

## Resumen

La cultura organizacional y la gestión de la calidad total deben estar relacionadas para mejorar las operaciones y los resultados de una empresa. Una cultura organizacional sólida puede facilitar la implementación exitosa de la gestión de la calidad total, otorgando a la empresa una ventaja competitiva y aumentando sus posibilidades de éxito. Dado que las empresas enfrentan una presión cada vez mayor, el objetivo de este estudio es determinar el impacto de la cultura organizacional en la gestión de la calidad total en las pymes manufactureras del Distrito Metropolitano de Quito. En un mercado altamente competitivo, las organizaciones de hoy no volverán a confiar en sus antiguos modelos de negocios. Esta investigación utiliza un análisis correlacional descriptivo para examinar la relación entre las variables. Se involucró una muestra de 255 pymes, de las cuales 77 son pequeñas y 178, medianas. Se aplicó el cuestionario adaptado de Malcolm Baldrige de Excelencia para medir la variable gestión de la calidad total y el cuestionario OCAI de Cameron y Quinn para establecer la cultura organizacional. El análisis factorial fue la técnica estadística empleada y se usó el programa estadístico SPSS 24. Los hallazgos del estudio demuestran que la cultura clan que predomina en las pymes no es la adecuada para adoptar un sistema de gestión de calidad total, donde la información y el análisis predominan primero. El coeficiente de correlación para las dos variables es de  $-0,027$  a un nivel de significación de  $p < 0,05$  ( $0,666$ ), lo que indica que no existe correlación entre las variables de estudio. Así, se concluye que, para que las pymes del Distrito Metropolitano de Quito cuenten con un sistema de gestión de calidad total y comiencen a ser más competitivas e incursionar en mercado nacional e internacional, deben partir de un cambio cultural y adoptar una cultura jerárquica que les permita maximizar el cumplimiento de los requisitos que permitan obtener una certificación que asegure la calidad de sus productos.

*Palabras clave:* Cultura Organizacional, Gestión de la Calidad Total, pymes.

## **Abstract**

Organizational culture and total quality management must be related to improve the operations and results of a company. A solid organizational culture can facilitate the successful implementation of total quality management by giving the company a competitive advantage and increasing its chances of success. Since companies face increasing pressure, the objective of this study is to determine the impact of organizational culture on the management of total quality in manufacturing SMEs of the Metropolitan District of Quito. In a highly competitive market, today's organizations will not trust their old business models. This research uses a descriptive correlational analysis to examine the relationship between the variables. A sample of 255 SMEs was involved, of which 77 are small and 178 are medium. The adapted questionnaire of Malcolm Baldrige of excellence to measure the variable management of total quality and the OCAI questionnaire of Cameron and Quinn to establish the organizational culture was applied. The factorial analysis was the statistical technique, and the SPSS 24 statistical program was used. The study findings show that the clan culture that predominates in SMEs is not adequate to adopt a total quality management system, where information and the analysis predominate first. The correlation coefficient for the two variables is  $-0,027$  at a level of significance of  $p > 0.05$  (0.666), indicating that there is no correlation between the study variables. Thus, it is concluded that, for SMEs of the Metropolitan District of Quito to have a total quality management system and begin to be more competitive and venture into a domestic and international market must start from a cultural change and adopt a hierarchical culture that allows them to maximize the compliance with the requirements that allow obtaining a certification that ensures the quality of their products.

*Keywords:* Organizational culture, total quality management, SMEs.