo?	Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Business Performance	1. Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Gestión de personal. 2. Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función de Mejora Continua. 3. Analizar el grado de efectividad de TQM en las pymes de México en función del Liderazgo.

Fuente: Elaboración Propia.

## **7. Marco teórico conceptual**

### **A. Business Performance**

#### **1). Marco Conceptual**

Para poder definir las variables de la investigación, el primer paso es definir los conceptos básicos que son necesarios para comprender mejor la investigación, primero se define la variable (x), de acuerdo a autores clásicos, después con autores de estado del arte.

“Es el resultado cuantitativo y cualitativo que obtiene la empresa en un periodo determinado. Ejemplo de un resultado cualitativo es la evaluación del desempeño de las organizaciones a través de la opinión de los clientes, y en términos cuantitativos es la evaluación de la rentabilidad. Entonces el business performance puede tener efectos positivos o negativos, ya que pueden verse afectados por su desempeño social y ambiental” (Lopes de Oliveira, 2013, págs. 131-167).

“El business performance se mide en base a tres dimensiones: 1) económica, 2) social y 3) medioambiental” (Gómez, 2013, págs. 1-35). “propone medir el business performance a través de tres bloques: medidas de mercado, medidas basadas en la contabilidad y medidas basadas en la percepción de los directivos, Cualquiera que sea su clasificación, estos tienen influencia positiva o negativa en el business performance” (Orlitzky, 2003, págs. 403-441).

### **A. Total Quality Management (TQM)**

Para conocer más acerca de la variable independiente en primer orden se presentan los diversos conceptos citados por autores clásicos, en segundo orden se enlistan los conceptos citados por autores de estado del arte.

Total Quality management la define “como una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

1. La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
2. Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
3. Las metas ampliadas derivan del benchmarking: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
4. Las metas de despliegan a los niveles de acción.
5. La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
6. La medición se efectúa en cada área.
7. Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
8. Se reconoce la performance superior.
9. Se replantea el sistema de recompensas” (Juran., s.f., pág. s.p.).

La gestión de la calidad total se define como: Gestión: El cuerpo directivo está totalmente comprometido, calidad: Los requerimientos del cliente son comprendidos y

asumidos exactamente, total: Todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible (Ishikawa, 1990).

Total Quality Management (TQM), “es una técnica muy discutida en el ámbito empresarial y que se considera como una práctica empresarial que se ha identificado como un tipo de innovación, principalmente de innovación organizativa que ayuda a mejorar el rendimiento corporativo” (Bernardo, 2014, págs. 132-142), (Feizollahi, 2013, pág. 1879) (Yong Lam, 2014, págs. 106-111).

Total Quality Management (TQM), es una filosofía de negocio que se ha popularizado a nivel internacional en múltiples ámbitos empresariales (Kanji, 1990). “Todas las herramientas y técnicas expuestas son sólo medios para alcanzar los objetivos de mejora continua a través de la Gestión de la Calidad Total” (Khalid, 2011, pág. s.p.).

Entre los beneficios principales de TQM podemos encontrar la mejora de la calidad, la participación de los empleados, el trabajo en equipo, mejores relaciones de trabajo, la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados, la productividad, la comunicación y la participación en el mercado, gestión de liderazgo, planificación estratégica, gestión de proceso, rendimiento financiero y el rendimiento en el mercado (Ahmad, 2012), (Khalid, 2011), (Yong Lam, 2014).

Sustentada en el compromiso de toda la organización con la satisfacción del cliente, la mejora continua de productos y procesos, el trabajo en equipo y la asignación de responsabilidades (Agus & Latifaah, 2000), se entiende que TQM favorece el ajuste de la actividad empresarial con todos los agentes relevantes para la organización (Oakland, 2000) por lo que permite mejorar los resultados y la posición competitiva de las organizaciones en entornos complejos y dinámicos como los actuales (Samson, 1999).

## **B. Marco teórico**

En primer orden se enlistan las teorías que hablan sobre Business Performance, y la importancia que tienen para las organizaciones.

Tabla 3. Revisión de teorías de business performance

Teoría	Autor	Principios
Principios de la administración científica	Frederick W. Taylor	Los métodos de la ciencia a los problemas de la administración para obtener una elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición (Taylor, 1973).
Teoría clásica de la Administración	Henry Fayol	Para Fayol era muy importante tanto vender como producir, financiarse como asegurar los bienes de una empresa. En fin, la organización y sus componentes se consideraban como un gran sistema interdependiente, como clientes internos. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y, por ende, para la generación de utilidades para la empresa (Fayol, 1976).



La teoría x y la teoría y	Douglas Murray Mcgregor	Teoría X: Está basada “en el antiguo modelo de amenazas y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo” (McGregor, 1960, págs. 134-144). Teoría Y: “Considera que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados” (McGregor, 1960, págs. 134-144).
La teoría de la dependencia de recursos	Aldrich y Pfeffer	“Asimismo, tanto la capacidad de adquirir los recursos necesarios y la eficiencia en el uso de los recursos de una organización son herramientas de juicio importantes para la eficacia de la organización y funcionamiento. Sin embargo, medir el desempeño organizacional está explícita o implícitamente relacionado con lo que alcanza la organización, sus metas u objetivos” (Aldrich, 1976, págs. 79-105).

En segundo orden se enlistan las teorías que hablan sobre total Quality management (TQM), y los principios de cada uno de ellas.

Tabla 4. Revisión de teorías de total quality management

Teoría	Autor	Principios
Teoría de la calidad de Kaoru Ishikawa	Kaoru Ishikawa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.</li> <li>2. Aquellos datos que no tengan información dispersa (variabilidad) son falsos.</li> <li>3. El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.</li> <li>4. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.</li> <li>5. Elimine la causa de raíz y no los síntomas.</li> <li>6. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.</li> <li>7. No confunda los medios con los objetivos.</li> <li>8. Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.</li> <li>9. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.</li> <li>10. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.</li> <li>11. El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis” (Ishikawa, 1990).</li> </ol>
Teoría Gerencial y prácticas de la gestión de la calidad de Philip b. Crosby	Philip b. Crosby	En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio. (Crosby, 1987).
14 puntos para impulsar la gestión de la calidad y las siete enfermedades	William Edwards Deming	“Calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al

de William Edwards Deming		consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos” (Deming, 1989, pág. s.p.).
Teoría de la calidad Joseph M. Juran	Joseph M. Juran	“Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos” (Juran, 1990, pág. s.p.).

Fuente: Elaboración propia.

### C. Revisión empírica de la literatura

Tabla 5. Revisión empírica de Business Performance de acuerdo algunos autores

Autores (año)	Título de la investigación	Contexto	Método o instrumento que se utilizo	Resultados y hallazgos encontrados
(Hochsztain, 2015)	Factores de éxito de un emprendimiento: Un estudio exploratorio con base en técnicas de Data Mining.	Se presenta un caso de estudio con base en los datos de una encuesta realizada a emprendedores participantes del programa, aplicando técnicas de clasificación.	Un estudio con base en los datos de una encuesta.	Muestran que los dos elementos más Relevantes para anticipar el éxito de un emprendimiento son contar con financiamiento y que, anteriormente, la situación laboral del emprendedor sea trabajador independiente.
(Camisón Zornoza, 2007)	estrategias competitivas y desempeño empresarial: estudio comparativo de los modelos de Robinson & Pearce y miles & Snow en el sector hotelero español.	Hoteles de España	Ecuaciones estructurales, Análisis factorial exploratorio y ANOVA.	Los resultados alcanzados suponen una contribución al estado de la cuestión, caracterizado por la falta de una síntesis crítica de las contribuciones teóricas y por controvertidos resultados empíricos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Revisión empírica de total quality management de acuerdo algunos autores

Autores (año)	Título de la investigación	Contexto	Método o instrumento que se utilizó	Resultados y hallazgos encontrados
(Jesús Perdomo, 2011)	La Gestión de Recursos Humanos Enfocada en la Calidad Total y la Innovación	La población se tomó del Registro Mercantil para la Región de Bogotá y quedó constituida por 357 empresas de las cuales se obtuvo una tasa de respuesta del 28,29%, es decir, 101 cuestionarios válidos	Cuestionarios y ANOVA	El estudio encontró resultados equivalentes y complementarios a los obtenidos por trabajos anteriores. En primer lugar, confirmó que las prácticas asociadas a la dimensión de trabajo en equipo se encuentran directamente asociadas a los mejores resultados de innovación. Y segundo, no se evidenció que las dimensiones de formación y motivación fueran de las que contribuyen más significativamente a los resultados de innovación, al contrario de lo encontrado en otras investigaciones.
(Samat, 2004)	The relationship between total quality management (TQM) practices, service quality, market orientation, and organizational performance	Administradores de 175 organizaciones de servicios en la región norte de Malasia (Kedah, Perak, Penang y Perlis), y sólo 101 fueron devueltos.	Cuestionario mediante el modelo SERVQUAL	Muestran que sólo Empoderamiento de los empleados, información y comunicación, enfoque la mejora continua tuvo un efecto significativo en la calidad del servicio, el empoderamiento de los empleados y el enfoque al cliente tuvo un efecto orientación. Tanto la calidad del servicio como la orientación al mercado fueron Rendimiento organizacional sin embargo; No mediaron la relación entre Prácticas de TQM y desempeño organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

## 8. Marco contextual

“Existen 4 millones 15 mil unidades empresariales de las cuales el 99.8% son Pymes que se encargan de generar el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y el 72% de los empleos” (INEGI, 2015, pág. s.p.).

En la siguiente tabla se muestra el número de empresas por tamaño y la participación de cada una, resaltando que las pequeñas y las medianas empresas tienen un porcentaje muy bajo.

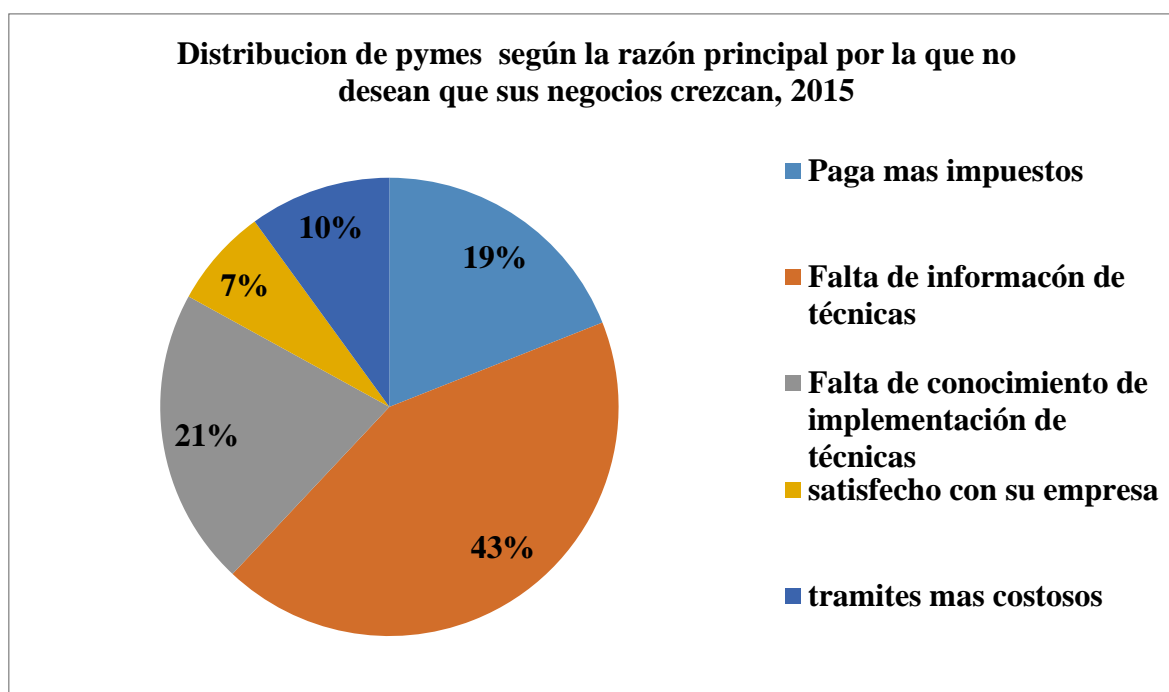
Tabla 7. Número de empresas por tamaño

Tamaño	Empresas	
	Numero	Participación (%)
Micro	3 952 422	97.6
Pequeña	79 367	2.0
Mediana	16 754	0.4
<b>Total</b>	<b>4 048 543</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia basada en datos de INEGI (2015).

A continuación en la figura 2 se observa la distribución de las pymes según las principales limitantes del porque no quieren que sus negocios crezcan.

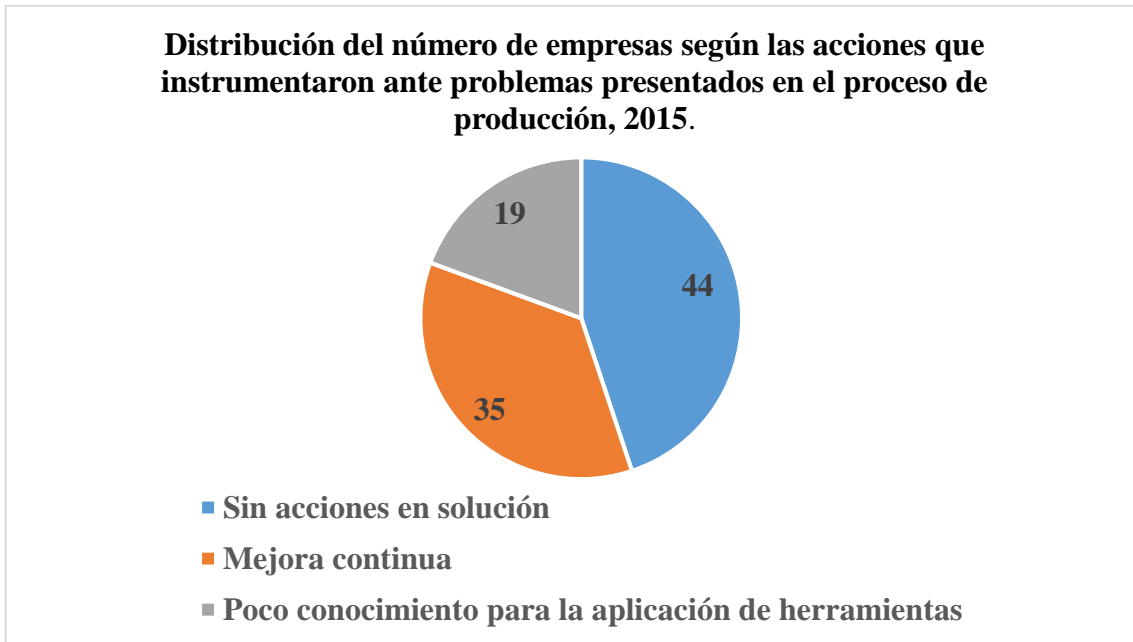
Figura 2. Distribución de Pymes según la razón por la que no quieren crecer.



Fuente: Elaboración propia, basado en datos recopilados INEGI (2015).

En la figura número 3 se muestra Distribución del número de empresas según las acciones que instrumentaron ante problemas presentados en el proceso de producción, destacando que la mayor limitante es la mejora continua, es por ello que se debe de implementar la herramienta de TQM, para mejorar los procesos y servicios de las pymes.

Figura 3. Distribución del número de empresas según las acciones que instrumentaron ante problemas presentados en el proceso de producción, 2015.



Fuente: Elaboración propia, basado en datos recopilados INEGI (2015).

## 9. Métodos de investigación

### A. Tipos de investigación

Esta investigación es de tipo analítica y descriptiva, porque en ella se establece la comparación de las variables y grupos de estudios de control y se encuentran los conceptos principales sobre la investigación, así como los principales autores y creadores de los mismos, y descriptiva porque en la investigación se encuentran cuadros y tablas y graficas circulares que ayudan a explicar las variables de una manera más sencilla para la correcta comprensión de estos conceptos.

## B. Diseño de la investigación

Tabla 8. Descripción de las variables, dimensiones, indicadores, instrumentos, operacionalización de variables y análisis estadístico de investigación

Variab	Descripción	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Operacionalización de variables	Análisis estadístico
<b>X0</b> Business Performance	“Es el resultado cuantitativo y cualitativo que obtiene la empresa en un periodo determinado, puede tener efectos positivos o negativos, ya que pueden verse afectados por su desempeño social y ambiental” (Oliveira, 2013:131-167).	Desempeño Competitivo  Desempeño Financiero  Calidad en el Servicio	Mejora de Calidad de Procesos y Productos  Incremento de Utilidades  Atracción de nuevos clientes y retención de los existentes	Análisis bibliográfico descriptivo	Se recopila información de autores reconocidos y en bases de datos de revistas científicas. Para contrastarse con Total Quality Management.	Tablas figuras  Graficas circulares
<b>Y0</b> Total Quality Management (TQM)	“TQM es un sistema integrado de fabricación dirigido a mejorar continuamente y mantener productos y procesos de calidad mediante la gestión empresarial, los recursos humanos, proveedores y clientes con el fin de alcanzar e incluso superar las expectativas y necesidades de los clientes” (Hackman y Wageman, 1995; Powell, 1995; Cua, McKnoe y Schroeder, 2001:309-349).	Gestión del Personal  Mejora Continua  Liderazgo	Participación Formación, Equipo  Información y Análisis  Compromiso	Análisis bibliográfico descriptivo	Se recopila información de autores reconocidos y en bases de datos de revistas científicas. Para contrastarse con Business Performance.	Tablas figuras  Graficas circulares

Fuente: Elaboración Propia.

### C. Constructo de la investigación

A continuación se muestra el constructo de investigación

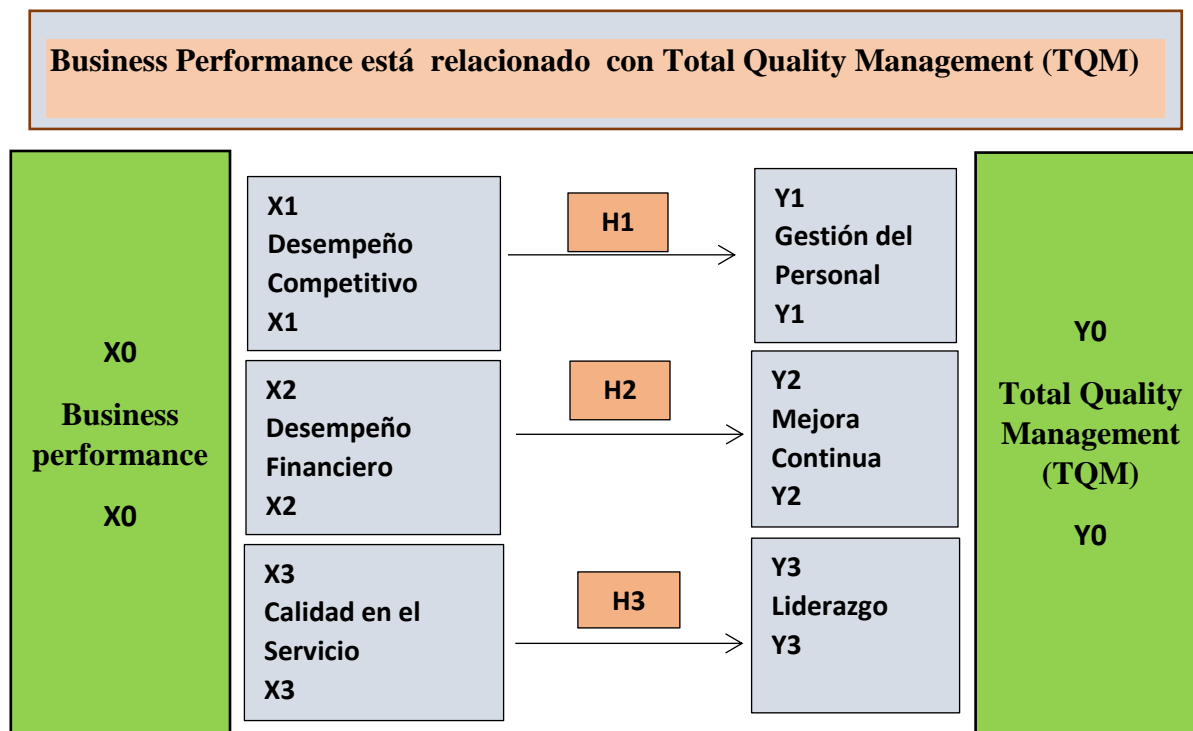


Figura 1. Despliegue de variables, dimensiones, e hipótesis.  
Fuente: elaboración propia.

### D. Instrumento de investigación

En esta investigación se ha utilizado bases de datos como Scopus, EBSCO, INEGI y revistas científicas como Redalix, de los autores Cruz Álvarez 2014, Feizollahi 2013, Giménez Espín 2014, alfalla Luque 2012, Agus 2011, 2010, Ahmad 2012, Yong Lam 2014, Bernardo 2014, Camisón 2007, fueron analizados para encontrar el impacto y relacion entre las variables.

### E. Análisis de datos

Esta investigación es de tipo analítica y descriptiva, porque en ella se encuentran los conceptos principales sobre la investigación, así como los principales autores y creadores de los mismos, y descriptiva porque en la investigación se encuentran cuadros y tablas que ayudan a explicar de una manera más sencilla para la correcta comprensión de estos conceptos.

## **F. Limitaciones**

Esta investigación tiene como limitantes principales el tiempo, se contó con muy poco tiempo para desarrollar de manera más profunda y concreta la investigación como segunda limitación se encuentra el recurso económico debido que era limitado, no se tenía acceso total a la información, y los sitios web son muy pocos fiables para obtener artículos científicos que den sustento a la investigación.

## **10. Análisis de resultados**

### **A. Comprobación de hipótesis y resultados**

La hipótesis de esta investigación es la relación que tiene business performance con total quality management, el resultado que se encontró fue que si tienen una relación directa, ya que las empresas exitosas implementan estas técnicas y herramientas que contribuyan a una mejor competitividad y éxito empresarial, las variables de esta investigación van de la mano ya que TQM busca la mejora continua de los productos y el servicio y por ende el rendimiento en el mercado y así llegar al éxito empresarial.

### **B. Contrastación de hipótesis**

Esta investigación se corrobora lo que Yong Lam (2014), menciona que “TQM es la herramienta principal para el business performance, por lo cual debe tener bases sólidas que en conjunto con los demás elementos ayuden y complementen el desempeño empresarial” (págs. 106-111). De esta manera se establece a TQM como herramienta esencial que contribuya al business performance para formular un modelo de éxito en las pymes de México.

### **C. Hallazgos**

El hallazgo encontrado en esta investigación es que TQM es una técnica muy importante en organizaciones internacionales, pero no tiene el mismo impacto en las pequeñas y medianas empresas, debido a la falta de conocimiento sobre esta técnica y la implementación de dicha herramienta.

### **D. Aportaciones**

Esta investigación aporta conocimientos a los empresarios de las pymes a que hoy en día el entorno de los negocios es muy complejo y competitivo es por ello que las grandes organizaciones recomiendan a las pymes invertir en sistemas TQM ya que la inversión ayudará a transformarse en una empresa orientada al mercado, y lograr un mayor rendimiento.



## **E. Implicaciones**

Esta investigación les puede servir a los empresarios de las pymes de México, para que se orienten a cerca de las técnicas y herramientas que existen para poder tener éxito y ser competitivos en el mercado tan exigente que hay día a día, la importancia que tiene cada una de ella en sus empresas, sabiéndolas implementar se lograra tener grandes resultados, y con ello una gran satisfacción.

## **F. Futura línea de investigación**

Este trabajo va enfocado a los empresarios de las pymes que desconocen las técnicas y como debe ser su correcta implementación facilitándoles estos conocimientos a través de esta investigación científica. Aportando los rasgos más relevantes para que les sean de gran utilidad y estos puedan verse reflejados de manera positiva en sus empresas.

## **G. Limitaciones de la investigación**

Esta investigación presenta limitaciones como lo son el tiempo ya que fue muy poco para poder profundizar más en las variables mencionadas, sin embargo se obtuvieron los resultados suficientes para comprobar la hipótesis de esta investigación, a su vez se careció de la recopilación de información ya que las bases de datos se encontraban en la biblioteca de la universidad y esta tenía un horario limitado, y por último en los sitios webs se consultaron revistas científicas pero en ellas la información era limitada.

## **Conclusiones y recomendaciones**

Dentro de esta investigación es importante señalar que el Business Performance tiene una relación directa con Total Quality Management siendo de esta manera que las pymes de México deberían capacitar mejor a sus empleados para que puedan implementar estas dos importantes herramientas de manera correcta y que se hagan del uso diario y estas puedan otorgar resultados significativos, ya que las empresas hoy en día deben innovar y ser competitivos, y buscar siempre una manera más eficiente de cómo realizar sus procesos operativos implementando nuevas estrategias para obtener mejores cambios.

La mayoría de las pymes no implementan dichas herramientas por varias razones pero las que se encontraron en esta investigación fue la falta de información de la existencia de dichas, la falta de conocimiento de cómo implementarlas. Las recomendaciones que brinda esta investigación es que los empresarios de las pymes de México, se den la oportunidad de conocer un poco más de estas herramientas que hoy en la actualidad es una técnica muy importante en las organizaciones mundiales, algunos de los beneficios de implementar estas herramientas son: mejor relación con los proveedores, mejora de la calidad y mejora continua de procesos, para lograr un buen desempeño de la producción y su relación con el comportamiento del cliente, logrando el éxito empresarial.

## Referencias

- Agus, A. Hassan, Z. (2011). Enhancing production performance and customer performance through Total Quality Management (TQM): Strategies for competitive advantage. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 24,, 1650-1662.
- Agus, A. K., Latifaah, S. (2000). The structural impact of total quality management on financial performance relative to competitors through customer satisfaction: a study of Malaysian manufacturing companies. *Total Quality Management*, 814-819.
- Ahmad, M. F. (2012). Relationship of TQM and Business Performance with Mediators of SPC, Lean Production and TPM. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, , 186-191.
- Aldrich, H. Pfeffer, J. (1976). "Environment and organizations". *Annual Review of Sociology*, 2., 79-105.
- Alfalla Luque, R. M. (2012). Is worker commitment necessary for achieving competitive advantage and customer satisfaction when companies use HRM and TQM practices? . *Universia Business Review*, 36, 64-88.
- Bernardo, M. (2014). Integration of management systems as an innovation : a proposal for a new model. *Journal of Cleaner Production*, 132-142.
- Camisón Zornoza, C. G. (2007). Estrategias competitivas y desempeño empresarial: estudio comparativo de los modelos de robinson & pearce y miles & snow en el sector hotelero español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 161-182.
- Crosby, P. B. (1987). *La calidad no cuesta, el arte de asegurar la calidad*. Mexico: Continental.
- Cruz Álvarez, J. G. (2014). Total Quality Customer Satisfaction Model. . *CBU International Conference Proceedings*, 1-4.
- Cruz Álvarez., B. J. (2014). Aproximación Teórica para el Diseño de un Modelo Integral de Satisfacción de Cliente. *INGENIARE, Universidad Libre-Barranquilla*, 127-142.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fayol, H. (1976). *Administración industrial y general*. México: Herrero Hermano Sucrs S.a.,
- Feizollahi, S. S. (2013). The investigation of relationship between organization strategy, total quality management (TQM) and organization performance. . *Advances in Environmental Biology*, 7(8), 1879-1885.
- Giménez Espín, J. A. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección Y Economía de La Empresa*, 23(3), 115-126.
- Goentoro, E. (2016). Strategy implementation as intervening for company's resources and regulations in order to form business performance [studies in unit businesses of pt pertamina (PERSERO)]. *CLEAR International Journal Of Research In Commerce & Management*, 93-96.
- Gómez, P. U. (2013). La relación entre responsabilidad social empresarial y desempeño financiero. Un estudio transversal en los países de la Unión Europea,. *Revista de Contabilidad y Tributación*, 1-35.
- Hochsztain, M. M. (2015). Factores de éxito de un emprendimiento: Un estudio exploratorio con base en técnicas de Data Mining. *Espiritu Emprendedor*, 31-40.
- INEGI. (2015). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE)*. Obtenido de Instituto nacional de estadística geografía e informática : [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default\\_t.aspx](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default_t.aspx)
- Ishikawa, K. (1990). *¿ Que es el control total de calidad?* Barcelona: Norma.
- Jesús Perdomo, O. H. (2011). La Gestión de Recursos Humanos Enfocada en la Calidad Total y la Innovación. *Vniversitas Economicas*.

- 
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad. Manual para ejecutivos*. Madrid: Dias de Santos.
- Juran., J. M. (s.f.). *Filosofía de la calidad*. s.p.
- Kanji, G. (1990). Total Quality Management: the Second Industrial Revolution»,. *Total Quality Management*,, 3-11.
- Khalid, S. I. (2011). TQM Implementation in Textile Manufacturing Industry to Success: Review and Case Study. *International Business Research*.
- Lopes de Oliveira, F. M. (2013). El desempeño económico financiero y la responsabilidad social corporativa. *Petrobrás versus Repsol. Revista Contaduría y Administración*, 131-167.
- McGregor, D. M. (1960). The Human Side of Enterprice en Management Review . *American Management Association*.
- Oakland, J. (2000). Total Quality Management-Text with Cases.,. *Butterworth-Heinemann, Londres*.
- Orlitzky, M. S. (2003). Corporate Social and Financial Performance: A Meta-Analysis. *Organization Studies*,, 403-441.
- Pérez, M. C. (2007). La gestión de la calidad total en el centro para la promoción del Comercio Exterior de Cuba. *Ciencias De La Información*, 38(3), 71-76.
- Samat, N. b. (2004). The relationship between total quality management (tqm) practices, service quality, market orientation, and organizational performance. *Business Administration*.
- Samson, D. y. (1999). «The Relationship between Total Quality Management Practices and Operational Performance», . *Journal of Operations Management*, 393-409.
- Smith, R. A. (2014). Quantifying Quality Management System Performance in order to improve business performance. . *South African Journal of Industrial Engineering*, 25(2), 75-95.
- Taylor, F. W. (1973). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Yong Lam, S. L. (2014). A literature review and proposed framework: TQM, market orientation and performance of service organizations. . *International Journal of Academic Research*, 106-111.