Depósito legal ppi 201502ZU4662
Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

RCS
Revista de Ciencias Sociales

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXIX, No. Especial 8 julio-diciembre 2023

Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518

Revista de Ciencias Sociales (RCS)
Vol. XXIX, No. Especial 8, julio-diciembre. pp. 346-361
FCES - LUZ ● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

Como citar: Navarro, G. T., y Naranjo, G. (2023). Cultura de calidad: Una revisión bibliométrica sobre su impacto en las organizaciones. *Revista De Ciencias Sociales*, *XXIX*(Número Especial 8), 346-361.

Cultura de calidad: Una revisión bibliométrica sobre su impacto en las organizaciones

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

Resumen

El estudio y análisis de la calidad en sus diversas dimensiones se ha convertido en un campo de investigación de gran relevancia, con enfoque interdisciplinario que involucra disciplinas como la ingeniería industrial, gestión de operaciones y psicología organizacional. Por ello, este artículo tiene como objetivo analizar la tendencia general de los estudios relacionados con la cultura de calidad en todo el mundo, utilizando la metodología de análisis bibliométrico. Se utilizó la biblioteca Bibliometrix y RStudio para analizar datos obtenidos de la base de datos Scopus desde 1982 hasta febrero de 2023. Se encontraron un total de 556 publicaciones utilizando la ecuación de búsqueda TITLE-ABS-KEY ("Quality culture") AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar")). El promedio de publicaciones de los últimos 5 años se acerca a 40 producciones científicas en el tema de estudio. Se identificaron principales países, autores, instituciones, revistas, áreas temáticas y palabras clave de dichos estudios. Las principales temáticas de análisis incluyeron su relación con la gestión de calidad total, calidad 4.0, calidad y desempeño organizacional. En conclusión, ésta revisión proporciona una visión general de la producción científica sobre el objeto de estudio y también identifica factores asociados a la cultura de calidad y su contribución al desarrollo de las organizaciones.

Palabras clave: Cultura de calidad; desempeño organizacional; ecuación InOrdinatio; gestión de calidad total; revisión bibliométrica.

[*] Doctora(c) en Administración en la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Magíster en Dirección Estratégica. Especialista en Práctica Docente Universitaria. Administrador de Empresas. Investigadora Directora del Centro de Investigación para el Desarrollo Regional en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña, Colombia. E-mail: genny.navarro@unisimon.edu.co; gtnavarroc@ufpso.edu.co ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3225-9028

[**] Doctora en Administración de Empresas. Magister en Ingeniería Industrial. Ingeniera Industrial. Docente Investigadora del Doctorado en Administración en la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia. E-mail: gnaranjo@unisimonbolivar.edu.co ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9610-1604

Recibido: 2023-04-25 · **Aceptado:** 2023-07-12

Quality culture: A bibliometric review on its impact on organizations

Abstract

The study and analysis of quality in its various dimensions has become a highly relevant field of research, with an interdisciplinary approach that involves disciplines such as industrial engineering, operations management and organizational psychology. Therefore, this article aims to analyze the general trend of studies related to quality culture around the world, using the methodology of bibliometric analysis. The Bibliometrix library and RStudio were used to analyze data obtained from the Scopus database from 1982 to February 2023. A total of 556 publications were found using the search equation TITLE-ABS-KEY ("Quality culture") AND (LIMIT -TO (DOCTYPE, "ar")). The average number of publications in the last 5 years is close to 40 scientific productions on the topic of study. The main countries, authors, institutions, journals, thematic areas and keywords of these studies were identified. The main themes of analysis included its relationship with total quality management, quality 4.0, quality and organizational performance. In conclusion, this review provides an overview of the scientific production on the object of study and also identifies factors associated with quality culture and its contribution to the development of organizations.

Keywords: Quality culture; organizational performance; InOrdinatio equation; total quality management; bibliometric review.

Introducción

El estudio y análisis de la calidad en sus diversas dimensiones se ha convertido en un campo de investigación de gran relevancia, con un enfoque interdisciplinario que involucra diferentes disciplinas como la ingeniería industrial, la gestión de operaciones y la psicología organizacional. A través de una comprensión profunda de los conceptos y enfoques teóricos relacionados con la calidad, es posible desarrollar estrategias y prácticas que conduzcan a la excelencia organizativa y a la satisfacción de los diferentes actores involucrados en la cadena de valor de la organización (Silva-Ordoñez et al., 2019).

Según Cubillos y Rozo (2009), el proceso evolutivo de la calidad se puede dividir en varias etapas. En la etapa artesanal, se enfatiza la calidad de los productos para competir en el mercado. Durante la revolución industrial, se busca mejorar la calidad de los procesos de producción debido a la especialización del trabajo. Con la llegada de la administración científica, surge el control de calidad y se establecen las primeras normas para el aseguramiento de la calidad. En el enfoque del "Proceso de calidad total", se amplía el alcance de la misma a todos los aspectos de la organización, sin importar su actividad económica.

Por último, en la gestión de calidad, las empresas se enfrentan a una mayor competencia y mercados más exigentes, centrándose en la satisfacción del cliente, la prevención de errores y la reducción de costos de sus procesos hacia la mejora continua.

Por su parte, Cameron y Sine (1999) definen la cultura de calidad como un subconjunto de la cultura general de una organización, reflejando su enfoque de gestión, valores y orientación hacia la calidad; mientras que autores como Harvey y Stensaker (2008); y, Bouranta, Psomas y Pantouvakis (2017) destacan su valor como recurso para mejorar el rendimiento organizacional, siendo ampliamente explorada en la literatura de gestión y el entorno empresarial. Estos autores señalan que esta cultura proporciona

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

a los gerentes las herramientas necesarias para transformar estructuras organizativas tradicionales y enfrentar los desafíos del mercado.

Por otra parte, Durana et al. (2019) señalan que la implementación de un sistema de gestión de calidad implica cambios profundos en la cultura organizacional, promoviendo una cultura de calidad y requiriendo un cambio de actitudes y comportamientos entre los empleados. Varios estudios, como los realizados por Martínez y Robles (2009); Laboranne y Mustapha (2010); Cronemyr, Bäckström y Rönnbäck (2017); Babu y Thomas (2020); y, Daoud (2021), resaltan la relevancia de la cultura corporativa en la eficacia de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la influencia de la misma en el funcionamiento de las organizaciones.

Sin embargo, Dellana y Hauser (1999); González, Escalera y Pèrez (2010); y Andhika y Latief (2020), coinciden en que la cultura de calidad ha sido poco estudiada, especialmente en términos de su impacto en el desempeño empresarial, incluyendo la innovación, la rentabilidad y la satisfacción del cliente interno y externo.

En ese contexto, el objetivo de este artículo es analizar la tendencia general de los estudios relacionados con la cultura de calidad en todo el mundo, utilizando la metodología de análisis bibliométrico. Se analizan los avances en esta temática, los autores más destacados, las universidades y las revistas de mayor impacto, así como las palabras clave más utilizadas. La mayoría de las publicaciones en el período seleccionado (1982 a febrero de 2023) se centran en investigaciones cuantitativas y abordan temas como la conceptualización y evolución de la calidad, el Modelo TQM (Total Quality Management), la gestión de la calidad, la calidad 4.0 y la competitividad.

1. Enfoques y evolución de la cultura de la calidad

El concepto de cultura de calidad ha tenido una diversidad de percepciones que van desde la orientación hacia la excelencia, la oferta de productos y servicios que cumplen las expectativas de los clientes, el compromiso con la mejora continua de la organización y sus procesos, el compromiso del personal con la innovación y la satisfacción de las partes interesadas, la detección de fallas y la implementación de acciones correctivas, entre otros.

El estudio de la relación entre calidad, cultura de calidad, desempeño y productividad organizacional, ha ganado interés en los últimos años. En este sentido, se ha reconocido que la gestión de la calidad requiere cambios en la estructura, actitudes y comportamientos organizacionales, según los planteamientos de gurús como Feigenbaum, Ishikawa, Crosby y Deming. Sin embargo, Talib, Rahman y Quereshi (2013) señalan que existe una escasez de investigaciones sobre la cultura de calidad y su relación con el desempeño organizacional en América Latina y el Caribe, enfocándose más en Asia y Europa, y abordando temas como TQM, normas ISO y calidad 4.0.

Diversos estudios, como el de Ilieş, Sălăgean y Beleiu (2017); y, González, Gómez y Recio (2018), han contribuido a comprender la conceptualización y evolución de la cultura de la calidad. Según estos investigadores, se pueden identificar dos corrientes de pensamiento en la Administración para la Calidad Total: La tayloriana y la humanista, las cuales se complementan en lugar de ser opuestas. A lo largo de la historia, ha experimentado diferentes etapas, desde la administración científica hasta la incorporación de la inspección y el control estadístico durante la Segunda Guerra Mundial. En la actualidad, se consideran principios clave como el liderazgo, el enfoque en el cliente y la participación del personal en la gestión de la calidad, los cuales se derivan de estas corrientes y han evolucionado para adaptarse a las necesidades actuales.

Hildrebrant et al. (1991), se enfocaron en la conceptualización de la cultura de calidad y su relación con la calidad total. Diseñaron un procedimiento práctico para trabajar la cultura de calidad, basándose en una revisión de la cultura corporativa y la teoría organizacional.

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Presentaron un modelo denominado O-V-P-A, que consta de cuatro etapas: Observar fenómenos de calidad presentes, encontrar valores presentes, definir principios futuros y actuar. Los autores sugieren trabajar en el ciclo cultural (O-V-P-A) antes de implementar el ciclo propuesto por Deming (P-H-V-A), enfatizando la necesidad de incorporar una nueva definición de calidad a la filosofía corporativa. En el Cuadro 1, se puede observar una síntesis de los principales conceptos asociados a la cultura de calidad y sus autores.

Tabla 1
Definiciones de cultura de calidad por diversos autores a nivel global

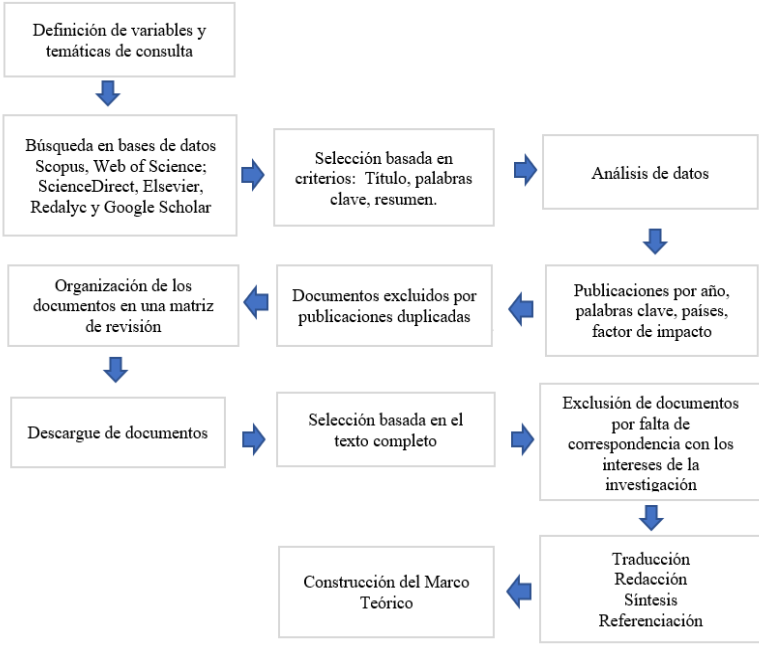
Autor(es)	Definición
Nugraha y Latief (2019)	Conjunto de normas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización basados en la calidad
Viljoen y Van Waveren (2008)	Cultura organizacional que abarca las prácticas organizacionales, los valores centrales y la filosofía y se puede definir como la concentración de todas las personas y recursos en una búsqueda incesante de mayor calidad y servicio en todas las dimensiones de la organización
Chiarini (2020)	Patrón de hábitos, creencias y comportamientos relacionados con la calidad
Bendermacher et al. (2017) Legemaate et al. (2022)	Valor compartido de propiedad colectiva y mejora continua de toda la organización
Munizu et al. (2017)	Subconjunto de la cultura organizacional. La cultura organizacional se construye en tres niveles: (1) el primer nivel es la manifestación concreta de actividades y eventos como resultado del pensamiento que incluye artefactos y creación, (2) el segundo nivel son los valores y creencias, y (3) el tercer nivel es la suposición básica
Ilieş et al. (2017)	Orientación de la cultura organizacional hacia las solicitudes de TQM. En cuanto a los componentes de la cultura organizacional, la cultura de la calidad implica crear o cambiar, moldeando las creencias y valores de los miembros de la organización sobre la conciencia de que todos deben hacer las cosas bien la primera vez y siempre.
Bendermarcher et al. (2021)	Abarca las prácticas de una organización, valores centrales y la filosofía, se puede definir como la concentración de todas las personas y recursos en una interminable búsqueda de una mayor calidad y servicio en todas las dimensiones de la organización
Alotaibi, Yusoff e Islam (2013)	Centralidad o la totalidad del conocimiento técnico, la orientación de valores, el modo de pensar y las fases de los pensamientos gerenciales y códigos de conducta que se relacionan con los problemas de calidad reconocidos por el personal y desarrollados a través de largo plazo en los procesos de práctica de calidad.
Bencsik y Horvát-Csikos (2018)	La cultura de la calidad es un ambiente corporativo, donde prevalece un determinado enfoque, comportamiento y actitud, que es aceptado por todos los participantes y que hace que todos sean responsables de la calidad.
Mahmood y Mohammed (2008)	Patrón de hábitos, creencias y comportamientos relacionados con la calidad

Fuente: Elaboración propia, 2023.

2. Metodología

El documento actual se fundamenta en un análisis bibliométrico de la producción científica relacionada con el tema de cultura de calidad. Tal como lo señalan Bonilla et al. (2022), este enfoque permite trazar las tendencias de investigación para obtener una visión general del área y así estar al tanto de los avances en el campo del conocimiento. Para lo anterior, se hizo uso del *software RStudio* y las herramientas *Bibliometrix* y *BiblioShiny*. Asimismo, se utilizó el *software VOSviewer* para explorar las relaciones entre países y palabras clave. Para la búsqueda de publicaciones, se optó por la base de datos *Scopus* (*Elsevier*), reconocida a nivel internacional por su alta relevancia (ver Figura I).

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es



Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Pagani, Kovaleski y Resende (2015).

Figura I: **Procedimiento metodológico**

Para realizar el análisis sobre la temática cultura de calidad, se utilizó como ecuaciones de búsqueda "*quality culture*" *TITLE-ABS-KEY* ("*Quality culture*") *AND* (*LIMIT-TO* (*DOCTYPE*, "*ar*")), la consulta se realizó teniendo en cuenta el tema central de la investigación, títulos, resúmenes y las palabras clave, la ventana de tiempo establecida fue: 1982 a Febrero de 2023, como resultado inicial se obtuvieron 556 artículos, de los cuales se seleccionaron 37 relacionados con la temática de estudio para ser revisados sistemáticamente.

Se exportaron las referencias obtenidas de la búsqueda en *Scopus*, incluyendo autor, título, año, DOI, fuente y referencias. Estos datos se integraron en una hoja de cálculo y se utilizó el factor de impacto (SJR) para clasificar los artículos. La información se organizó según título, factor de impacto, citas y año de publicación. Para identificar los artículos más relevantes, se empleó la ecuación *InOrdinatio* (IO) en la hoja de cálculo y se ordenó de manera descendente según los resultados del IO.

En la ecuación, IF representa el factor de impacto, α es un coeficiente de ponderación que oscila entre 1 y 10 y debe ser asignado por el investigador. *ResearchYear* corresponde al año en que se llevó a cabo la investigación; mientras que *PublishYear* indica el año de publicación del artículo; y (∑Ci) es el número de veces que se ha citado el documento. Para la presente investigación, α se le dio un valor 5, considerando que el año del factor es relevante para el tema en estudio. Ecuación:

$$InOrdinatio = (IF/100) + \alpha * [(10-(ResearchYear-PublishYear)] + (\sum Ci) \quad (1)$$

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

3. Resultados y discusión

3.1. Tendencia general de la investigación sobre cultura de calidad y su impacto en organizaciones

El Gráfico I, muestra la evolución de la investigación sobre cultura de calidad desde 1982 hasta febrero de 2022. Se observa un aumento constante en el número de publicaciones, alcanzando un pico de 42 artículos en 2018. Aunque ha habido una ligera disminución en los años siguientes, se mantiene un promedio de alrededor de 40 publicaciones por año. Entre los artículos más citados se encuentran "*An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies*", con 176 citaciones, y "*Development of a measure to assess quality management in certified firms*", con 147 citaciones.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico I: **Número de artículos por año de publicación**

Por otra parte, la Tabla 1 presenta los autores más citados en el campo, como Taylor, JZ; Tang, SL; Bendermacher, GWG; Dolmans DHJM; Pun K. F. Entre ellos, destacan Dolmans DHJM con 6.942 citaciones, 222 documentos y un índice H de 43; y Pun, KF con 2.459 citaciones, 81 documentos y un índice H de 29. Estos autores han realizado contribuciones significativas en el campo de la cultura de calidad, abordando temas clave y generando un impacto importante en la comunidad científica. Sus investigaciones han ampliado y proporcionado nuevas perspectivas sobre esta temática.

Tabla 1
Autores más representativos

Autor	Documentos sobre el tema	Documentos totales	Citaciones	Índice H
Taylor, JZ	7	23	363	11
Tang, SL	6	43	754	16
Bendermacher, GWG	5	5	102	3

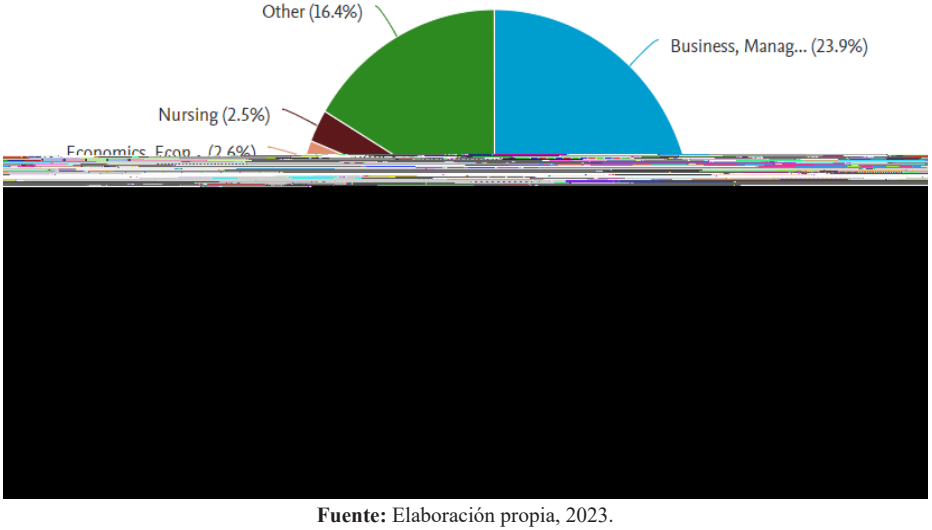
Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Cont... Tabla 1

Dolmans DHJM	5	222	6942	43
Pun K. F	5	81	2459	29
Lau, AWT	4	5	37	3
Lobo S. R	4	9	50	5
Samaranayake P.	4	71	896	18
Wolfhagen, I.H.A.P.	4	65	2635	28
Alotaibi, F.	3	4	18	3

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En cuanto a las áreas de conocimiento donde se ha realizado el mayor número de publicaciones sobre cultura de calidad, en el Gráfico II destacan: Negocios, gestión y contabilidad, con 210 publicaciones; ciencias sociales, con 141 publicaciones; ingeniería 95 publicaciones; medicina 93 publicaciones; y ciencias de la decisión, con 63 publicaciones.

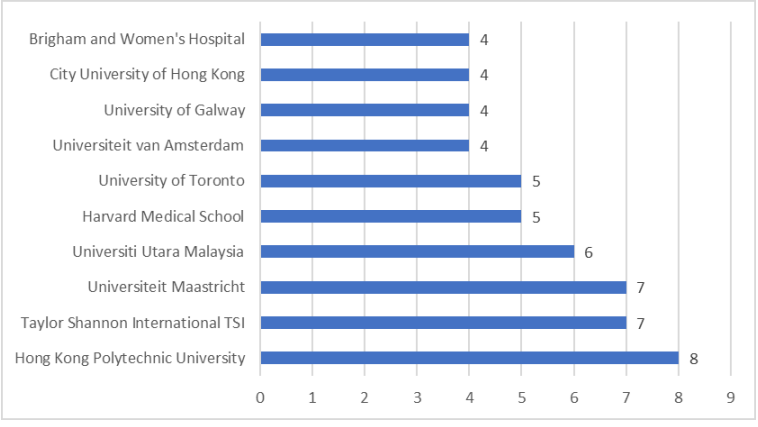


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico II: **Artículos por área de publicación**

Por otra parte, el Gráfico III muestra la afiliación institucional de los autores que han contribuido a la producción de artículos sobre cultura de calidad. Se destaca la participación de prestigiosas universidades como la Universidad Politécnica de Hong Kong, TSI Internacional de Taylor Shannon, entre otras. Estas instituciones han desempeñado un papel importante en el avance del conocimiento en el campo de la cultura de calidad.

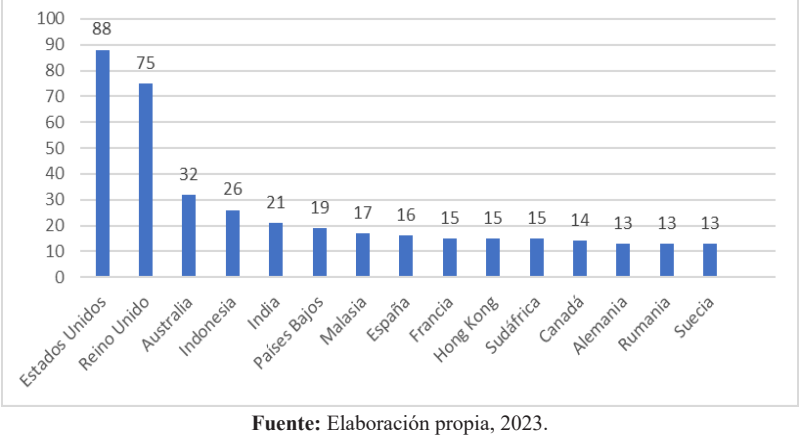
Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico III: **Número de publicaciones por filiación institucional**

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 88 artículos, seguido Reino Unido con 75, y Austria con 33, resultados que coinciden con los encontrados por Cronemyr et al. (2017); y, Flórez (2017), quienes los identificaron como los países de mayor producción en este tema. Lo anterior se puede observar en el Gráfico IV.



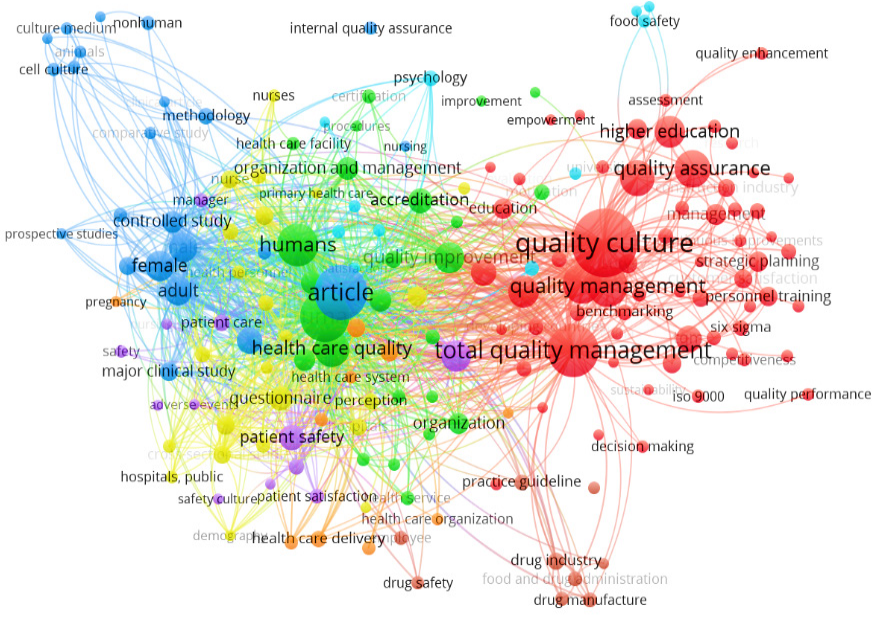
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico IV: **Publicaciones por países**

Con relación a las palabras clave en las investigaciones relacionadas con cultura de calidad vale la pena resaltar que la más utilizadas es “cultura de calidad” la cual aparece en 182 publicaciones, seguida de “artículo” con 118, y “gestión de la calidad” con 108; la Figura II, muestra la co-ocurrencia entre las palabras clave en la cual se observar

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

ocho *clusters* de palabras clave, siendo los más importantes "*quality culture*" (color rojo), "*human*" (color verde), "*article*" (color azul oscuro), y en menor medida un clúster relacionado con *questionanaire*, *total quality management*, *Psychology*, *health care*, *food and drug administration* (colores: Amarillo, morado, azul claro, naranja y café, respectivamente). Esta Figura determina la importancia de las áreas temáticas o temas relacionados con los documentos analizados y por lo tanto se relaciona con el concepto de cultura de calidad.

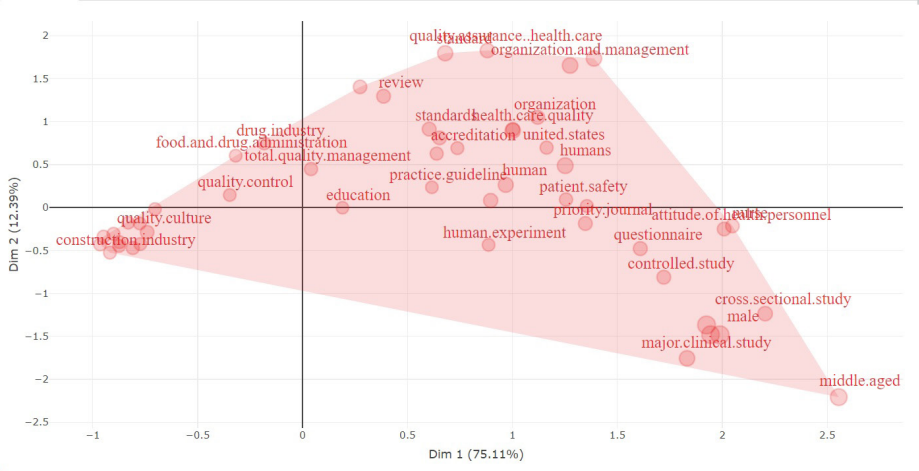


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura II: **Co-ocurrencia entre las palabras clave**

El análisis factorial de palabras fue realizado a través de *RStudio* y se puede observar en la Figura III, los resultados revelan que los documentos analizados se centran en el "aseguramiento de la calidad", teniendo en cuenta que este enfoque sugiere la implementación de prácticas que garanticen la excelencia en los productos. La "organización y gestión", siendo fundamentales para el funcionamiento eficiente y su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos. El uso de "estudios transversales", que pueden proporcionar una visión integral y multidimensional de la cultura de calidad desde su enfoque holístico. Finalmente, en las "actitudes del personal" las cuales son indispensables para la generación de una cultura enfocada a la calidad.

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es



Fuente: Elaboración propia, 2023 a través del *software RStudio*.

Figura III: **Carga factorial de palabras**

Adicionalmente, se identificaron las revistas de mayor impacto según la clasificación SJR, siendo la revista más importante: Quality In Higher Education (Q1), seguida de International Journal Of Quality And Reliability Management (Q2), International Journal For Quality In Health Care (Q2), y Quality Assurance In Education (Q3).

Una vez se implementaron los criterios, se observó que el número de publicaciones sobre cultura de calidad es limitado. La mayoría de los estudios se centran en la calidad y su implementación mediante un modelo establecido. El año de mayor producción fue 2018, seguido de una leve disminución en los años siguientes. Utilizando el método IO, se seleccionaron 37 artículos relacionados directamente con el tema de estudio y con la puntuación más alta en los indicadores.

La mayoría de las publicaciones (75%) se centran en el sector privado; mientras que el 25% restante, aborda el sector público. En términos de metodología, hay una clara preferencia por los estudios empíricos. En cuanto a los métodos utilizados, el 80% de las investigaciones emplean análisis cuantitativo, el 12% utilizan análisis cualitativo, y el 8% restante se enfoca en revisiones de literatura. Más del 90% de los artículos están escritos en inglés. Se han identificado cuatro enfoques principales de investigación: Revisión teórica de la calidad; gestión de calidad y cultura de calidad; el modelo *Total Quality Management* (TQM); influencia de la cultura de calidad; y, los nuevos lineamientos de la calidad 4.0 y el desempeño organizacional.

3.2. Estudios empíricos

Según la revisión bibliométrica llevada a cabo, siguiendo los criterios del método *InOrdinatio*, como se mencionó anteriormente en el estudio de la cultura de calidad, se identificaron un total de 556 documentos relevantes. Después de un proceso de selección basado en la relevancia y pertinencia con el tema de análisis, se eligieron 37 documentos para su inclusión en la investigación. En el Cuadro 2, se presentan los documentos con el mayor número de citaciones.

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Cuadro 2
Principales estudios sobre la cultura de calidad

Título- Autor – año de publicación	Resultados de la investigación	Citas
Enhancing a quality culture in higher education from a socio-technical systems design perspective. Talib et al. (2013)	Los investigadores encontraron una relación parcial entre las prácticas de Gestión de la Calidad Total (TQM) y el rendimiento en términos de calidad en las empresas de servicios de la India. Además, se observó que la cultura de la calidad se identificaba como la principal práctica de TQM que afectaba el rendimiento en calidad.	173
Development of a measure to assess quality management in certified firms. Conca, Llopis y Tarí (2004)	Realizaron una revisión de la literatura desde tres perspectivas diferentes con el objetivo de identificar acciones concretas que promuevan un cambio hacia una cultura de calidad, posteriormente esas acciones fueron evaluadas empíricamente a través de las respuestas proporcionadas por los responsables de calidad de empresas certificadas, los resultados brindan evidencia empírica que orienta a los gerentes sobre cómo avanzar hacia la implementación de la gestión de calidad total.	147
Diagnosing and prognosticating the quality movement – a review on the 25 years quality literature (1987–2011). Dahlgaard-Park et al. (2013)	Según los resultados obtenidos, se observa que la gestión de calidad ha evolucionado hacia una etapa más avanzada, en la cual los enfoques han pasado de centrarse principalmente en la Gestión de Calidad Total (TQM) a abarcar un conjunto de herramientas, técnicas y valores fundamentales necesarios para establecer una cultura de calidad sólida.	105
Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. Harvey y Stensaker (2008)	Los resultados de este estudio destacan que la cultura de la calidad se ha vuelto fundamental en los procesos de desarrollo y mejora en la educación superior como parte del esfuerzo por mejorar la calidad, además proporciona una comprensión más profunda de cómo se puede comprender la cultura de calidad, sus limitaciones y su conexión con los procesos fundamentales de enseñanza y aprendizaje.	96
Cultural influences on total quality management adoption in Chinese enterprises: An empirical study. Pun (2001)	Los resultados obtenidos indicaron que no se encontraron pruebas contundentes que respaldaran la influencia de los valores culturales chinos en la adopción de TQM en las organizaciones analizadas. Se observó que los esfuerzos de podrían facilitar el cambio y mejorar el rendimiento organizacional, independientemente de si se implementan programas separados o coordinados.	80
Developing a quality culture through the scholarship of teaching and learning. Martensson, Roxa y Olsson (2011)	Los investigadores han desarrollado una estrategia que busca promover el compromiso en el proceso de enseñanza y aprendizaje al fomentar la creación de redes significativas mediante el uso de relatos documentados de experiencias de profesores e investigaciones educativas.	74
Unravelling quality culture in higher education: A realist review. Bendermacher et al. (2017)	Los autores destacan el liderazgo y la comunicación como aspectos fundamentales para integrar los elementos estructurales/gerenciales y culturales/psicológicos en la promoción de una cultura de calidad, así mismo se refieren al papel que los líderes desempeñan como impulsores del desarrollo de dicha cultura, influyendo en la asignación de recursos, clarificando roles y responsabilidades, estableciendo alianzas y optimizando la gestión de personas y procesos.	70
Toward defining the quality culture. Dellana y Hauser (1999)	Los resultados de la investigación revelan una relación significativa entre las puntuaciones más altas en la evaluación de Baldridge y los tipos culturales de grupo, especialmente la adhocracia. Esto sugiere que las organizaciones que presentan una cultura de adhocracia, caracterizada por la flexibilidad, la innovación y la capacidad de adaptación, tienden a obtener mejores resultados en términos de calidad y rendimiento general.	63
Understanding quality culture. Ehlers (2009)	En el estudio se resalta que, en la educación superior, el desarrollo de la calidad a menudo se limita a la elaboración de documentos burocráticos y no se tiene en cuenta la construcción de una cultura holística de calidad en toda la organización. No obstante, es crucial centrarse en fomentar una cultura de calidad que permita a los miembros individuales mejorar de manera continua su práctica educativa.	61
Customization of quality practices: The impact of quality culture. Wu, Zhang y Schroeder (2011)	Los datos analizados revelan una fuerte relación entre las prácticas de explotación de la calidad y el rendimiento, especialmente cuando la cultura de la calidad aún no se ha convertido en un aspecto predominante de la cultura organizacional.	55
Quality culture and TQM. Hildrebrant et al. (1991)	La gestión de la calidad total, como teoría de gestión, es un concepto relativamente nuevo y su delimitación y contenido aún son algo ambiguos. Se considera que la gestión de la calidad total puede ser uno de los conceptos que lleva la teoría organizacional a un nuevo nivel de comprensión, relevancia y conciencia.	44

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

La gestión de calidad y la cultura de calidad desempeñan un papel crucial en la mejora del rendimiento y la competitividad organizacional (Alvarado et al., 2022). Se ha encontrado que las organizaciones certificadas bajo la norma ISO 9001 tienden a ser más fuertes en términos de innovación y calidad de productos. La participación del personal, el compromiso de la alta dirección y la integración de la transferencia de conocimiento, son aspectos importantes para fomentar una cultura de calidad.

De manera similar, Gunasekaran et al. (2017), relacionan la cultura de calidad con la gestión de calidad y la definen como un enfoque sistemático y estratégico para la administración de una organización, con el propósito de garantizar que los productos o servicios ofrecidos cumplan con los requisitos y expectativas del cliente, lo que implica la planificación, control, mejora continua y evaluación del desempeño de una organización en términos de calidad.

De otra parte, Dahlgaard-Park et al. (2013); Al-Dhaafri, Al-Swidi y Yusoff (2016); y, Glaveli, Vouzas y Roumeliotou (2021), consideran que la implementación del modelo TQM se ha asociado con un mejor desempeño organizacional, especialmente en términos de satisfacción del cliente, eficiencia y reputación. Sugieren además que las prácticas clave del TQM, como el liderazgo, la gestión de recursos humanos y la gestión de proveedores, contribuyen a la efectividad de este modelo. Además, la combinación de políticas de gestión de calidad total e innovación puede generar nuevas estrategias organizacionales y mejorar el desarrollo sostenible.

Otro tema relevante dentro del estudio de la cultura de calidad es la calidad 4.0, la cual se basa en la integración digital y en la búsqueda de mejorar la competitividad organizacional; no obstante, Chiarini y Kumar (2021) resaltan la necesidad de desarrollar habilidades digitales y promover una cultura de calidad basada en la confianza y la empatía para garantizar la adaptación exitosa de los empleados a los cambios.

Varios autores, como Lo (2002); Hilman, Abubakar y Kaliapan (2017); Friedli et al. (2018); y, Andhika y Latief (2020), han señalado que la cultura de calidad ejerce una influencia significativa en el rendimiento de las organizaciones, generando mejoras tanto en la satisfacción del cliente como en la reducción de costos y el aumento de la eficiencia. En este sentido, es crucial la participación de todos los miembros de la organización, así como el liderazgo de la alta dirección, para fomentar el desarrollo de una cultura de calidad sólida. De otra parte, factores como la mejora continua, la productividad y la eficiencia se convierten en impulsores fundamentales del desempeño y la competitividad organizacional.

Conclusiones

Las conclusiones del presente estudio se derivan de un análisis exhaustivo de los indicadores bibliométricos de las publicaciones en la prestigiosa base de datos *Scopus*, enfocado en la investigación de la cultura de calidad y su impacto en las organizaciones. Los resultados obtenidos brindan una visión general de las tendencias actuales en la temática, abordando diversos aspectos desde diferentes perspectivas.

La importancia de la cultura de calidad se alinea estrechamente con las necesidades y demandas de los profesionales especializados en el campo de la calidad y la gestión organizacional que trabajan directamente en el ámbito empresarial. Estos profesionales se enfrentan constantemente al desafío de mejorar el desempeño organizacional y promover una cultura de calidad en sus empresas. Por lo tanto, el estudio resalta la relevancia y pertinencia de investigar, así como comprender en mayor profundidad esta temática para poder satisfacer dichas necesidades y demandas.

Es relevante destacar que la conceptualización de la cultura de calidad se ha basado en diversas teorías que han evolucionado a lo largo del tiempo. Entre las teorías relevantes se encuentran la científica, la teoría de las relaciones humanas y la teoría general de sistemas, entre otras. Estas teorías

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

han contribuido a comprender la importancia de la cultura de calidad en el contexto organizacional.

En el análisis bibliométrico realizado en este estudio, se identificaron modelos como el *Total Quality Management* (TQM), *Six Sigma* y *Lean*, los cuales subrayan la importancia de una adecuada gestión de la cultura de calidad para lograr organizaciones más competitivas y con un mejor desempeño organizacional.

En términos de futuras investigaciones, se recomienda ampliar y profundizar en el desarrollo teórico y metodológico de la cultura de calidad para abordar las necesidades y demandas actuales. Se sugiere considerar áreas de enfoque poco exploradas, como las organizaciones pequeñas en países latinoamericanos, que han recibido escasa atención académica.

Asimismo, se plantea la posibilidad de realizar comparaciones entre países de Europa y Asia, donde existen diferencias significativas entre el modelo europeo TQM y los procesos de normalización, así como evaluar su relación con procesos de digitalización, la inteligencia artificial y la interconexión de nuevos sistemas que potencien la eficiencia, la eficacia y la competitividad de las organizaciones. Además, se sugiere expandir el análisis bibliométrico a otras bases de datos relevantes para obtener una perspectiva más completa y actualizada sobre la investigación en cultura de calidad y su impacto en las organizaciones.

Referencias bibliográficas

Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., y Yusoff, R. Z. B. (2016). The mediating role of TQM and organizational excellence, and the moderating effect of entrepreneurial organizational culture on the relationship between ERP and organizational performance. *TQM Journal, 28*(6), 991-1011. https://doi.org/10.1108/TQM-04-2014-0040

Alotaibi, F., Yusoff, R. Z., e Islam, R. (2013). The meadiating effect of quality culture on the relationship between total quality management practices and competitiveness. *World Applied Sciences Journal, 23*(5), 670-678. https://idosi.org/wasj/wasj23(5)13/14.pdf

Alvarado, L., Rosas, A., Rafael, A., y Gonzáles, R. (2022). Validación de instrumento sobre gestión de calidad en Centros de Investigación Universitarios de Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII*(1), 386-407. https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.37697

Andhika, R., y Latief, Y. (2020). Conceptual framework of development of quality culture in Indonesian construction company. *Evergreen, 7*(1), 144-149. https://doi.org/10.5109/2740971

Babu , F., y Thomas, S. (2020). The relationship between total quality management practices and organisational image in the hospital industry: An empirical examination. *International Journal of Productivity and Quality Management, 29*(1), 1-23. https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104517

Bencsik, A., y Horvát-Csikos, G. (2018). The role of knowledge management in developing quality culture. *Acta Polytechnica Hungarica, 15*(8), 209-226. https://doi.org/10.12700/APH.15.8.2018.8.11

Bendermarcher, G. W. G., Dolmans, D. H. J. M., De Grave, W. S., Wolfhagen, I. H. A. P., y Oude Egbrink, M. G. A. (2021). Advancing quality culture in health professions education: experiences and perspectives of educational leaders. *Advances in Health Sciences Education, 26*(2), 467-487. https://doi.org/10.1007/s10459-020-09996-5

Bendermacher, G. W. G., Oude Egbrink, M. G. A., Wolfhagen, I. H. A. P., y Dolmans, D. H. J. M. (2017). Unravelling quality culture in higher education: A realist

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

review. *Higher Education, 73*, 39-60. https://doi.org/10.1007/s10734-015-9979-2

Bonilla, S. M., Ramírez, J. P. I., Barbecho, N. D. J., y Coronel, C. X. (2022). Análisis bibliométrico de la producción científica sobre calidad educativa en el Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII*(E-5), 100-111. https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38148

Bouranta, N., Psomas, E. L., y Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. *The TQM Journal, 29*(1), 147-166. https://doi.org/10.1108/TQM-11-2015-0142

Cameron, K., y Sine, W. (1999). A framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal, 6*(4), 7-25. https://doi.org/10.1080/10686967.1999.11919208

Chiarini, A. (2020). Industry 4.0, quality management and TQM world. A systematic literature review and a proposed agenda for further research. *The TQM Journal,, 32*(4), 603-616. https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0082

Chiarini, A., y Kumar, M. (2021). What is Quality 4.0? An exploratory sequential mixed methods study of Italian manufacturing companies. *International Journal of Production Research, 60*(16), 4890-4910. https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1942285

Conca, F. J., Llopis, J., y Tarí, J. J. (2004). Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European Journal of Operational Research, 156*(3), 683-697. https://doi.org/10.1016/S0377-2217(03)00145-0

Cronemyr, P., Bäckström, I., y Rönnbäck, 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

Cubillos, M. C., y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle,* (48), 80-99. https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/

Dahlgaard-Park, S. M., Chen, C.-K., Jang, J.-Y., y Dahlgaard, J. J. (2013). Diagnosing and prognosticating the quality movement – a review on. *Total Quality Management & Business, 24*(1-2), 1-18. https://doi.org/10.1080/14783363.2012.756749

Daoud, S. (2021). Quality management practices and innovation: The moderating effect of ISO 9001 certification. *Journal of the Knowledge Economy, 13*, 2177-2202. https://doi.org/10.1007/s13132-021-00805-x

Dellana, S. A., y Hauser, R. D. (1999). Toward defining the quality culture. *Engineering Management Journal, 11*(2), 11-15. https://doi.org/10.1080/10429247.1999.11415022

Durana, P., Kral, P., Stehel, V., Lazaroiu, G., y Sroka, W. (2019). Quality culture of manufacturing enterprises: A possibleway to adaptation to industry 4.0. *Social Sciences, 8*(4), 124. https://doi.org/10.3390/socsci8040124

Ehlers, U. D. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education, 17*(4), 343-363. https://doi.org/10.1108/09684880910992322

Flórez, J. M. (2017). El Gobierno corporativo en el ámbito del sector público: Un estudio bilibométrico en las revisas ubicadas en el àrea de Administración

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Pública. *Revista Facultad de Ciencias Econòmicas, XXV*(1), 161-175. https://doi.org/10.18359/rfce.743

Friedli, T., Buess, P., Köhler, S., Chen, C., Mendivil, S., y Baker, D. (2018). The impact of quality culture on operational performance - An empirical study from the pharmaceutical industry. *Journal of Pharmaceutical Science and Technology, 72*(5), 531-542. https://doi.org/10.5731/pdajpst.2018.008771

Glaveli, N., Vouzas, F., y Roumeliotou, M. (2022). The soft side of TQM and teachers job satisfaction: An empirical investigation in primary and secondary education. *The TQM Journal, 34*(5), 922-938. https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0269

González, J. H., Escalera, M. E., y Pèrez, Ó. (2010). Construcción del cuestionario para determinar el nivel de Cultura de Calidad en MiPyMEs. *Investigaciòn y Ciencia, 18*(47), 39-48.

González, J. H., Gómez, D., y Recio, R. G. (2018). Cultura de calidad en estudiantes de educación superior. *Repositorio de la Red de Investigadores en Competitividad*, *10*, 1458-1477. https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1384

Gunasekaran, A., Papadopoulos, T., Dubey, R., Fosso, S., Childe, S. J., Hazen, B., y Akter, S. (2017). Big data and predictive analytics for supply chain and organizational performance. *Journal of Business Research, 70*, 308-317. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.004

Harvey, L., y Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education, 43*(4), 427-442. https://doi.org/10.1111/j.1465-3435.2008.00367.x

Hildrebrant, S., Kristensen, K., Kanji, G., y Dahlgaard, J. J. (1991). Quality culture and TQM. *Total Quality Management, 2*(1), 1-16. https://doi.org/10.1080/09544129100000001

Hilman, H., Abubakar, A., y 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

Ilieş, L., Sălăgean, H. C., y Beleiu, I. (2017). The impact of quality culture and leadership on customer relationship in organizations from the Romanian metal construction industry. *Amfiteatru Economic, 19*(S-11), 1050-1063

ICONTEC (2015). *Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario.* ICONTEC. https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-la-calidad--fundamentos-y-vocabulario-ntc-iso9000-2015.html

Lo, T. (2002). Quality culture: A product of motivation within organization. *Managerial Auditing Journal, 17*(5), 272-276. https://doi.org/10.1108/02686900210429704

Laboranne, D., y Mustapha, M. (2010). Traits culturels, système de management de la qualité et performances en Algérie. *Revue Management & Avenir,* (37), 34-52. https://doi.org/10.3917/mav.037.0034

Legemaate, M., Grol, R., Huisman, J., Oolbekkink-Marchand, H., y Nieuwenhuis, L. (2022). Enhancing a quality culture in higher education from a socio-technical systems design perspective. *Quality in Higher Education, 28*(3), 345-359. https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1945524

Mahmood, W. Y. W., y Mohammed, A. H. (2008). A conceptual framework for the development of quality culture in the construction industry. In A. Dainty

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

(Ed.), *Proceedings 24th Annual ARCOM Conference, Association of Researchers in Construction Management, Cardiff, UK, 1-3 September 2008* (pp. 247-256). https://www.arcom.ac.uk/-docs/proceedings/ar2008-247-256_Mahmood_and_Mohammed.pdf

Martensson, K., Roxa, T., y Olsson, T. (2011). Developing a quality culture through the Scholarship of Teaching and Learning. *Higher Education Research and Development, 30*(1), 51-62. https://doi.org/10.1080/07294360.2011.536972

Martínez, E., y Robles, C. (2009). Cultura Organizacional en el sistema de gestiòn de la calidad en las dependencias de Educaciòn Superior Valle de Mèxico. *Gestiòn y Estrategia,* (36), 53-65. https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2009n36/Martinez

Munizu, M., Damang, K., Hamid, N., y Sumardi (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

Nugraha, S., y Latief, Y. (2019). Developing quality culture in power plant construction company to improve competitiveness. *International Journal of Engineering and Advanced Technology, 8*(5C), 654-661. https://doi.org/10.35940/ijeat.E1092.0585C19

Pagani, R. N., Kovaleski, J. L., y Resende, L. M. (2015). Methodi Ordinatio: A proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. *Scientometrics, 105*, 2109-2135. https://doi.org/10.1007/s11192-015-1744-x

Pun, K.-F. (2001). Cultural influences on total quality management adoption in Chinese enterprises: An empirical study. *Total Quality Management, 12*(3), 323-342. https://doi.org/10.1080/09544120120034483

Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., y Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXV*(2), 83-95. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/27338

Talib, F., Rahman, Z., y Quereshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management, 30*(3), 280-318. https://doi.org/10.1108/02656711311299845

Viljoen, S. J., y Van Waveren, C. C. (2008). An improved model for quantifying an organisational quality culture. *PICMET '08 – 2008 Portland International Conference on Management of Engineering & Technology* (pp. 1781-1789), Cape Town, South Africa. https://doi.org/10.1109/PICMET.2008.4599797

Wu, S. J., Zhang, D., y Schroeder, R. G. (2011). Customization of quality practices: the impact of quality culture. *International Journal of Quality & Reliability Management, 28*(3), 263-279. https://doi.org/10.1108/02656711111109883

Licencia de Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es