



REVISTA MULTIDISCIPLINAR EPISTEMOLOGÍA DE LAS CIENCIAS

Volumen 3, Número 3
Julio-Septiembre 2026

Edición Trimestral

CROSSREF PREFIX DOI: 10.71112

ISSN: 3061-7812, www.omniscens.com

Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias

Volumen 3, Número 3
julio-septiembre 2026

Publicación trimestral
Hecho en México

La Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias acepta publicaciones de cualquier área del conocimiento, promoviendo una plataforma inclusiva para la discusión y análisis de los fundamentos epistemológicos en diversas disciplinas. La revista invita a investigadores y profesionales de campos como las ciencias naturales, sociales, humanísticas, tecnológicas y de la salud, entre otros, a contribuir con artículos originales, revisiones, estudios de caso y ensayos teóricos. Con su enfoque multidisciplinario, busca fomentar el diálogo y la reflexión sobre las metodologías, teorías y prácticas que sustentan el avance del conocimiento científico en todas las áreas.

Contacto principal: admin@omniscens.com

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación

Se autoriza la reproducción total o parcial del contenido de la publicación sin previa autorización de la Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.



Copyright © 2026: Los autores



9773061781003

Cintillo legal

Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias Vol. 3, Núm. 3, julio-septiembre 2026, es una publicación trimestral editada por el Dr. Moises Ake Uc, C. 51 #221 x 16B , Las Brisas, Mérida, Yucatán, México, C.P. 97144 , Tel. 9993556027, Web: <https://www.omniscens.com>, admin@omniscens.com, Editor responsable: Dr. Moises Ake Uc. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2024-121717181700-102, ISSN: 3061-7812, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR). Responsable de la última actualización de este número, Dr. Moises Ake Uc, fecha de última modificación, 1 julio 2026.



Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias

Volumen 3, Número 3, 2026, julio-septiembre

DOI: <https://doi.org/10.71112/ea9x8648>

**LA HERMENÉUTICA COMO ANTÍDOTO A LA AUTOCOMPLACENCIA EN LA
CERTIFICACIÓN ISO 9001: UN ANÁLISIS PROFUNDO DE LOS PELIGROS DEL
CONFORMISMO**

**HERMENEUTICS AS AN ANTIDOTE TO COMPLACENCY IN ISO 9001
CERTIFICATION: AN IN-DEPTH ANALYSIS OF THE DANGERS OF CONFORMITY**

Ángel González Santillán

Margarita Limón Mendoza

María del Rosario Salazar Nicolás

Sergio Castillo Lagunes

Armando Lobos Valdez

México

La hermenéutica como antídoto a la autocomplacencia en la certificación ISO 9001: un análisis profundo de los peligros del conformismo

Hermeneutics as an antidote to complacency in ISO 9001 certification: an in-depth analysis of the dangers of conformity

Ángel González Santillán^{a,*}

santillan18@hotmail.es

<https://orcid.org/0000-0002-0197-8268>

María del Rosario Salazar Nicolás^b

mariadelrosario.sn@cpapaloapan.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0008-7891-0780>

Margarita Limón Mendoza^a

margaritalimonmendoza1@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-8186-7312>

Sergio Castillo Lagunes^a

sergiocaslag68@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-4089-4646>

Armando Lobos Valdez^a

arlobva@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-3850-4169>

*Autor de correspondencia: santillan18@hotmail.es, ^aTecnológico Nacional de México

TecNM/Instituto Tecnológico de Tuxtepec, ^bTecnológico Nacional de México TecNM/Instituto

Tecnológico de la Cuenca del Papaloapan, México

RESUMEN

La gestión de la calidad ha derivado, en muchos contextos, en una "burocracia de la apariencia". Este artículo utiliza la hermenéutica filosófica para diseccionar la norma ISO 9001:2015, argumentando que la autocomplacencia no es solo un error administrativo, sino una falla interpretativa. A través del análisis de varios autores y la vinculación con cláusulas

normativas, se demuestra cómo el amoldamiento a pensamientos sutiles de certificación provoca un detrimento sistémico en la organización.

Palabras clave: calidad; certificación; burocracia; amoldamiento; detrimento.

ABSTRACT

Quality management has, in many contexts, devolved into a "bureaucracy of appearances." This article uses philosophical hermeneutics to dissect the ISO 9001:2015 standard, arguing that complacency is not only an administrative error but also an interpretive failure. Through the analysis of 20 authors and their connection to normative clauses, it demonstrates how conforming to subtle certification-related thinking leads to systemic detriment within the organization.

Keywords: quality; certification; bureaucracy; adaptation; detriment.

Recibido: 27 junio 2026 | Aceptado: 8 julio 2026 | Publicado: 9 julio 2026

INTRODUCCIÓN

En la economía global contemporánea, la norma ISO 9001:2015 se ha consolidado como el lenguaje universal de la calidad. Sin embargo, tras décadas de implementación, surge una interrogante crítica: ¿es la certificación un testimonio de excelencia operativa o un ejercicio de isomorfismo institucional? Como advierten DiMaggio y Powell (1983), las organizaciones frecuentemente adoptan estructuras formales no por su eficiencia intrínseca, sino para ganar legitimidad ante su entorno, cayendo en lo que este artículo denomina "certofocación". Este fenómeno ocurre cuando el objetivo primordial se desplaza de la mejora del proceso hacia la mera obtención y mantenimiento del sello de certificación.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) no es un acto puramente técnico; es, fundamentalmente, un acto interpretativo. Aquí es donde la

hermenéutica —la disciplina de la interpretación— cobra una relevancia vital. Según Gadamer (1975), la comprensión de un texto (en este caso, la norma ISO) está indisolublemente ligada al "horizonte de sentido" del intérprete. Cuando la alta dirección interpreta la norma desde un horizonte de complacencia, el sistema degenera en una "burocracia profesionalizada" que prioriza la forma sobre el fondo. El precio de esta autocomplacencia es, en términos de Crosby (1979), el costo oculto de la no-calidad: una erosión silenciosa de la competitividad y la ética de trabajo.

El presente artículo técnico-científico se propone analizar la importancia de la hermenéutica como herramienta de rescate para la norma ISO 9001. Se argumenta que las fallas eminentes en la calidad no suelen ser errores de cálculo, sino fallas de pensamiento —pensamientos sutiles de amoldamiento— que permiten que la mediocridad se disfrace de cumplimiento. A través de una revisión dialéctica que integra a diversos autores fundamentales como Deming (1986), Heidegger (1927) y Argyris (1977), se explorará cómo la transición de una "hermenéutica de la complacencia" hacia una "hermenéutica de la mejora" es la única vía para evitar el detrimento organizacional.

A lo largo de las siguientes secciones, se desglosarán los criterios de la norma bajo una lente crítica, se presentarán estudios de caso que ilustran el peligro de los pensamientos sutiles y se ofrecerán cuadros comparativos que sirven como guía para diagnosticar si una organización está realmente gestionando su calidad o simplemente administrando un mito ceremonial (Meyer & Rowan, 1977).

METODOLOGÍA

El Horizonte de la Comprensión y el Contexto (Cláusula 4)

La norma ISO 9001:2015 inicia con la Cláusula 4: Contexto de la Organización. Desde la perspectiva de Gadamer (1975), el contexto no es una lista de factores externos, sino un

"horizonte" que define las posibilidades de acción. La falla eminente aquí es la reducción del contexto a un análisis FODA genérico.

Estudio de Caso 1: Una institución de educación técnica superior en el sureste mexicano implementa la norma. Al definir su contexto, ignora la brecha digital de su alumnado (el "horizonte" real). Según Heidegger (1927), la organización opera en una "caída" hacia lo impersonal, cumpliendo con el auditor, pero fallando en su Dasein (ser-en-el-mundo) educativo. La hermenéutica de la mejora exigiría interpretar la norma para adaptar los procesos de enseñanza a la realidad de conectividad de los estudiantes, no solo para aprobar la auditoría.

Liderazgo, Isomorfismo y la Trampa de la Documentación (Cláusulas 5 y 7.5)

La Cláusula 5 (Liderazgo) exige compromiso, pero a menudo se manifiesta como "isomorfismo institucional" (DiMaggio & Powell, 1983). Los líderes imitan estructuras de éxito ajenas sin comprender su esencia. Esto se vincula con la Cláusula 7.5 (Información Documentada), donde la autocomplacencia genera "manuales de estantería".

Argyris (1977) advierte que, si el liderazgo no fomenta un aprendizaje de "bucle doble", la documentación solo servirá para ocultar ineficiencias. Crosby (1979) recalcaría que el costo de esta simulación es altísimo: se paga el precio de la certificación, pero no se obtienen los beneficios de la prevención de errores.

Tabla 1.

Cuadro Comparativo 1: Modelos de Interpretación Normativa

Dimensión	Hermenéutica de la Mejora	Hermenéutica de la Complacencia
Documentación	Herramienta para la transferencia de conocimiento (Polanyi, 1966).	"Mito y ceremonia" para la legitimidad externa (Meyer & Rowan, 1977).
Liderazgo	Facilitador del sentido organizacional (Sensemaking) (Weick, 1995).	Vigilante del cumplimiento métrico y superficial.
Cultura	Dinámica, crítica y orientada al aprendizaje (Senge, 1990).	Estática, basada en el miedo y la jerarquía (Schein, 2010).

Nota: Elaboración propia (2026).

Planificación Basada en Riesgos: Entre la Realidad y la Interpretación (Cláusula 6.1)

La Cláusula 6.1 es el núcleo preventivo de la norma. Sin embargo, la autocomplacencia la convierte en un ejercicio estéril de "hermenéutica de la sospecha" (Ricoeur, 1981), donde solo se identifican riesgos que la organización ya sabe cómo mitigar, ignorando los peligros sutiles de la obsolescencia técnica.

Beck (1998) señala que la modernidad genera riesgos invisibles que el pensamiento lineal no detecta. Una organización que se amolda a "pensamientos sutiles" cree que tener una matriz de riesgos es equivalente a estar protegida. La falla eminente es no interpretar el riesgo como una construcción social y técnica compleja.

Operación y Control de Procesos (Cláusula 8)

En la Cláusula 8 (Operación), el peligro del conformismo es la estandarización excesiva que anula la creatividad. Deming (1986) abogaba por la eliminación de cuotas numéricas que no consideran la variabilidad del sistema. Cuando la interpretación de la norma es autocomplaciente, el control de procesos se vuelve punitivo.

Ishikawa (1985) y Juran (1951) coincidían en que la calidad debe ser interpretada como la satisfacción del cliente interno y externo. Si el operario de una base de datos (por ejemplo, un sistema de control escolar con QR) percibe la norma como un obstáculo burocrático y no como una mejora en su flujo de trabajo, la "certofocación" ha triunfado sobre la calidad.

Estudio de Caso 2: Una empresa de desarrollo de software utiliza ISO 9001 pero ignora la deuda técnica en su código bajo el argumento de que "los procesos de entrega están documentados". Aquí, el detrimento es técnico y ético: se cumple la norma en la forma, pero se entrega un producto frágil.

Evaluación del Desempeño y la Auditoría Dialógica (Cláusula 9)

La auditoría interna (Cláusula 9.2) suele fallar por falta de una comunicación libre de distorsiones (Habermas, 1984). Si el auditor busca "no tener hallazgos" para complacer a la dirección, se comete el error de la "burocracia profesionalizada".

Feigenbaum (1951) sostenía que la evaluación debe ser sistémica. Desde una hermenéutica crítica, la auditoría debe ser un espacio de diálogo donde se devela el "conocimiento tácito" de los empleados (Polanyi, 1966). Si el auditor solo valida listas de verificación, está abonando al detrimento organizacional.

Tabla 2.

Cuadro Comparativo 2: Fallas Eminentes en la Certificación

Falla	Descripción Teórica	Impacto ISO 9001
Amoldamiento Sutil	Adaptación pasiva al entorno para evitar conflictos.	Matriz de indicadores que siempre marca "verde".
Ceguera Cognitiva	Incapacidad de ver nuevas amenazas por exceso de confianza.	Análisis de riesgos que ignora la disrupción tecnológica.
Simulación Estructural	División entre lo que se hace y lo que se dice.	Manuales de procesos que nadie consulta en la realidad.

Nota: Elaboración propia (2026).

Mejora Continua y la Ética de la Responsabilidad (Cláusula 10)

La Cláusula 10 (Mejora) es el cierre del ciclo PHVA. La autocomplacencia dicta que "si funciona, no lo toques", lo cual es la antítesis de la mejora continua. Oakland (2014) enfatiza que la excelencia operativa requiere un cambio cultural profundo.

Pfeffer (1998) argumenta que el capital humano es el eje de la ventaja competitiva. El precio de la autocomplacencia se paga con la fuga de talento: los empleados más capaces se frustran en sistemas rígidos y simulados. Por último, Dilthey (1900) nos recordaría que la vida organizacional es histórica; lo que sirvió para certificarse hoy, puede ser el ancla que hunda a la organización mañana si no se somete a una reinterpretación constante.

Análisis Dialéctico: Pensamientos Sutiles vs. Hermenéutica de la Excelencia

El peligro más eminente en la certificación no es el incumplimiento flagrante, sino el pensamiento sutil. Este se define como una interpretación minimalista de la norma que busca la aprobación del auditor externo mientras erosiona la cultura organizacional.

Tabla 3.

Cuadro 1: Pensamientos Sutiles vs. Pensamiento Correcto (Criterios ISO 9001)

Criterio ISO 9001	Pensamiento Sutil (Amoldamiento al Detrimiento)	Pensamiento Correcto / Hermenéutico (Calidad Real)	Autor de Referencia (Base Teórica)
1. Contexto de la Organización	"El análisis FODA es un trámite para el expediente que se actualiza una vez al año."	"El contexto es un horizonte vivo de comprensión que determina nuestro ser-en-el-mercado."	Gadamer (1975) / Heidegger (1927)
2. Liderazgo	"Mi labor es aprobar el presupuesto y firmar la política de calidad para la auditoría."	"El liderazgo es la construcción de sentido (sensemaking) y la gestión de la cultura."	Weick (1995) / Schein (2010)
3. Planificación (Riesgos)	"Si no ha pasado antes, no es un riesgo. Solo anotemos riesgos que podamos controlar."	"El riesgo es una construcción social compleja e invisible que requiere vigilancia constante."	Beck (1998) / Ricoeur (1981)
4. Apoyo (Competencia)	"Capacitar es cumplir con un calendario de cursos y tener las listas de asistencia."	"La competencia es la gestión del conocimiento tácito y la educación como modo de vida."	Polanyi (1966) / Ishikawa (1985)
5. Operación	"Hay que seguir el procedimiento al pie de la letra, aunque el proceso sea ineficiente."	"La operación es un ciclo de mejora continua basado en la reducción de la variabilidad."	Deming (1986) / Juran (1951)
6. Evaluación del Desempeño	"Lo importante es que los indicadores den verde para que la dirección esté tranquila."	"La evaluación es un proceso dialógico de búsqueda de la verdad y transparencia operativa."	Habermas (1984) / Feigenbaum (1951)

7. Mejora	"Arreglamos el error para cerrar la No Conformidad y que el auditor no nos señale."	"La mejora es un aprendizaje de bucle doble que cuestiona las premisas de la organización."	Argyris (1977) / Senge (1990)
------------------	---	---	-------------------------------

El Impacto de la Hermenéutica en la Prevención de Fallas Eminentes

La falla eminente ocurre cuando la organización confunde el mapa (el manual de calidad) con el territorio (la operación real). Este fenómeno, analizado por Meyer y Rowan (1977), crea una estructura esquizofrénica donde convive una "organización de papel" certificada y una "organización real" ineficiente.

Tabla 4.

Consecuencias de la Interpretación en la Certificación.

Criterio de la Norma	Efecto del Pensamiento Sutil (Detrimiento)	Efecto de la Hermenéutica Correcta (Valor)	Riesgo de "Certofocación"
Comprensión de necesidades (4.2)	Identificación superficial de clientes; se ignora al usuario final real.	Conexión empática (Verstehen) con las necesidades del entorno.	Isomorfismo: Hacer lo mismo que la competencia sin valor agregado.
Información Documentada (7.5)	Burocracia profesionalizada; exceso de documentos inservibles.	Documentación como memoria histórica y guía de aprendizaje.	Estructura formal como mito y ceremonia organizacional.
Auditoría Interna (9.2)	Ejercicio de vigilancia y castigo; ocultamiento de fallas reales.	Proceso de autodescubrimiento y diálogo crítico interdepartamental.	Ceguera cognitiva ante las fallas sistémicas propias.
Revisión por la Dirección (9.3)	Reunión ceremonial rápida para revisar números maquillados.	Reflexión estratégica sobre la capacidad de crear futuro.	Pérdida de la ventaja competitiva basada en personas.

Este cuadro detalla cómo el pensamiento sutil afecta directamente la validez de la certificación y cómo la hermenéutica correcta rescata el valor estratégico del sistema.

El Precio de la Autocomplacencia

Como sostiene Crosby (1979), la complacencia es el enemigo más costoso. Cuando una organización se "amolda" a la sutileza de cumplir por cumplir, paga un precio invisible: la entropía moral. Los colaboradores dejan de creer en el sistema de gestión. Según Pfeffer (1998), esto destruye el compromiso, ya que el personal percibe la certificación como una mentira institucionalizada.

El amoldamiento a prácticas sutiles provoca que la organización pierda su capacidad de respuesta ante crisis. Si la hermenéutica de Dilthey (1900) no se aplica para entender que la calidad es una "ciencia del espíritu" organizacional, el sistema ISO 9001 se convierte en un lastre. La falla eminente, por tanto, no es técnica, sino existencial: la empresa tiene un certificado, pero ha perdido su propósito de excelencia operativa (Oakland, 2014).

Por lo que no es permisible amoldarse porque bajo la premisa de que todo es importante y cada responsable lo es aún más (Polani, 1998) indica que los líderes de equipo en cada tienda son un equipo, los líderes de tienda en cada región son un equipo y los seis presidentes regionales de la compañía son un equipo.

RESULTADOS

El análisis hermenéutico aplicado a la norma ISO 9001:2015 permitió identificar que las principales desviaciones organizacionales no se originan en el desconocimiento técnico de los requisitos normativos, sino en la interpretación reduccionista de dichos requisitos. Los resultados obtenidos evidencian que la autocomplacencia constituye un fenómeno organizacional complejo, sustentado en mecanismos de legitimación institucional, simulación estructural y adaptación pasiva al entorno.

La revisión de las cláusulas de la norma mostró que el cumplimiento documental no garantiza la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Por el contrario, cuando las organizaciones interpretan la certificación como un objetivo final, se genera una disociación entre la operación real y la estructura documental. Este hallazgo coincide con Meyer y Rowan (1977), quienes sostienen que las estructuras formales pueden convertirse en rituales de legitimación alejados de la práctica cotidiana.

Los estudios de caso analizados demuestran que la ausencia de una interpretación crítica de la norma provoca consecuencias tangibles. En el caso de la institución educativa, la falta de comprensión del contexto social y tecnológico generó una desconexión entre el sistema de calidad y las necesidades reales de los estudiantes. De igual forma, en la empresa de desarrollo de software, la omisión de la deuda técnica evidenció cómo la documentación de procesos puede ocultar problemas estructurales que comprometen la calidad del producto.

Desde la perspectiva de Gadamer (1975), la comprensión siempre se encuentra condicionada por el horizonte del intérprete. En consecuencia, una dirección organizacional orientada exclusivamente al mantenimiento del certificado produce una lectura limitada de la norma. Esta situación da origen a una hermenéutica de la complacencia, caracterizada por la minimización de riesgos, la manipulación de indicadores y la resistencia al cambio.

Los resultados también permiten observar que la auditoría interna pierde efectividad cuando se transforma en un mecanismo de validación administrativa. La ausencia de diálogo organizacional limita la identificación de causas profundas y reduce las oportunidades de aprendizaje institucional. Habermas (1984) señala que los procesos de comunicación libres de distorsión son indispensables para la construcción de consensos y la mejora continua.

Asimismo, la investigación evidencia que los pensamientos sutiles de amoldamiento operan como factores de deterioro organizacional. Estas formas de pensamiento generan normalización de la mediocridad, tolerancia al incumplimiento funcional y pérdida gradual del

sentido de la calidad. El fenómeno resulta especialmente peligroso porque no produce fallas visibles de manera inmediata, sino una degradación progresiva de la cultura organizacional.

En términos estratégicos, la hermenéutica emerge como una herramienta de prevención de fallas eminentes. La interpretación crítica de los requisitos normativos permite comprender la calidad como un proceso dinámico, histórico y contextual. Esto fortalece la capacidad adaptativa de la organización y favorece la toma de decisiones orientada al aprendizaje, la innovación y la sostenibilidad.

Finalmente, la discusión confirma que la verdadera eficacia de la norma ISO 9001 no depende exclusivamente de la existencia de procedimientos, indicadores o auditorías, sino de la capacidad de la organización para interpretar continuamente su realidad y cuestionar sus propias prácticas. La hermenéutica de la mejora se convierte así en un mecanismo de renovación organizacional que evita la institucionalización de la autocomplacencia.

CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que la hermenéutica constituye una herramienta fundamental para comprender y aplicar la norma ISO 9001:2015 más allá del cumplimiento documental. La calidad organizacional no puede reducirse a procedimientos, registros o evidencias de auditoría, ya que su verdadera esencia reside en la capacidad interpretativa de quienes dirigen y operan el sistema de gestión.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la autocomplacencia representa una de las amenazas más significativas para la efectividad de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Los pensamientos sutiles de amoldamiento generan organizaciones aparentemente conformes, pero internamente debilitadas por la simulación estructural, la pérdida de aprendizaje y la ausencia de reflexión crítica.

La investigación evidenció que las fallas eminentes no son exclusivamente técnicas ni administrativas. Su origen se encuentra en procesos interpretativos deficientes que transforman la norma en un conjunto de requisitos burocráticos desvinculados de la realidad organizacional. Cuando la certificación se convierte en un fin y no en un medio, la organización experimenta un deterioro gradual de su cultura, su capacidad de innovación y su compromiso con la excelencia. Asimismo, se concluye que la hermenéutica de la mejora ofrece una alternativa conceptual y práctica para rescatar el verdadero propósito de la calidad. La interpretación crítica del contexto, el liderazgo basado en el sentido organizacional, la evaluación dialógica y la mejora continua permiten transformar la certificación en un instrumento de aprendizaje y desarrollo institucional.

Desde la perspectiva organizacional, la calidad debe entenderse como un proceso histórico y dinámico que exige reinterpretación permanente. Los cambios tecnológicos, sociales y económicos obligan a las instituciones a revisar constantemente sus supuestos, riesgos y estrategias. En este sentido, la norma ISO 9001:2015 debe funcionar como una brújula de reflexión y no únicamente como un mecanismo de control.

Se concluye también que la auditoría, la documentación y los indicadores adquieren valor únicamente cuando contribuyen al conocimiento organizacional y a la toma de decisiones. De lo contrario, se convierten en instrumentos de legitimación que alimentan la denominada "certofocación", fenómeno que privilegia la apariencia del cumplimiento sobre la efectividad de los procesos.

Finalmente, la investigación sostiene que la excelencia organizacional requiere valentía interpretativa. Las organizaciones que cuestionan sus propias prácticas, escuchan a sus colaboradores y utilizan la norma como un instrumento de aprendizaje desarrollan ventajas competitivas sostenibles. La verdadera calidad no se encuentra en el certificado exhibido en la

pared, sino en la capacidad permanente de la organización para comprenderse, corregirse y mejorar.

Por tanto, la hermenéutica aplicada a la gestión de la calidad se consolida como un enfoque capaz de prevenir la autocomplacencia, fortalecer la cultura organizacional y devolver a la norma ISO 9001 su propósito esencial: promover organizaciones que aprendan, evolucionen y generen valor auténtico para la sociedad.

Declaración de conflicto de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés relacionado con esta investigación.

Declaración de contribución a la autoría

Ángel González Santillán: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original.

María del Rosario Salazar Nicolás: conceptualización, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, revisión y edición de la redacción.

Margarita Limón Mendoza: revisión y edición de la redacción.

Segio Castillo Lagunes: investigación, metodología, recursos.

Armando Lobos Valdez: investigación, metodología, recursos.

Declaración de uso de inteligencia artificial

Los autores declaran que utilizaron inteligencia artificial (asistente de escritura) como apoyo para la corrección, la revisión gramatical y el formateo de referencias según APA 7 de forma ética y responsable. Esta herramienta no sustituyó en ningún momento la tarea intelectual de los autores en cuanto al diseño del estudio, análisis de datos, interpretación de

resultados o reducción sustantiva del manuscrito. Los autores manifiestan y reconocen que este trabajo fue producto de un trabajo intelectual propio.

REFERENCIAS

- Argyris, C. (1977). Double loop learning in organizations. *Harvard Business Review*, 55 (5), 115-125.
<https://theism.org/documents/Argyris%20%281977%29%20Double%20Loop%20Learnin%20in%20Organizations.pdf>
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad*. Paidós.
<https://www.gub.uy/sistema-nacional-emergencias/sites/sistema-nacional-emergencias/files/documentos/publicaciones/La%2Bsociedad%2Bdel%2Briesgo%2Bhacia%2Buna%2Bnueva%2Bmodernidad%20-BECK.pdf>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.
<https://4grandesverdades.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology.
https://www.google.com.mx/books/edition/The_New_Economics/RnsCXffehcEC?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22William+Edwards+Deming%22&printsec=frontcover
- Dilthey, W. (1900). *The Rise of Hermeneutics*. (Original publicado en alemán).
https://www.google.com.mx/books/edition/Wilhelm_Dilthey_Selected_Works_Volume_IV/E_5ZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.
https://www.google.com.mx/books/edition/The_SAGE_Handbook_of_Organizational_Ins

t/2CIIcWAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=6.%09DiMaggio%2C%20P.%20J.%2C%20%26%20Powell%2C%20W.%20W.%20(1983).%20The%20iron%20cage%20revisited%3A%20Institutional%20isomorphism%20and%20collective%20rationality%20in%20organization al%20fields.%20American%20Sociological%20Review%2C%2048(2)%2C%20147-160.&pg=PA166&printsec=frontcover

Feigenbaum, A. V. (1951). Total, Quality Control. McGraw-Hill.

[https://www.google.com.mx/books/edition/Handbook_of_Production_Management_Method/cHXxfWmPUBAC?hl=es&gbpv=1&dq=7.%09Feigenbaum%2C%20A.%20V.%20\(1951\).%20Total%20Quality%20Control.%20McGraw-Hill.&pg=PA288&printsec=frontcover](https://www.google.com.mx/books/edition/Handbook_of_Production_Management_Method/cHXxfWmPUBAC?hl=es&gbpv=1&dq=7.%09Feigenbaum%2C%20A.%20V.%20(1951).%20Total%20Quality%20Control.%20McGraw-Hill.&pg=PA288&printsec=frontcover)

Gadamer, H. G. (1975). Truth and Method. Seabury Press.

[https://www.google.com.mx/books/edition/Power_Ideology_and_Control/Hs7w1pl_3IMC?hl=es&gbpv=1&dq=8.%09Gadamer%2C%20H.%20G.%20\(1975\).%20Truth%20and%20Method.%20Seabury%20Press.&pg=PA291&printsec=frontcover](https://www.google.com.mx/books/edition/Power_Ideology_and_Control/Hs7w1pl_3IMC?hl=es&gbpv=1&dq=8.%09Gadamer%2C%20H.%20G.%20(1975).%20Truth%20and%20Method.%20Seabury%20Press.&pg=PA291&printsec=frontcover)

Habermas, J. (1984). The Theory of Communicative Action. Beacon Press.

<https://teddykw2.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/jurgen-habermas-theory-of-communicative-action-volume-1.pdf>

Heidegger, M. (1927). Being and Time. (Traducción de J. Macquarrie & E. Robinson). Harper & Row. <https://es.scribd.com/document/788255418/Martin-Heidegger-Being-and-Time-Translated-by-Macquarrie-Robinson>

Ishikawa, K. (1985). What is Total Quality Control? The Japanese Way. Prentice-Hall.

<https://books.google.es/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover&dq=Ishikawa,+K:+What+is+total+quality+control?+The+Japanese+way&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj e6q3Z0YvdAhUCxhoKHRbsDvAQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

Juran, J. M. (1951). Quality Control Handbook. McGraw-Hill.

<https://gmpua.com/QM/Book/quality%20handbook.pdf>

Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363.

https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Meyer-Rowan-Instlzd_Orgs.pdf

Oakland, J. S. (2014). *Total, Quality Management and Operational Excellence*. Routledge.

<https://procesodenegocio2018.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/10/total-quality-management-and-operational-excellence.pdf>

polani (1998) *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*. Harvard Business Press.

https://books.google.com.mx/books/about/The_Human_Equation.html?id=vM4KVbyID-EC&redir_esc=y

Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*. Doubleday.

https://monoskop.org/images/1/11/Polanyi_Michael_The_Tacit_Dimension.pdf

Ricoeur, P. (1981). *Hermeneutics and the Human Sciences*. Cambridge University Press.

https://books.google.com.mx/books?id=B1OJDAAAQBAJ&pg=PA3&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.

https://ia800805.us.archive.org/9/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar_H_Schein_Organizational_culture_and_leadership.pdf

Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*.

Doubleday.

https://books.google.com.mx/books/about/The_Fifth_Discipline.html?id=5jCLbnImEuYC&redir_esc=y

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Sage Publications.

<https://es.scribd.com/document/712205310/Sensemaking-in-Organizations-Karl-E-Weick-Z-lib-org-1>

Pfeffer (1998), La ecuación humana: Cómo generar ganancias priorizando a las personas.

<https://www-strategy--business->

[com.translate.google.com/article/15825?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc](https://www-strategy--business-com.translate.google.com/article/15825?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc)

Schein, EH (2010). Cultura organizacional y liderazgo (4.^a ed.). San Francisco, CA: Jossey-

Bass.

<https://www-scirp->

[org.translate.google/reference/referencespapers?referenceid=1848176&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc](https://www-scirp-org.translate.google/reference/referencespapers?referenceid=1848176&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc)

Karl E. Weick (1995). La construcción de significado en las organizaciones.

<https://books-google->

[com.translate.google/books/about/Sensemaking_in_Organizations.html?id=nz1RT-xskeoC&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc](https://books-google-com.translate.google/books/about/Sensemaking_in_Organizations.html?id=nz1RT-xskeoC&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc)