



Revista Venezolana de Gerencia





Cultura de calidad: revisión sistemática de literatura

Navarro Claro, Genny Torcoroma*
Naranjo Africano, Gloria**

Resumen

La cultura de calidad y su relevancia en el desempeño de las organizaciones es un tema que ha tomado interés en las últimas décadas. El objetivo del artículo es presentar una revisión de sus antecedentes y evolución a través de las teorías y estudios organizacionales, a través de las diferentes publicaciones en bases de datos como Scopus, Scielo y Redalyc. Como metodología se usó el método descriptivo tomando como base los enunciados y aportes principales de las teorías desde el año 1900, y los artículos publicados desde el año 1982 a junio de 2022. El análisis determina en primer lugar una tendencia creciente en las publicaciones hasta el año 2018, y una decreciente a partir del 2019; se identificó las teorías que han influenciado en la cultura de la calidad las cuales están relacionadas con la calidad y la cultura organizacional, de otra parte, se evidencian un gran interés en la relación con el modelo TQM y la implementación de la Norma ISO 9001. Finalmente, se concluye que la mayoría de los estudios sobre cultura de calidad son de enfoque cuantitativo, adicionalmente se logra establecer que el país con mayor número de publicaciones en el tema es Estados Unidos, seguido de Reino Unido y Australia.

Palabras clave: cultura de calidad; desempeño de las organizaciones; estudios organizacionales; cultura organizacional; gestión.

Recibido: 31.05.22

Aceptado: 31.10.22

* Doctorado en Administración Universidad Simón Bolívar de Barranquilla (Barranquilla, Colombia), Email: genny.navarro@unisimon.edu.co, gtnavarroc@ufpso.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3225-9028>

** Doctorado en Administración Universidad Simón Bolívar de Barranquilla (Barranquilla, Colombia), Email: gnaranjo@unisimonbolivar.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9610-1604> Autor de correspondencia

Quality culture: systematic literature review

Abstract

Quality culture and its relevance in the performance of organizations is a topic that has gained interest in recent decades. The objective of the article is to present a review of its background and evolution through organizational theories and studies, through the different publications in databases such as Scopus, Scielo and Redalyc. The methodology used was the descriptive method based on the main statements and contributions of the theories since 1900, and the articles published from 1982 to June 2022. The analysis determines firstly an increasing trend in the publications until 2018, and a decreasing one from 2019; the theories that have influenced the quality culture were identified which are related to quality and organizational culture, on the other hand, a great interest in the relationship with the TQM model and the implementation of the ISO 9001 Standard is evidenced. Finally, it is concluded that most of the studies on quality culture are quantitative in approach, and it is also established that the country with the largest number of publications on the subject is the United States, followed by the United Kingdom and Australia.

Keywords: quality culture; organizational performance; organizational studies; organizational culture; management.

1. Introducción

Para hablar de cultura de calidad es importante tener en cuenta sus raíces, como son la calidad y la cultura organizacional. Con relación a la definición de calidad no es un concepto único y universal, son diversos los aportes de investigadores que han dedicado sus esfuerzos al estudio de esta, y asocian el concepto al cumplimiento de unas especificaciones o características previamente establecidas, a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (Durana et al, 2019; Andhika & Latief, 2020; Rakshita & Asish, 2017; Araujo et al, 2019 y Legemaate et al, 2021).

Gestionar la calidad en las organizaciones, independiente de su actividad económica, tamaño, ubicación y número de trabajadores, supone la cualificación de sus productos, servicios y procesos, una mejora en la comunicación entre sus áreas, un aumento de la efectividad y capacidad de la organización, una cultura enfocada en los objetivos planteados, lo que le otorga un valor agregado y herramientas para competir en un mercado altamente globalizado (Nugraha & Latief, 2019).

No obstante, a pesar de que se le ha otorgado a la gestión de la calidad en las organizaciones grandes beneficios, aún son pocas las empresas y sectores que

han implementado o la han considerado como una estrategia competitiva en comparación de las existentes, y algunos de los implementados no cumplen su objetivo fundamental o suelen enfrentarse a obstáculos derivados de los comportamientos y resistencia de las personas (Hernández et al, 2018).

Según Arellano (2017), no es suficiente con la adopción de un sistema de gestión de la calidad para lograr empresas más competitivas, ya que en muchos casos esa decisión está más influenciada por el interés de mejorar la imagen corporativa, el acceso a mercados internacionales, o al cumplimiento de requisitos para lograr la certificación y en estos casos los esfuerzos no se enfocan a la generación de una cultura de calidad. En consecuencia, toda organización que desee implementar un modelo de gestión de calidad debe inicialmente enfocar sus esfuerzos a crear y reconocer la cultura de calidad por todos los miembros de la organización (Alotaibi et al, 2013).

En relación con la cultura organizacional, se debe tener en cuenta su concepción integral, la cual según Mena (2019) reconoce todas las prácticas organizacionales, valores, costumbres, hábitos, comportamientos, códigos, reglas, creencias, lenguajes, modos de pensar, actuar, producir, de integrarse, que de manera coordinada se convierten en la filosofía organizacional y le otorgan identidad. Autores como Han et al, (2007) Martínez & Robles (2009), Carrillo (2016), Ruales et al, (2019) y Yopan et al, (2019), se han centrado en el análisis y comprensión de la cultura como factor influyente en el funcionamiento de la organización, lo anterior implica que las organizaciones revisen los factores y aspectos de su cultura y establezcan programas encaminados a modificar

esos elementos que impiden la puesta en marcha y efectividad de su modelo de gestión.

Por otra parte, Toit (1996) presentó cuatro subculturas internas, con alta orientación hacia el cambio. Estas subculturas son: una cultura productiva altamente resistente al cambio; una cultura de calidad que facilite la aceptación del cambio; un apoyo cultura que responde al cambio; y una cultura creativa que permita iniciar el cambio. Una cultura con esas cualidades puede permitirle a una organización una mayor productividad, eficiencia y en consecuencia mayores utilidades.

Independiente del enfoque, del tipo de organización o metodología utilizada, son diversos los estudios que coinciden en la importancia de la cultura de la calidad, como impulsora de la gestión adecuada de las organizaciones (Ehlers, 2009). En este sentido, el objetivo del artículo es presentar una revisión de sus antecedentes y evolución a través de las teorías y estudios organizacionales, a través de las diferentes publicaciones en bases de datos como Scopus, Scielo y Redalyc, por ello se presentan las tendencias frente al estudio de la cultura de calidad, algunas reflexiones fundamentales sobre el tópico de estudio, su relación con la calidad y la cultura organizacional y su evolución a través de las teorías.

2. Perspectiva metodológica

Se realizó una revisión sistemática de literatura teniendo en cuenta autores clásicos y contemporáneos y se complementó con el estudio artículos científicos en bases de datos como Scopus, Scielo, Web of Science y Redalyc desde el año 1982, en este caso se encontraron 758 artículos de

los cuales se seleccionaron 47 que están directamente relacionados con el tema de estudio, los datos se compilaron en el mes de junio de 2022. Así mismo, se usó el método descriptivo tomando como base los enunciados y aportes principales de las teorías administrativas desde el año 1900, lo que permitió establecer una conexión

con la cultura de la calidad. Para realizar el análisis se tuvo en cuenta los principales autores relacionados con la calidad y cultura organizacional, encontrando elementos comunes en las diferentes teorías que dieron origen a la cultura de calidad. En el siguiente Diagrama 1 se puede observar el esquema utilizado.

Diagrama 1
Esquema metodológico de la investigación



Fuente: elaboración propia.

3. Evolución de las teorías y estudios organizacionales: Resultados y discusión

resultados generales que se analizaron en el software RStudio.

En la tabla 1 se muestran los

Tabla 1
Información principal sobre los datos analizados

| Descripción | Resultados |
|-----------------------------------|-----------------|
| Periodo de tiempo | 1982-2022 junio |
| Fuentes (revistas, libros, etc.) | 160 |
| Documentos | 758 |
| Promedio de publicaciones por año | 18.95 |
| Promedio de citas por documento | 10.67 |
| Referencias | 17.839 |
| Tipos de documentos | |
| Artículo | 527 |

Cont... Tabla 1

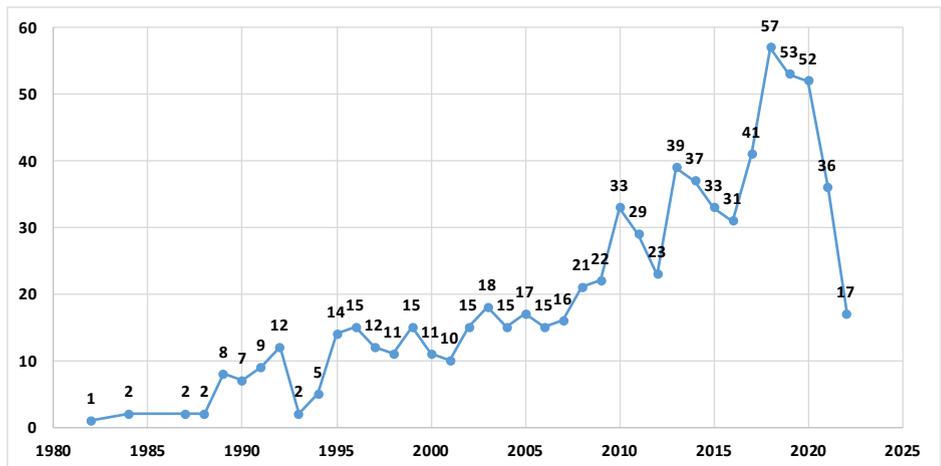
| | |
|----------------------|-----|
| Documentos de Sesión | 110 |
| Revisión | 57 |
| Capítulo de libro | 36 |
| Encuesta corta | 14 |
| Nota | 5 |
| Editorial | 3 |
| Libro | 1 |
| Errata | 1 |

Fuente: elaboración propia.

Aplicando la metodología descrita en el Gráfico 1, se observó un tiempo de publicación de 1947 a junio de 2022 con un promedio de publicaciones por año de

18.95. Además, se estudiaron los tipos de documentos, autores, citas, entre otros aspectos en el periodo de tiempo.

Gráfico 1
Número de publicaciones por año



Fuente: elaboración propia.

El desarrollo histórico de la investigación relacionada con cultura de calidad, como se muestra en el Gráfico 1, comienza inicialmente en el año 1982, con fluctuaciones y pocas publicaciones hasta 1991, las cuales no superaban 10 artículos por año. Aun así, ha tenido una tendencia creciente hasta el año 2018,

siendo este el de mayor número de publicaciones con 57 artículos, a partir del año 2019 a junio de 2022 se presenta una disminución aproximada del 36%, el promedio general de citas por documento es de 10.67 según el análisis estadístico establecido en el Cuadro 1.

El artículo más citado es "A

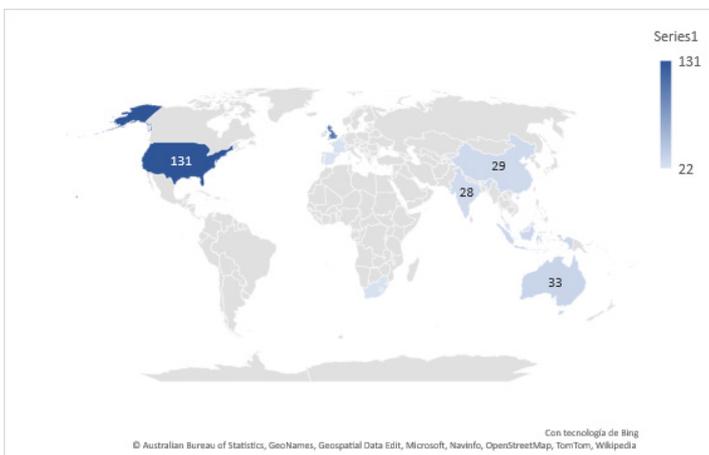
journey toward total quality management through ISO 9000 certification - a study on small- and medium-sized enterprises in Singapore” con 181 citaciones, seguidas de “An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies” con 167 citaciones. Los autores con mayor número de publicaciones son Taylor, J.Z. con siete (7) artículos y un h-index de 11, Dolmans, D.H.J.M. con seis (6) artículos y un h-index de 41.

En cuanto a las áreas de conocimiento donde se han realizado el mayor número de publicaciones sobre cultura de calidad, se destacan: negocios, gestión y contabilidad, ingeniería, ciencias sociales con una

medicina y ciencias de la decisión.

De otra parte, es importante reconocer los países de donde proviene el mayor número de publicaciones relacionadas con cultura de calidad, siendo el país más representativo Estados Unidos con 17,28% de artículos, seguido Reino Unido con 13.58% y Australia con el 4,35, las demás publicaciones provienen de países como: Indonesia, China, India, Francia, Sudáfrica, Malasia y España, entre otros, resultados que coinciden por los encontrados por (Flórez, et al, 2014 y Flórez, 2017) quienes los identificaron como los países de mayor producción en este tema, lo anterior se puede observar en el Gráfico 2.

Gráfico 2 Publicaciones por países

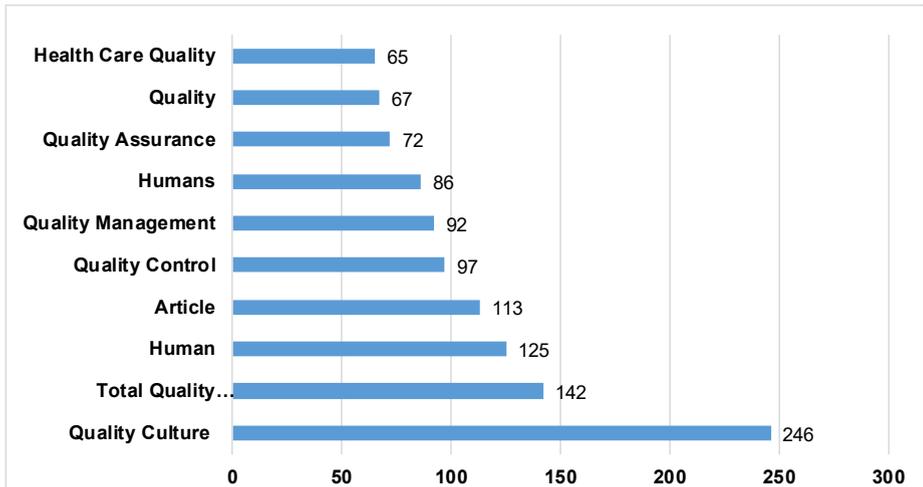


Fuente: elaboración propia.

Las palabras clave se analizaron directamente de los documentos publicados, teniendo en cuenta la frecuencia de aparición de las palabras clave más utilizadas, como se muestra

en el gráfico 3, evidenciado como las más utilizadas a: quality culture, total quality management, human, article y quality control, con una frecuencia promedio de 144 veces.

Gráfico 3 Palabras clave



Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta los antecedentes sobre cultura de calidad, se puede considerar que el tema objeto de estudio es de reciente creación, pues a partir de la década de 1980 que se encuentran los primeros estudios y conceptos, a partir de los aportes de Deming (1982) sobre la cultura en el macro de la implementación de la calidad y, por otra parte, Toit (1996) en sus análisis de los componentes de la cultura organizacional.

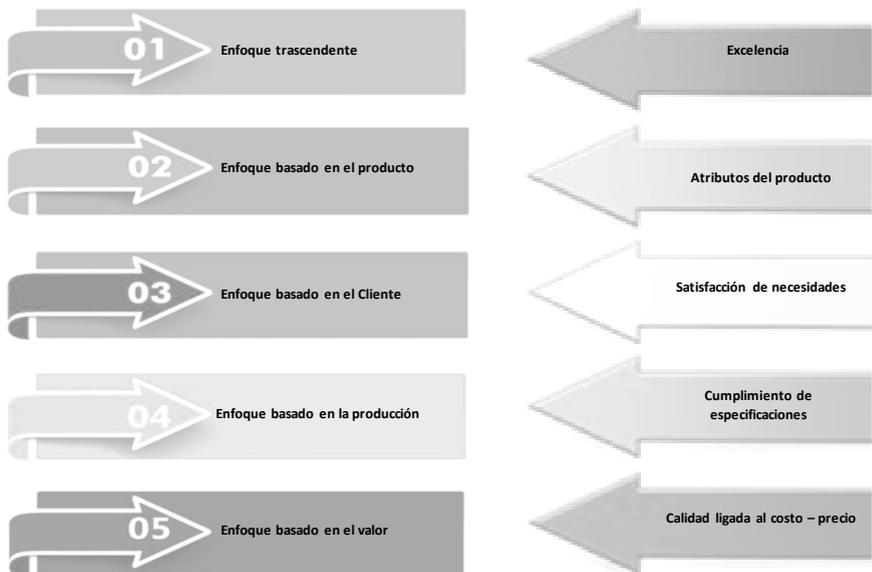
Co-ocurrencia entre las palabras clave (gráfico 4), se pueden observar

seis clústeres de palabras clave, siendo el más importante en el punto central, cultura de calidad (color rojo), seguido de humano (color azul), artículo (color morado), y en menor medida un clúster relacionado con humanos, estándares, mejora de la calidad y cultura de excelencia (colores: verde, amarillo, azul claro y naranja, respectivamente). La siguiente figura determina la importancia de las áreas temáticas relacionadas con los documentos analizados y su relación con el concepto de cultura de calidad.

Chen (2016) afirman que, inicialmente, fue definida como la propiedad o conjunto de características inherentes que le permiten diferenciarla de una de su misma especie. Actualmente, la ISO 9000.2015 la define como el grado en el que un conjunto de características

inherentes a un objeto cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas) (ICONTEC, 2015). Miranda et al, (2007) agruparon los diferentes conceptos de calidad en 5 enfoques (diagrama 2):

Diagrama 2 Enfoques de calidad relacionados con la cultura



Fuente: elaboración propia, a partir de lo planteado por Miranda et al, (2007).

Los enfoques anteriores no pueden analizarse de manera independiente, sino que hacen parte real de la gestión de la calidad, teniendo en cuenta a la organización como un todo, es decir, que para que realmente pueda darse la calidad, debe estar inmersa en todos los procesos de la empresa (Montoya

& Boyero, 2016 y Coaquira, 2018). Por lo anterior se convierte la gestión de calidad en una filosofía de gestión que busca encaminar todos y cada uno de los procesos de la organización hacia la satisfacción de los clientes y partes interesadas a través de la identificación y articulación de sus procesos, la

elaboración de productos y servicios y su participación en el mercado.

Bajo la premisa anterior, se plantea como necesaria la generación de una cultura organizacional enfocada al logro de los principios de la calidad, que darán paso a la generación de una cultura de calidad. El nacimiento formal de la cultura de calidad, como lo plantea González et al, (2018) está enmarcado dentro de las teorías que han influenciado la calidad y la cultura organizacional, desde la teoría de la administración científica propuesta por Taylor, sus aportes están enfocados al aumento de la productividad y resaltan la importancia de la mejora en el ambiente físico de trabajo.

En este sentido, la teoría de las relaciones humanas, reconoce la importancia de las relaciones e interacciones humanas y las variables psicológicas como factores que inciden en el comportamiento y productividad de las personas, que junto a otras teorías como la del comportamiento, la institucional, de recursos y capacidades, y gestión del conocimiento, sumado a los aportes de los gurús de la calidad como Deming (1982), quien define la calidad como una manera de pensar, una nueva filosofía organizacional que requiere del cambio de estructura, actitudes y comportamientos, dando origen a la cultura de calidad (cuadro 2).

Cuadro 2
Teorías, modelos y estudios relacionados con la cultura de calidad

| Teoría | Características | Aspectos de la cultura de calidad |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teoría de la administración científica Frederick Winslow Taylor (1911) | La teoría propone buscar las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad, establecimiento de reglas y fórmulas que guíen las tareas de los trabajadores, lograr el máximo de productividad de la organización y de los empleados con una perfecta coordinación entre los intereses de ambos. | Existe relación específica con los principios del modelo de calidad, el establecimiento de reglas que le permitan al trabajador desarrollar su trabajo de manera más eficiente y las acciones necesarias para lograr que se sigan las instrucciones establecidas. |
| Teoría de las relaciones humanas Mayo (1972) Roethlisberger y Dickson (1939) | Se demostró empíricamente la existencia de una organización informal, enfatizando la necesidad de humanizar y democratizar la administración y tener en cuenta los sentimientos y motivación de los empleados, como factores que inciden en el comportamiento de las personas y afectan la productividad. | Para generar una cultura de calidad el factor fundamental son las personas, la generación de una cultura está asociada al cambio de comportamientos, actitudes, y a la motivación de los empleados para apropiarse los principios de calidad. |
| Teoría del comportamiento Simón (1988) Barnard (1938) | Desarrolla un estilo de administración más amplio y dinámico, se enfoca en la toma de decisiones como punto central de la administración con énfasis en la elección que precede toda acción; desarrolla conceptos como la racionalidad, cooperación y comportamiento del individuo. | Se deben considerar los factores de comportamiento sociales y las conductas de los individuos para lograr coordinar el comportamiento individual bajo principios de calidad a un comportamiento grupal e integral. |
| Teoría de las Nuevas relaciones humanas Maslow (1991) Argyris (1957) | Desde una perspectiva psicológica, define lo que motiva la conducta y hace referencia a la importancia del papel del trabajador y el rol que desempeña como parte de un grupo social. | Se deben tener en cuenta los factores psicológicos para lograr la motivación del personal hacia el cumplimiento de la filosofía organizacional y lograr la coordinación de los objetivos individuales y los objetivos organizacionales. |

Cont... Cuadro 2

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teoría institucional | Considera a la organización como una institución en sí misma. Se enfoca en el estudio de las reglas, valores, prácticas, roles y rutinas como componentes indispensables de la institución. La teoría afirma que las organizaciones se distinguen por la diversidad tanto en estructura como en forma. | Se considera como la creación de una nueva realidad para la organización, donde las reglas han sido socialmente aceptadas y apropiadas como parte de la filosofía institucional. |
| Di Maggio y Powell (1983); Meyer y Rowan (1977); Scott (1987), Zucker (1987 y 1996) Williamson (1989), North (1993) Scott (1995 y 2001) | | |
| Penrose (1959); Wernerfelt (1984); Barney (1991) | Las organizaciones se diferencian entre sí en función de los recursos y capacidades con los que cuentan; se enfoca en los elementos intangibles como recursos generadores de ventaja competitiva por ser valiosos, raros, imperfectamente imitables | La cultura de calidad concebida como un elemento intangible de la organización que le puede otorgar la ventaja competitiva siendo inimitable y valiosa para la organización. |
| Feigenbaum (1951, 1961), Ishikawa (1976), Crosby (1979), Deming (1982) | Contempla la calidad desde un enfoque integral no solo en el producto si no en los procesos de la organización, se le da mayor importancia al entrenamiento y participación del personal. | La cultura de la empresa debe enfocarse en mejorar las capacidades del personal para trabajar en pro de la mejora continua y lograr la satisfacción de los clientes y partes interesadas. |
| Teoría del Desarrollo Organizacional | Destaca las interacciones que se dan en la organización y que influyen recíprocamente, Resalta la inclusión no solo del aspecto humano sino la importancia de este como reflejo al exterior de esta y obtener éxito al implementar cualquier cambio en la organización. | La cultura de calidad es concebida como factor de desarrollo organizacional al facilitar la gestión de la organización para enfrentarse y adaptarse a los cambios del entorno. |
| Blake y Shepard (1951); Bennis (1973) | | |
| Gestión del Conocimiento | Su propósito es mejorar el desempeño de la organización y de los individuos a través de la gestión. La organización se considera como creadora de conocimiento; para ello se deberá lograr una conversión de conocimiento tácito a implícito y viceversa. | la adecuada gestión del conocimiento en las organizaciones dependerá de la articulación adecuada entre la cultura- la filosofía de calidad y el compromiso de las personas. |
| Nonaka y Takeuchi (1994) | | |

Fuente: elaboración propia con base a Medina & Ávila (2002) y Suárez (2020).

A través de diversos estudios se ha intentado definir la cultura de calidad, la cual varía desde su relación amplia y directa con el talento humano y el establecimiento de principios, reglas, comportamientos, actitudes enfocadas al logro de una mayor calidad, satisfacción del cliente en todas las dimensiones de la organización. A continuación, se presentan algunas consideraciones basadas en las investigaciones publicadas en Scopus, Scielo y Redalyc desde el año 2000.

Inicialmente, con relación la cultura de calidad, Kumar et al, (2021) considera que el nivel de participación de todos los trabajadores, la apropiación de la filosofía institucional, el enfoque centrado en el cliente y el logro de la

mejora son atributos que predicen los comportamientos y fortalecen la cultura organizacional centrada en la calidad. En este mismo sentido, Durana et al, (2019) consideran que la cultura de calidad les permite a las organizaciones, especialmente a las manufactureras, a enfrentarse a nuevos desafíos impuestos por la alta competitividad de los mercados.

De acuerdo con, Araujo et al, (2019) existe una interconexión entre "cultura de detección de errores, cultura de anticipación de errores, cultura creativa y mejora continua, y finalmente desempeño". Afirman basados en su investigación que muchas organizaciones gestionan al interior una cultura de calidad reactiva

y todavía están orientados por valores y atributos que deben ser mejorados en el paradigma de la gestión de la calidad.

Por su parte, Wu (2015), afirman que uno de los problemas comúnmente citados en la implementación de prácticas de calidad está relacionado con la resistencia cultural al cambio, el cual es uno de los limitantes para la implementación efectiva de la calidad. La importancia de la cultura organizacional para las prácticas de gestión de la calidad ha sido reconocida en la literatura reciente, pero aún son muy pocas las investigaciones orientadas a conocer la influencia de la cultura de la calidad en el desempeño de la calidad.

De otro lado, Munizu et al, (2017) examinaron el efecto de las prácticas de gestión de la cadena de suministro (SCM) y las prácticas de la administración de la calidad TQM en la cultura de la calidad, la competitividad y el desempeño de la empresa. A través de un estudio cuantitativo determinaron que las prácticas relacionadas con la cadena suministro no tienen un efecto significativo en la cultura de calidad, contrario a las prácticas de TQM, las cuales presentan un efecto significativo, resultados que coinciden con Jimenez et al, (2020), Yazdani (2021) y Soltanmohammadi et al, (2021) quienes encontraron una influencia recíproca entre estos dos factores.

Según lo plantea Cronemyr et al, (2017) una de las principales causas de la incapacidad para aplicar eficazmente la gestión de la calidad y apoyarse dentro de organizaciones es el fracaso en generar una base de valor compartido; así mismo resaltan que la ausencia de éxito de muchas organizaciones puede deberse a la ausencia de comprensión de la influencia de la cultura de calidad dentro de la organización. En este sentido,

se requiere de un talento altamente comprometido y líderes capaces de gestionar el comportamiento y las actitudes individuales para coordinarlos con los propósitos institucionales.

Por su parte, Hebbar & Mathew (2017) examinaron las prácticas del modelo TQM, el desempeño de la calidad y el impacto de la cultura en dichas prácticas, encontrando una relación positiva significativa entre la cultura de calidad y todos los factores críticos, afirman que la cultura de calidad es un factor que debe aprovecharse para mejorar el desempeño general de la calidad e implementar los modelos con éxito y esforzarse por cumplir las expectativas y necesidades de los clientes.

En este mismo sentido, Freidli et al, (2018) considera que la cultura de la calidad como facilitadora del desempeño de alta calidad es un tema que se discute cada vez más entre los ejecutivos y miembros de comités de calidad y excelencia. Sin embargo, afirman que existe un desafío continuo en la investigación de la cultura de calidad, sigue siendo la falta de métricas prácticas aceptadas para su evaluación.

Dentro de este marco, Hilman et al, (2017) refiriéndose al sector de la educación superior, afirman que la calidad juega un papel muy importante para ofrecer procesos educativos de alto rendimiento, teniendo en cuenta los anteriores examinaron los efectos de la cultura de calidad en la educación universitaria, en su estudio encontraron que la cultura de calidad tuvo un efecto positivo en el rendimiento de la universidad concluyendo que para abordar el problema de baja calidad en las universidades, se podría generar estrategias para fortalecer la cultura de calidad, resultados que coinciden con los

planteados por (Dzimnska et al, 2018).

Finalmente, Andhika & Latief (2020) consideran que los gerentes deben buscar un nuevo enfoque para la gestión de calidad y deberían explorar cómo sus organizaciones pueden crear una cultura fuerte basada en los principios de la calidad, siendo uno de los retos más importantes que las organizaciones enfrentarán en el futuro. Afirman, además, que la cultura en las organizaciones del sector construcción es un factor importante que determina el éxito de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

4. Conclusiones

Reconocer las características relacionadas con la cultura de calidad permite identificar el componente teórico a través de las teorías relacionadas con la cultura organizacional y la calidad. Inicialmente, su conceptualización está más asociada al cumplimiento de los principios de calidad y a la generación de una conducta determinada por la filosofía institucional orientada al cumplimiento o implementación de requisitos contemplados en un modelo.

A través de una revisión de la literatura se logró identificar la tendencia creciente de las investigaciones en el tema de cultura de calidad hasta 2018 y la disminución presentada a partir del 2019, las áreas de mayor publicación son Business, Management and Accounting y Engineering, lo cual puede estar relacionado con la Administración y la ingeniería industrial, siendo disciplinas que estudian directamente la influencia de la calidad en las organizaciones.

Otro aspecto que vale la pena destacar, es que a lo largo de los años la cultura de calidad ha sido objeto de varias

investigaciones relacionándola con otros factores de crecimiento, la relación más estudiada es la existente entre cultura de calidad y el modelo TQM, seguido de los efectos en la implementación del sistema de gestión de la calidad. De otra parte, la metodología más aplicada por los investigadores es de enfoque cuantitativo a través de encuestas, en segundo lugar, se encuentran los estudios de caso, respaldados por la necesidad de analizar aspectos particulares asociados a un tipo de organización. El país con el mayor número de publicaciones en el tema es Estados Unidos, seguido de Reino Unido y Australia.

Frente a las teorías que han aportado al estudio de la cultura de la calidad, se encontró principalmente relación con la teoría de la administración científica, teoría de las relaciones humanas, teoría del comportamiento, teoría de las nuevas relaciones humanas, teoría institucional, teoría de los recursos y capacidades, el modelo de administración de la calidad, la teoría del desarrollo organizacional y la gestión del conocimiento.

Para finalizar, se sugiere futuras líneas de investigación, en el campo de la cultura de calidad, que permitan profundizar en su desarrollo teórico y metodológico, las cuales pueden dirigirse a realizar comparaciones entre organizaciones certificadas y no certificadas en calidad, así como al estudio de la tendencia en países de América latina, otro aspecto interesante, sería conocer su influencia en organizaciones que se desempeñan en entornos complejos, volátiles y de incertidumbre y las estrategias aplicadas en organizaciones que han logrado la diferenciación a través de la cultura de calidad.

Referencias bibliográficas

- Alotaibi, F., Yusoff, R., & Islam, R. (2013). The mediating effect of quality culture on the relationship between total quality management practices and competitiveness. *World Applied Sciences Journal*, 23(5), 670-678. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.23.05.13044>
- Anhika, R., & Latief, Y. (2020). Conceptual Framework of Development of Quality Culture in Indonesian construction company. *EVERGREEN Joint Journal of Novel Carbon Resource Sciences & Green Asia Strategy*, 7(1), 144-149. <https://doi.org/10.5109/2740971>
- Araujo, R., Santos, G., Batista, J., & Sa, J. (2019). The Quality Management System as a Driver of Organizational Culture: An Empirical Study in the Portuguese Textile Industry. *Quality Innovation Prosperity*, 23(1), 1-24. <https://doi.org/10.12776/qip.v23i1.1132>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3, 72-83. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3mono1.ago>
- Benzaquen, J., & Convers, J. (2015). El Iso 9001 y TQM en las empresas de Colombia. *Globalización, competitividad y gobernabilidad*(9), 107-128. <https://doi.org/10.3232/GCG.2015.V9.N3.05>
- Calderón Ortiz, G., Magallón Diez, M. T., & Núñez Estrada, H. R. (2022). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. *Revista Gestión y Estrategia*, (38), 31-48. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/qye/2010n38/Calderon>
- Carrillo, A. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias administrativas*, (8), 61-73. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637>
- Chen, A., Ahmed, H., & Rosman, I. (2016). Framework of implementing ISO 9000 and total quality culture in higher education: A concept. AIP Conference Proceedings, 2016(1), 1-8. <https://doi.org/10.1063/1.5055541>
- Coaquira, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes universitarios*(8). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107004/html/>
- Cronemyr, P., Backstrom, I., & Ronnback, A. (2017). Quality culture deployment – using behaviours to explain, diagnose and improve a quality culture. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3-4), 498-518. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0008>
- Deming, W (1982). Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis. Díaz de Santos S.A. 17.
- Durana, P., Kral, P., Stehel, V., Lazaroiu, G., & Sroka, W. (2019). Quality culture of manufacturing enterprises: A possible way to adaptation to industry 4.0. *Social Sciences*, 8(4), 1-24. <https://doi.org/10.3390/socsci8040124>
- Dzimnska, M., Fijalkowka, J., & Sulkowski, L. (2018). Trust -Based Quality Culture Conceptual Model for Higher Educations institutions. *Sustainability*, 10(8), 2-22. doi:<https://doi.org/10.3390/su10082599>
- Ehlers, U.D. (2009), “Understanding quality culture”. *Quality Assurance in Education*, 17(4), 343-363. <https://doi.org/10.1108/09684880910992322>

- Flórez, J., 2017. El Gobierno corporativo en el ámbito del sector público: un estudio bibliométrico en las revistas ubicadas en el área de Administración Pública. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, XXV(1), 161-175. <https://doi.org/10.18359/rfce.743>
- Flórez, J., López, M. & López, A., 2014. Gobierno corporativo y sector público: un estudio bibliométrico en las principales revistas ISI. *INNOVAR*, 24(51), 79-97. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81829842007>
- Freidli, T., Buess, P., Kohler, S., Mendivil, S., & Baker, D. (2018). The impact of quality culture on operational performance - An empirical study from the pharmaceutical industry. *PDA Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 72(5), 534-542. <https://doi.org/10.5731/pdajpst.2018.008771>
- González, J., Gómez, D., & Recio, R. (2018). Cultura de Calidad en Estudiantes de Educación Superior. *Red de Investigadores en Competitividad*, 10(1), 1458-1477. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1384>
- Han, S., Chen, S., & Ebrahimpour, M. (2007). The impact of ISO 9000 on TQM and Business Performance. *Journal of Business and Economic Studies*, 13(2). <https://digital.stpetersburg.usf.edu/former-pub/16/>
- Hebbar, R., & Mathew, A. (2017). Impact of quality culture on total quality management practices and quality performance – A case study. *Quality - Access to Success*, 18(157), 95-100.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hilman, H., Abubakar, A., & Kaliapan, N. (2017). The effect of quality culture on university performance. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(4), 25-33. <https://doi.org/10.24052/JBRMR/V11IS04/TEOQCOUP>
- ICONTEC (2015). *NTC ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario*. Bogotá .
- Jimenez, D., Martínez, M., & González, L. (2020). Implications of TQM in firm's innovation capability. *International Journal of Quality an Reliability Management*, 37(2). <https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2018-0233>
- Kumar, V., Han, Y., Tuyet, N., Ngoc, N., & Upadhyay, A. (2021). Understanding the Interrelationship Between Culture of Quality, Employee, and Organizational Performance. *Operations and supply chain management*, 14(1), 14-25. <https://doi.org/10.31387/oscm0440282>
- Legemaate, M., Grola, R., Huisman, J., Oolbekkink, J., & Nieuwenhuisa, L. (2021). Enhancing a quality culture in higher education from a socio-technical systems design perspective. *Quality in Higher Education*. <https://doi.org/10.1007/s10459-020-09996-5>
- Nugraha, S., & Latief, Y. (2019). Developing quality culture in power plant construction company to improve competitiveness. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5), 654-661. <https://doi.org/10.35940/ijeat.E1092.0585C19>
- Martínez, E., & Robles, C. (2009). Cultura Organizacional en el sistema de gestión de la calidad en las dependencias de Educación superior valle de México. *Gestión y Estrategia*, 53-65. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2009n36/Martinez>

- Medina, A., & Ávila, A. (2002) Evolución de la teoría administrativa. una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 9(3), 262-272
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y gestión*, (46), 11-47. <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Miranda, J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Delta Publicaciones Universitarias.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Munizu, M., Damang, K., Hamid, N., & Sumardi, J. (2017). Improvement of firm performance, competitiveness, and quality culture through SCM practices and TQM practices at manufacturing industry in South Sulawesi, Indonesia. *International Journal of Economic Research*, 14(15), 529-538. https://serialsjournals.com/abstract/36508_ch_39_f_-_musran----new--ijer.pdf
- Rakshita, H., & Asish, M. (2017). Impact of Quality Culture on Total Quality Management Practices and Quality Performance A Case Study. *Quality management*, 18(157), 95.
- Ruales, B., Brun, A., & Castellanos, O. (2019). Quality management as a determinant factor of productivity: a systematic literatura review. *Intenational Journal of productivity and performance management*, 68(4), 675-698. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2018-0251>
- Soltanmohammadi, A., Andalib, D., Dion, P., & Hettiarachchi, B. (2021). Employing total quality practices in sustainable supply chain management. *Sustainable production and consumption*, 953-968. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2021.07.013>
- Suárez, M., Álvarez, M., & Vásquez, M. (2020). La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales, nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*, (40), 145-156. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Toit, C. (1996). An organizational dynamics model for analysing the strategic management programme of a university. *Tertiary Education and Management*, 2(1), 22-30. <https://doi.org/10.1080/13583883.1996.9966882>
- Wu, S. (2015). The impact of quality culture on quality management practices and performance in Chinese manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(8), 799-814. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2013-0199>
- Yazdani, B. (2021). TQM, employee outcomes and performance: the contingency effect of environmental uncertainty. *International Journal of Quality & Realibility Management*, 39(2), 647-672. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0090>
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2019). Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives. *Alas*, 11(20), 263-289. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>