



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 14 – Diciembre 2013
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 4 de noviembre de 2013
Fecha de aceptación: 26 de septiembre de 2013

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

Iliana San Román Losada
iliana.sanroman@uaslp.mx

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo captar la complejidad de la actitud del directivo ante la cultura de calidad evaluando su comportamiento con tres factores: liderazgo, motivación y locus de control con la finalidad de identificar su impacto en la cultura de calidad de las organizaciones MIPYMES de Ciudad Valles, S.L.P.

Se utilizó un instrumento validado sobre la cultura de calidad (González, 2009), el cuestionario del compañero menos preferido desarrollado por Fiedler, el cuestionario de las necesidades de McClelland y el cuestionario de Locus de

TLATEMOANI, No 14, diciembre 2013

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

control de Rotter , aplicándose 392 cuestionarios sobre cultura de calidad y 162 cuestionarios de los factores del comportamiento directivo en 54 empresas, encontrándose lo siguiente: Desde la perspectiva del empleado, la responsabilidad y compromiso fue lo mejor evaluado y lo peor evaluado es la confianza en el empleado en el ámbito de la cultura de calidad, así como desde la perspectiva del directivo lo mejor evaluado es la responsabilidad y compromiso de la gerencia y la variable más débil es la confianza en el empleado. Por medio de los resultados obtenidos también quedó demostrado que la percepción que tiene el directivo y el empleado es diferente respecto a la calidad, se observa que hay una mayor percepción de la cultura de calidad por parte de los directivos, quienes no deben preocuparse por el estilo de motivación o por el asunto del locus de control en la cultura de calidad puesto que estos factores muestran la misma disposición hacia la calidad, es decir, no afectan la cultura de calidad, pero el factor de liderazgo si representa una pieza clave en las MIPYMES de Ciudad Valles, S.L.P. con un enfoque en la tarea, en búsqueda de estimular el logro de los planes determinados en las empresas empleando la herramienta de la calidad dentro de la cultura organizacional.

Palabras Clave

Cultura de Calidad, Liderazgo, Motivación y Locus de Control

INTRODUCCIÓN

A partir de 1986 con el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), México ha mostrado una gran apertura frente a las economías internacionales. Esta apertura comercial ha generado que los productos deben competir en mercados cada día más exigentes.

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

Sin embargo, de acuerdo al Índice de Competitividad Global 2011 - 2012 (Schwab, 2011) publicado por el Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en Inglés) nuestro esfuerzo no ha sido suficiente, México se ubica en el lugar 58 de 142 países en el concierto mundial.

El sector productivo de la economía mexicana se encuentra fuertemente representado por las PYMES, las cuales enfrentan la problemática de ser administradas aún de forma tradicional. Este panorama competitivo que afrontan los pequeños empresarios, los ha llevado a darse cuenta de la necesidad que tienen de realizar cambios dentro de sus organizaciones para poder contender con éxito en el mercado actual. Ante esta serie de cambios experimentados, la calidad aparece como una estrategia alternativa con que cuentan las empresas para afrontar los retos que impone el mercado globalizado.

Para el pequeño empresario, la calidad es una herramienta que le puede ayudar a enfrentar el mercado en el que se encuentra y sobrevivir en él, por ser la calidad una manera de fomentar la mejora continua. Pero para poder implementarla en algunos casos, será necesario que modifiquen su cultura organizacional.

Para el desarrollo de la cultura de calidad dentro de la empresa, el papel del directivo es fundamental sobre todo en los negocios familiares. En factores como liderazgo, motivación y locus de control, se puede identificar la relación e impacto que se está dando en el desarrollo de la cultura de calidad en las MIPYMES por parte de los directivos que las manejan.

El factor de liderazgo contribuirá a determinar la manera en la que influye el estilo del directivo en su equipo de trabajo para el logro de los objetivos de la organización, por su parte la motivación ayudará a determinar qué razones impulsan al empresario en el ejercicio de sus funciones y finalmente el locus de

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

control nos dará a conocer los atributos de la personalidad de los directivos que manejan a las empresas.

Se realizó este trabajo de investigación enfocado en identificar en qué forma los factores individuales del comportamiento directivo del Liderazgo, Motivación y Locus de control, se relacionan con la Cultura de Calidad.

OBJETIVO

El objetivo general de esta investigación es determinar qué factores del comportamiento del directivo (liderazgo, motivación y locus de control) son los que generan un mayor impacto en el desarrollo de la Cultura de Calidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de Ciudad Valles, S.L.P.

Objetivos particulares

- Realizar un análisis del comportamiento del directivo hacia la motivación, liderazgo y locus de control en las MIPYMES de Ciudad Valles S.L.P.
- Definir el impacto que tienen las variables demográficas de empleados y gerentes en las condiciones necesarias para implementar la cultura de calidad en las MIPYMES de esta localidad.
- Determinar la relación que existe entre el comportamiento del directivo y la cultura de calidad.
- Evaluar el grado de correlación que existe para determinar su impacto.

JUSTIFICACIÓN

Está probado por diversos investigadores, que el comportamiento del Directivo tiene una fuerte influencia en la actitud hacia la Administración de la Calidad de los empleados de su empresa. Ellos se convierten en emisores de comportamiento, hábitos y principios que el empleado tiende a imitar.

El propósito de este estudio es, determinar qué factores del comportamiento del directivo son los que generan mayor impacto en el desarrollo de la cultura de calidad de la empresa. Los principales factores del comportamiento del directivo a considerar son: liderazgo, motivación y locus de control. Las variables que integran la cultura de calidad, de acuerdo a González (2009) son: responsabilidad y compromiso de la gerencia, responsabilidad y compromiso del empleado, confianza en el empleado, confianza en la empresa, satisfacción en el empleo, comunicación efectiva, planeación y organización, visión congruente, trabajo en equipo y mejoramiento continuo del servicio.

La investigación proporcionará información que será útil para los empresarios de las MIPYMES de Ciudad Valles, S.L.P. quienes colaboraron en la realización de este estudio y además para la Cámara de Comercio, la Secretaría de Economía del Gobierno Municipal y para la COPARMEX, porque en ella encontrarán los elementos suficientes para determinar la forma en la cual están administrando sus MIPYMES y hacia que variables de la cultura de calidad se encuentran enfocados. Con esta información podrán implementar acciones que favorezcan de manera positiva el desarrollo de la cultura de calidad que representa una muy buena herramienta para estas organizaciones y estarán los directivos en la posibilidad de modificar aquellos aspectos de su comportamiento que interfieran con el desarrollo de la cultura con la calidad en sus organizaciones en búsqueda de la mejora continua.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico aborda cuatro temas fundamentales en este estudio: la Calidad Total, el Liderazgo, la Motivación y el Locus de Control. Se conceptualizan y se proponen las teorías que serán tomadas en cuenta para el estudio.

1.- Calidad Total

Cantú (2001) define a la cultura de calidad como el conjunto de valores y hábitos que posee una persona que complementados con uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se les presenta en el cumplimiento de su misión.

Esta investigación está basada en el trabajo doctoral de González (2009), el objetivo de ese trabajo de investigación fue establecer los parámetros básicos para definir una cultura de calidad regional en la micro, pequeña y mediana empresa del sector productivo. La descripción de las variables que integran la cultura de calidad de una pequeña y mediana empresa es la siguiente: Responsabilidad y compromiso de la gerencia, Responsabilidad y compromiso del empleado, Confianza en el empleado, Confianza en la Empresa, Satisfacción en el empleo, Comunicación efectiva, Planeación y organización, Visión congruente, Trabajo en equipo, Mejoramiento continuo del servicio.

2.- Liderazgo

En Robbins (1996) se menciona al liderazgo como la habilidad para influir en un grupo y lograr la realización de metas.

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

El modelo de Fiedler propone que el desempeño eficaz del grupo depende de una vinculación correcta entre el estilo de interacción del líder con sus subordinados y el grado en el cual la situación le da control e influencia al líder, para lo cual desarrolló un instrumento al que llamó cuestionario del compañero menos preferido (CMP) que pretende medir si una persona está orientada a la tarea o a las relaciones (Robbins, 1996). Con el modelo de Fiedler se determina cual es la interacción que existe entre el líder y su equipo de trabajo tomando en consideración la orientación que este le da a su liderazgo.

3.- Motivación

Robbins (1996) define la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Teoría de las necesidades de McClelland.- Realización, poder y afiliación son tres importantes necesidades que ayudan a comprender la motivación. La necesidad de realización es un impulso de sobresalir, de alcanzar un logro en relación con un conjunto de normas, de luchar para obtener el éxito. La necesidad de poder es el deseo de que otros se comporten en una forma en que no se hubieron comportado de otra manera. La necesidad de afiliación es el deseo de contar con relaciones interpersonales cercanas y amigables (Robbins, 1996).

4.- Locus de Control

El locus de control es un aspecto de la personalidad que está referido a las causas que explican en el ser humano sus éxitos y fracasos o bien los

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

acontecimientos que afectan sus acciones (Rotter, 1966, 1971, citado por Bolívar y Rojas, 2008).

Rotter (1966) se plantean dos ejes para explicar los fracasos y los éxitos en la vida cotidiana. En el primero de ellos, las personas consideran que sus éxitos y fracasos se deben al esfuerzo propio, a la manera en que trabajan, estudian o se desarrollan en el contexto cotidiano; dichas personas tienen, según la teoría de Rotter, un locus de control interno. En el segundo, suponen que esos éxitos y fracasos están vinculados a Dios, a la suerte, al destino y otros imponderables; a estas, Rotter las considera con locus de control externo. (Vera, et al., 2009). Para Rotter, la percepción del control era interna o externa.

MÉTODO

El instrumento empleado para recolectar información sobre la cultura de calidad pertenece a la tesis doctoral de González (2009) que evalúa la dimensión de la cultura de calidad. Referente a la evaluación de la dimensión de liderazgo, se ha utilizado el cuestionario del compañero menos preferido (CMP) desarrollado por Fiedler (citado por Robbins, 1996). En la evaluación de la motivación se utilizó la escala de motivación de Steers, R. y Braunstein, D. (Chang, 2010), que se basa en los planteamientos teóricos de David McClelland (Robbins, 1996), diseñada con la técnica de Likert. En relación a la dimensión de locus de control, se utilizó la escala de Locus de control de Rotter (LCIE) (Robbins, 1996) que evalúa el locus de control de forma unidimensional.

Para la aplicación de la encuesta sobre cultura de calidad, se contó con la participación de alumnos del posgrado en administración, quienes fueron previamente capacitados para la aplicación del cuestionario. Por otro lado los

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

cuestionarios exclusivos para directivos se aplicaron para darle continuidad al estudio anterior, dividiendo la ciudad en 5 sectores.

Se calculó el tamaño de la muestra considerando un nivel de confianza de 95% y un error muestral del 5%, se obtuvo un tamaño de muestra de 360 elementos, se realizó una selección aleatoria estratificada de las empresas a participar en la encuesta. La encuesta se realizó en una primera etapa, dirigida a empleados y directivos de las MIPYMES para evaluar variables de la cultura de calidad y posteriormente en una segunda etapa únicamente los directivos de las mismas empresas participaron en la encuesta para indagar las variables de estudio: motivación, liderazgo y locus de control, en el transcurso de 3 meses. Concluida esta etapa, se capturó y depuró la información en Excel 2007, para conformar la matriz de datos, que se importó al programa SPSS v17 para su procesamiento.

Los instrumentos utilizados fueron tomados de la bibliografía disponible, ninguno de ellos fue diseñado especialmente para esta investigación. Sin embargo los cuestionarios fueron sometidos a un pre test con el propósito de asegurarnos que las preguntas estaban contextualizadas y dar validez al estudio.

RESULTADOS

Los datos de esta matriz fueron analizados con el programa SPSS v 17 y de ahí se derivaron los resultados que se presentan.

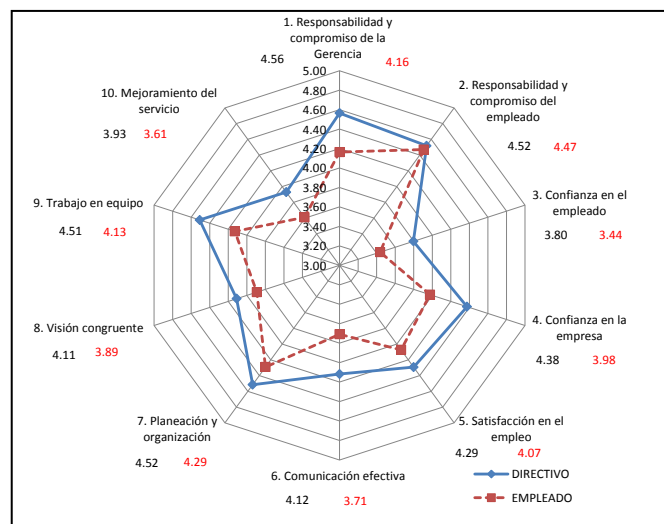
Evaluación de las condiciones necesarias de la cultura de calidad

Para la evaluación de las condiciones necesarias se tomó el promedio simple de todos los datos reportados en las 392 encuestas. Desde la perspectiva de los empleados; se encontró que las condiciones mejor evaluadas fueron la

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

Responsabilidad y compromiso del empleado (4.47), seguida por la Planeación y organización (4.29) y las condiciones más débiles son la confianza en el empleado (3.44) y el Mejoramiento del servicio (3.61).

Desde la perspectiva de los directivos la dimensión mejor evaluada fue Responsabilidad y compromiso de la gerencia (4.56) y la condición más débil; la Confianza en el empleado (3.80). La misma información la presentamos en el modelo factorial construido sobre el diagrama de radar, en la gráfica 1 de Perfil de cultura de calidad en las organizaciones de Cd. Valles S.L.P donde podemos observar con mayor objetividad el perfil que guardan las empresas de Cd. Valles respecto a las condiciones de la calidad. La metáfora diseñada menciona que el área que despliega el polígono (aquí llamada dominio), representa la cultura de calidad en las organizaciones estudiadas, una mayor área equivale a una cultura más fuerte y un área pequeña nos indica una cultura débil. El dominio de este polígono respecto del diagrama total nos indica el avance de las organizaciones respecto a la construcción de una cultura de calidad. El indicador de cultura de calidad encontrado en Ciudad Valles es de 0.572 en una escala de 0 a 1.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1. Perfil de la cultura de calidad en las organizaciones de Cd. Valles S.L.P.

Ahora bien, con objeto de entender mejor el comportamiento de la cultura de calidad dentro de las organizaciones, analizaremos los resultados de acuerdo a las variables estudiadas.

Impacto del estilo de liderazgo y el nivel de cultura de calidad.

La muestra estudiada está integrada por los directivos de las MIPYMES de Ciudad Valles S.L.P. en donde de los 54 directivos encuestados, 50 muestran orientación a las relaciones y 4 orientación a las tareas, por lo cual podemos apreciar que la percepción de las condiciones de la cultura de calidad desde los diferentes estilos de liderazgo difiere en 9 de las 10 dimensiones, siendo la dimensión que no se ven impactada la Responsabilidad y compromiso del empleado ($P_v=0.0906$).

Lo antes expuesto demuestra que el estilo de liderazgo si impacta en la percepción de las condiciones de la cultura de calidad, en donde un liderazgo basado en la tarea tiene una mejor percepción de las condiciones de la cultura de calidad.

Con estos resultados se afirma que un líder orientado a la tarea muestra mayor disposición hacia la cultura de calidad que un líder orientado a las relaciones.

Impacto del tipo de motivación y el nivel de cultura de calidad.

De los resultados obtenidos en los cuestionarios de motivación, 43 directivos se orientan al logro, 6 al poder y 5 a la afiliación, por lo cual podemos evaluar que la percepción de las condiciones de la cultura de calidad de acuerdo al tipo de motivación de los directivos de las empresas muestra que en ninguno de los grupos existen significancias menores a 0.05, por lo que podemos deducir que la motivación, no impacta en la percepción que se tiene sobre la cultura de calidad.

De acuerdo a la muestra parece ser que el tipo de motivación del directivo dirigido al poder es el que más influye, pero al analizarlo con todo el universo no existe suficiente información para declarar que así es, la prueba dice que cualquier tipo de motivación genera el mismo impacto en la cultura de calidad.

Lo anterior nos demuestra que un gerente motivado por dinero, reconocimiento o trascender, muestra la misma disposición hacia la cultura de calidad.

Impacto del locus de control y el nivel de cultura de calidad.

Al aplicar la encuesta de locus de control, 53 directivos se orientan a un locus de control interno y solo 1 a un locus de control externo. La evaluación de las condiciones necesarias para la cultura de calidad en el locus de control de los directivos no difiere en 9 de las 10 dimensiones, la dimensión que impacta es Comunicación efectiva (0.02) siendo el locus de control interno LCI el que mejor percibe las condiciones de cultura de calidad en este caso.

Con estos resultados queda demostrado que el locus de control impacta ligeramente en las condiciones necesarias para la cultura de calidad, por lo cual

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

hay datos para mencionar que un gerente con locus de control interno o un gerente con locus de control externo muestra la misma disposición hacia la cultura de calidad.

RECOMENDACIONES

A continuación se presentan una serie de recomendaciones susceptibles a análisis por parte de las personas que conforman las MIPYMES de Ciudad Valles S.L.P. en búsqueda de mejorar la cultura de calidad existente en las empresas.

a) Se recomienda analizar las causas que provocan el retiro del personal por medio de una entrevista de salida o un cuestionario para conocer qué piensan las personas que han tomado esta decisión y las causas que lo motivan para marcharse. Con esta información la empresa puede tomar medidas correctivas que le ayuden a disminuir la rotación de personal.

b) En la evaluación de variables, tanto directivos como empleados coincidieron que la confianza en el empleado es lo peor evaluado, por lo tanto se debe trabajar en esta variable en donde quizá uno de los problemas que se presentan es el autoritarismo que sigue gobernando a los directivos que en la mayoría de los casos son los dueños de las empresas, por lo cual es importante que empiece a capacitar, delegar y responsabilizar al empleado en el desarrollo de las funciones dentro de la empresa. Porque existe poca inversión en el entrenamiento para el trabajo del personal, no existe una confianza en el empleado al grado de permitirle a él conducir la empresa y tomar decisiones en su área de trabajo. Se continúan viendo a los grupos, no como equipos sino como nódulos de inconformidad o disidencia.

c) La opinión del directivo difiere a la del empleado respecto a la percepción de la cultura de calidad, por lo que se recomienda cerrar esta brecha en búsqueda de mejorar cada una de las variables de la cultura de calidad, en

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

donde en algunos casos será necesario que la empresa modifique su cultura organizacional para lograr un cambio duradero.

d) El nivel organizacional no debe ser una limitante para los empleados respecto a su percepción de la calidad pues ellos son pieza clave en el desarrollo de la organización y es recomendable hacérselo saber de manera que no se deje sólo en manos de los directivos el cuidado de la calidad de la empresa, porque para que se desarrolle la cultura de calidad es indispensable que todos por igual la implementen, independientemente del puesto que desempeñen, responsabilizándose a todos los miembros de la organización de su correcta aplicación.

e) La evaluación de los factores del comportamiento del directivo que impactan en la cultura de calidad arrojó el resultado de que el liderazgo enfocado en la tarea impacta en la calidad, por lo cual se recomienda a los directivos llevar a cabo este estilo de liderazgo en el que el punto focal es la orientación hacia la productividad, es decir el desarrollo de las funciones dentro de la empresa. Respecto a las formas de motivación y el tipo de locus de control, estos no generan impacto diferente en la cultura de calidad, por lo cual no son consideradas como factores que afecten a la calidad.

f) De forma individual, cada empresa puede aplicar nuevamente el instrumento después de un tiempo y una vez que algunas acciones concertadas se hayan realizado, para con ello medir los avances y continuar estableciendo planes de mejora.

CONCLUSIONES

Los pequeños empresarios ofrecen productos y/o servicios en un mercado muy competitivo en donde la calidad es una herramienta que les puede ayudar a enfrentar el ambiente que los rodea en búsqueda de fomentar la mejora continua,

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

ante lo cual el papel del empresario como director de la organización constituye el punto de partida para el desarrollo de la cultura de calidad de manera profunda, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas del mercado en el que se encuentra, con un enfoque en calidad que ofrece beneficios y lleva al logro de los objetivos de la organización.

Es por esto que se realizó este trabajo de investigación enfocado a analizar las MIPYMES de Ciudad Valles S.L.P., para identificar en qué forma los factores individuales del comportamiento directivo (liderazgo, motivación y locus de control), se relacionan con la cultura de calidad. Este es un diagnóstico de la perspectiva desde la cultura de calidad del cual se obtuvo la información que a continuación se detalla.

Primera: desde la perspectiva del empleado, la responsabilidad y compromiso fue lo mejor evaluado y lo peor evaluado es la confianza en el empleado en el ámbito de la cultura de calidad, así como desde la perspectiva del directivo lo mejor evaluado es la responsabilidad y compromiso de la gerencia y la variable más débil es la confianza en el empleado. Ante estos resultados podemos inferir que la variable responsabilidad y compromiso es muy importante para directivos y empleados porque para que exista responsabilidad y compromiso por parte de ellos, se deben sentir satisfechos con su papel dentro de la empresa, estar orgullosos de ser integrante de la misma, conocer bien las actividades que deben realizar diariamente en el trabajo así como conocer también las obligaciones de los compañeros de equipo para así cumplirlas todos juntos.

Segunda: la cultura de calidad abarca toda la empresa, es por esto que el entendimiento de la misma se vuelve indispensable, ante lo cual se obtuvo que el nivel educativo si tiene impacto en la percepción de las condiciones necesarias para la calidad en los empleados, en donde los de mayor nivel de educación obtuvieron resultados superiores, lo cual puede ocurrir porque la misma

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

preparación los hace más susceptibles a entender la calidad en la empresa, además de que quedó comprobado que los directivos no muestran impacto por su nivel de estudios ante la calidad.

Tercera: las variables edad, género y antigüedad tienen poco impacto en las condiciones necesarias para la cultura de calidad en los empleados y ningún impacto en los directivos.

Cuarta: respecto al nivel organizacional, el directivo muestra mayor evaluación hacia la calidad que los empleados, por lo cual es importante trabajar en este punto porque cada sector percibe de manera diferente la realidad organizacional por el puesto que ocupa, lo que puede provocar problemas dentro de la organización. Para esto es necesario comenzar por concientizar al personal y a la organización en su conjunto sobre la importancia que tiene la calidad, por lo que este tipo de formación una vez implementada, debe formar parte de la empresa en búsqueda de la mejora continua.

Quinta: el tamaño de la empresa si tiene impacto en la cultura de calidad y a mayor tamaño es mejor la percepción de las condiciones de la cultura de calidad, esto se puede deber a que las empresas de mayor tamaño se mantienen más estables en el mercado que las micro y pequeñas, ya que han logrado sobrevivir en el ambiente de trabajo competitivo en el que se desarrollan con la implementación de la calidad, por eso la perciben y a través de ella logran una ventaja competitiva. El sector económico impacta poco en la cultura de calidad y en todo caso es la industria la que difiere del comercio y el servicio.

Sexta: por medio de los resultados obtenidos también quedó demostrado que la percepción que tiene el directivo y el empleado es diferente respecto a la calidad, existe asimetría en la percepción de las condiciones de la cultura de calidad los gerentes reportan mayor evaluación en 8 de las 10 condiciones, solamente tienen similar percepción en la responsabilidad y compromiso del

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

empleado y en la visión congruente del negocio. Se debe trazar un proyecto para disminuir las brechas existentes en la percepción de las condiciones, las cuales pueden ser origen de conflictos.

Con lo antes expuesto se observa que hay una mayor percepción de la cultura de calidad por parte de los directivos, quienes no debe preocuparse por el estilo de motivación o por el asunto del locus de control en la cultura de calidad puesto que estos factores muestran la misma disposición hacia la calidad, es decir, no afectan la cultura de calidad pero en el caso del liderazgo en donde se ve al líder como aquella persona que va a influir sobre su equipo de trabajo para el logro de un determinado objetivo, el directivo si debe preocuparse por guardar un liderazgo enfocado a la tarea dado que este si impacta a la cultura de calidad, por lo cual al orientarse a la tarea al directivo le interesa la productividad y el desarrollo de las funciones en el trabajo lo que favorece a la implementación de la cultura de calidad en las empresas.

El factor de liderazgo es una pieza clave en las MIPYMES de Ciudad Valles, S.L.P. con un enfoque en la tarea como quedó demostrado en esta investigación, en búsqueda de estimular el logro de los planes determinados en las empresas empleando la herramienta de la calidad dentro de la cultura organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, M. (2005). Ranking de competitividad México y países seleccionados desde 1996. Extraído el 21 de Septiembre de 2011, desde <http://www.mexicomaxico.org/Voto/Competitividad2.htm>

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

- Bolívar, J. M., y Rojas, F. (2008). Los estilos de aprendizaje y el locus de control en estudiantes que inician estudios superiores y su vinculación con el rendimiento académico. *Investigación y Postgrado*, 23 (3), 201-202.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. (2° ed.). México: McGraw-Hill
- Chang, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Diario Oficial de la Federación, Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa (2002). Extraído el 1 de Mayo de 2011, desde http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=716999&fecha=30/12/2002
- González, J. (2009). Nivel existente de las condiciones necesarias para la cultura de calidad en la micro, pequeña y mediana empresa de la Ciudad de Rioverde, S.L.P. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.
- Huaylupo, J. (2007). El Liderazgo: un Poder Relativo. *Ciencias Sociales*, 104-105
- Martín, Q., Cabero, M. T., y Rosario de P., Y. (2008). *Tratamiento estadístico de datos con SPSS*. España: Thomson.
- Meléz, V. D., y Toro, C. A. (2005). El tipo de trabajo como moderador de la relación locus de control-desempeño en el trabajo. *Forum empresarial*, 10 (001), 4.

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DIRECTIVO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE CALIDAD EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CIUDAD VALLES, SAN LUIS POTOSÍ

- Molero, F. (2002). Cultura y Liderazgo una Relación Multifacética. Boletín de Psicología, (76), 61.
- Robbins, S. (1996). Comportamiento Organizacional, teoría y práctica. (7° ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Schwab, K.(s.f). World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2011-2012. Extraído el 21 de Septiembre de 2011, desde <http://www.weforum.org/reports>
- Vera, J. Á., Laborín, J. F., Domínguez, M. T., Parra, E. M., y Padilla, M. E. (2009). Locus de control, autoconcepto y orientación al éxito en adultos mayores del norte de México. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14 (1), 122 - 124.