

L. M. MOLINA FERNÁNDEZ *
FCO. J. LLORÉNS MONTES **
M.^a M. FUENTES FUENTES ***

La investigación en gestión de la calidad en España (1990-1999)****

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Diseño de la investigación. 2.1. Elaboración de la base de datos. 2.2. Metodología. 3. Resultados. 3.1. Principales temas de investigación. 3.2. Análisis de los estudios empíricos de gestión de la calidad. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía

RESUMEN: El objetivo del presente trabajo es el estudio de cuáles han sido las principales líneas de investigación en gestión de calidad en la última década y cómo son sus características metodológicas. Para ello, presentamos los resultados de un estudio sobre los trabajos de gestión de calidad en el ámbito español. Partiendo de una base de datos de 180 artículos publicados en las principales revistas de dirección de empresas nacionales elaboramos un marco de referencia que nos permite identificar los temas que mayor relevancia han tenido. A su vez se han identificado las tendencias en cuanto a la importancia de los temas. Igualmente estudiamos las características metodológicas de los artículos empíricos. El interés se centra en estudiar la situación actual y elaborar una futura agenda de investigación.

Palabras Clave: Gestión de la calidad, líneas de investigación, análisis bibliométrico.

ABSTRACT: This article's goal is about analysing, which are the main research topics in quality management and methodological features. A framework for quality-related topics have been developed from a database of 180 papers published in Spanish management journals. Identification of trends both in research intensity of different topics and methodological-related issues in quality management studies is accomplished by means of a longitudinal analysis.

Key words: Quality management, research topics, bibliometric research.

* Profesor asociado del departamento de Organización de Empresas. Universidad de Granada, Campus de Cartuja s/n. Telef. 958 24 23 49; Fax: 958 24 62 22. e-mail: lmolina@ugr.es

** Profesor titular del departamento de Organización de Empresas. Universidad de Granada. Telef. 958 24 28 89; Fax: 958 24 62 22. e-mail: fllorens@ugr.es

*** Profesora titular del departamento de Organización de Empresas. Universidad de Granada. Telef. 958 24 28 79; Fax: 958 24 62 22. e-mail: mfuentes@ugr.es

**** Los autores desean agradecer a los evaluadores anónimos los comentarios y sugerencias recibidos.

1. Introducción

La gestión de la calidad se ha convertido en uno de los temas fundamentales dentro de la dirección de empresas, siendo numerosos los investigadores que han dedicado esfuerzos a clarificar temas relacionados con ella. Al mismo tiempo, ha tenido una gran aceptación en la práctica entre las empresas de todo el mundo, siendo incluso considerado un fenómeno social (Hackman y Wageman, 1995). Para algunos autores, ésta proporciona una oportunidad única para mejorar la efectividad de la organización teniendo en cuenta como operan en la realidad tanto las personas como las organizaciones, contando con unas sólidas bases conceptuales (Wruck y Jensen, 1994). A su vez, los investigadores españoles no han sido ajenos a esta corriente, siendo numerosos los trabajos presentados en la última década en las revistas especializadas.

Por otro lado, el interés de los académicos se ha centrado en aspectos muy dispares. De esta forma, las investigaciones sobre gestión de la calidad han intentado explicar temas tales como su existencia real y cuáles son sus presunciones, principios y resultados más relevantes (Hackman y Wageman, 1995), por qué ha tenido un desarrollo tan rápido (Westphal y Gulati, 1997; Zbaracki, 1998), la comparación de las teorías generales de la dirección de empresas y la gestión de la calidad (Dean y Bowen, 1994; Dean y Evans, 1994; Spencer, 1994), el desarrollo de teoría en dirección de empresas basada en sus principios (Anderson et al., 1994; Waldman, 1994), los caminos para mejorar los resultados de su implantación (Sitkin et al., 1994; Reger et al., 1994), su relación con el rendimiento (Powell, 1995; Kroll et al., 1999), etc.

Debido a la dispersión de los trabajos, es difícil hacernos una idea de cuáles han sido los temas más relevantes. Ésta es una carencia que se ha conseguido paliar en parte gracias a la informatización de una gran mayoría de las revistas internacionales. A su vez, no son pocos los estudios que han tratado de sistematizar los estudios sobre un campo concreto de la dirección de empresas o de cualquier otra ciencia, presentando unas visiones integradoras del estado de la cuestión. Así, conforme una ciencia madura, ella misma se convierte en un objeto de estudio de interés (Alavi y Carlson, 1992). El estudio del estado de la investigación en dirección de empresas o en alguno de sus campos ha sido tratado de manera regular tanto en las revistas internacionales como en las revistas nacionales. Centrándonos en los estudios realizados por investigadores españoles, se han realizado análisis sobre la situación en dirección de empresas (Gutiérrez, 1995), economía financiera (Rodríguez y Ayala, 1995), marketing (Díez de Castro, 1995; Luque, 1995; Vázquez, 1996), dirección de operaciones (Domínguez, 1995; Nieto, 1998), dirección estratégica (García et al. 2000), tecnologías y sistemas de información (Claver et al., 1998), o temas relacionados con diversas áreas de la contabilidad (García et al., 1995; Ripoll, 1986; Ripoll y Tamarit, 1996). Con estos trabajos se pretende sintetizar los esfuerzos investigadores, a la vez sirven para clarificar las líneas de investigación, su estado actual y la identificación de los temas más interesantes. A su vez, permiten la elaboración de agendas de investigación. Igualmente, son abundantes los estudios que se centran en analizar el conte-

nido empírico de los artículos, estudiando el uso que se le ha dado a las técnicas estadísticas (Céspedes y Sánchez, 1996; Filippini, 1997; Flynn et al., 1990; Guerras et al., 1999a) o a alguna de ellas en especial (Hensy, 1999; Hinkin, 1995).

Con relación a la gestión de la calidad, Ahire et al. (1995) han realizado una revisión de los estudios en el período 1970-1993, que ha sido recientemente actualizado por Álvarez et al. (2000) para el período 1994-1999. Ambos estudios se han centrado en analizar las publicaciones internacionales, con una clara orientación hacia la dirección de operaciones. En cambio, hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio sobre el estado de la cuestión en el ámbito nacional. El propósito del presente trabajo es la presentación de cuáles han sido las principales líneas de investigación en gestión de la calidad a lo largo de la última década en el contexto nacional. A su vez, estudiamos las principales revistas que han dedicado sus páginas a cada uno de esos temas, al igual que cuáles son los centros de investigación en los que se han desarrollado. De igual modo, hacemos un especial énfasis en el estudio de los métodos utilizados en los artículos empíricos. Este análisis lo vamos a realizar longitudinalmente, con el fin de encontrar las tendencias de investigación en el campo de la gestión de la calidad.

Para tal fin hemos estructurado el resto del artículo de la siguiente forma. En primer lugar, analizamos la metodología que hemos seguido en la elaboración de la base de datos de artículos de calidad. A continuación, elaboramos un marco de referencia que nos sirva para identificar los temas que han sido más relevantes dentro de la gestión de calidad en la última década. En el siguiente apartado presentamos los resultados del análisis de los datos. Finalmente presentamos las conclusiones y limitaciones.

2. Diseño de la investigación

2.1. ELABORACIÓN DE LA BASE DE DATOS

El primer paso que debemos realizar a la hora de estudiar la estructura de la investigación en un área de conocimiento es determinar el criterio que vamos a seguir para la recopilación de las aportaciones de los diversos autores. En este sentido, la primera de las tareas que debemos afrontar es establecer cuáles van a ser las herramientas de difusión de las investigaciones, es decir, publicaciones periódicas, libros, monografías, ponencias y comunicaciones en congresos, tesis doctorales, etc. que vamos a considerar. Indudablemente, la elección de uno u otro tipo de medio como vehículo de estudio para la difusión de las labores investigadoras depende de los patrones culturales establecidos en el área de investigación (Rebne y Davinson, 1992). Es decir, dependiendo de la naturaleza del conocimiento científico del área en cuestión, será más normal que las aportaciones se difundan bien mediante unos escritos de reducido tamaño, tales como los artículos y ponencias en congresos, o bien mediante un formato mayor, tal y como es el caso de los libros y monografías.

Para estimar el grado en el cuál los investigadores utilizan los distintos medios para comunicar sus conocimientos, y cuál es su relevancia y calidad, nos hemos basado en el estudio del porcentaje de citaciones que cada uno de los medios recibe. Así, Goh et al. (1996) en su estudio sobre las publicaciones periódicas más relevantes en el área de dirección de operaciones encontraron que el 64,4% del total de citaciones se referían a artículos publicados en revistas científicas, el 26,3% a citaciones a manuales, monografías y tesis doctorales, mientras que sólo el 9,3% se referían a comunicaciones presentadas en congresos. Siendo la naturaleza del conocimiento en los temas de gestión de la calidad de iguales características que en el de la dirección de operaciones, campo de conocimiento en el que se engloban una cantidad importante de investigaciones sobre la gestión de la calidad, llegando a ser incluso la temática con mayor relevancia dentro de la misma (Filippini, 1997), es de esperar que los patrones de citaciones sean de similares características. Esto nos lleva a escoger las publicaciones periódicas como principal fuente de información con relación a las investigaciones llevadas a cabo en el ámbito español en gestión de la calidad. En este sentido coincidimos con la amplia mayoría de estudios que se han realizado tanto en el área de economía (p.e., Bairam, 1994; Niemi, 1987; Stahl et al., 1988) como en la mayoría de las demás áreas de conocimiento (p.e., Bordons et al. (1996) para estudios biomédicos; o Glänzel (1996) para las ciencias sociales)

Por otra parte, la inclusión de manuales, ponencias en congresos y tesis doctorales como parte de la investigación nos puede llevar a cometer un error mayor aún que su exclusión. Así, en el caso de los libros, tenemos que estar de acuerdo con Pina y Torres (1995, p. 185) en que la identificación y diferenciación de los manuales y monografías en libros docentes y de investigación no es inmediata, ya que «los libros que en principio podrían catalogarse como de investigación recogen la divulgación de la investigación realizada años atrás, que a su vez supone un material docente importante para las nuevas generaciones». En este sentido, la inclusión de los libros en nuestro análisis nos puede llevar a dos errores. Por una parte, el duplicar algunos trabajos de investigación que hayan sido recopilados y sistematizados por los autores para presentar de manera ordenada el conocimiento acumulado. Por otra parte, el presentar como temas de investigación, tópicos que pueden ser considerados como la base de las actuales temáticas, pero que han perdido su vitalidad investigadora en la actualidad.

Por su parte, con relación a las comunicaciones, la experiencia demuestra que habitualmente las comunicaciones de mayor calidad se publican posteriormente como artículos en revistas (Pina y Torres, 1995). Finalmente, con relación a las tesis doctorales, su naturaleza y el propósito con el cual se realizan, hacen obligatorio que las investigaciones realizadas y plasmadas en ellas den lugar a publicaciones en revistas de calidad, siendo considerada una tesis como de mayor relevancia cuantos más artículos hayan podido ser extraídos. Por tanto, la inclusión de las tesis doctorales y las comunicaciones en congresos nos llevarían a un problema de duplicación en cuanto a las aportaciones realizadas en nuestro campo de conocimiento que desvirtuarían las conclusiones obtenidas.

Aún así hay trabajos que han utilizado como fuente de información cualesquiera de los demás medios de difusión de los conocimientos de un área específica, aunque normalmente los objetivos de los estudios no han sido completamente coincidentes con los de los citados anteriormente y con el de este mismo. Así, Nieto et al. (1999) estudiaron el contenido de los manuales y monografías; al igual, Amoako-Gyampah y Meredith (1989), se basaron en las comunicaciones al congreso anual del *Decision Science Institute* e incluyeron el estudio de las tesis doctorales leídas para el análisis de los principales temas de investigación en dirección de operaciones.

Una vez decidido el medio de difusión de los trabajos de investigación que vamos a utilizar, es necesario realizar una selección de las publicaciones periódicas que consideramos relevantes en el campo de la gestión de la calidad en el contexto español. De esta forma, es necesario determinar si es más recomendable estudiar las revistas que sólo editan artículos sobre gestión de la calidad, si vamos a incluir sólo artículos de revistas de temática general en el campo de dirección de empresas o si bien incluimos ambos tipos de publicaciones. En el caso de escoger sólo las revistas especializadas en un área, descartando las de tipo general, corremos el riesgo de que algunos trabajos que son fundamentales no sean considerados, ya que se han publicado en revistas de mayor dispersión en cuanto a temática al sobrepasar su interés al de los especialistas del área (Claver, et al., 1998). Por otro lado, el escoger como base las revistas de temática general en dirección de empresas obliga a introducir un elemento de subjetividad en cuanto a la determinación de cuáles de los artículos recogidos en las mismas tienen un contenido suficiente en el área de conocimiento como para ser considerados (Goh et al., 1996).

A este respecto, nos podemos encontrar estudios que han utilizado ambos tipos de metodologías. Así, Malhotra y Kher (1996), Vokurka (1996) o Young et al. (1996), seleccionaron junto con revistas propias del área de producción, publicaciones periódicas de temática general dentro de la dirección de empresas. Con relación a la temática específica de gestión de la calidad, Álvarez et al. (2000) también utilizaron una base de revistas de temática general en dirección de empresas y de operaciones. Por su parte, estudios tales como Heck et al. (1986), Niemi (1987) o Stigler et al. (1995) han escogido revistas especializadas en la temática sobre la que versaban sus estudios, no debiendo, por tanto, discernir entre cuáles de los artículos debían ser considerados y cuáles no.

A su vez, las revistas nacionales dedicadas exclusivamente a los temas de calidad son de naturaleza eminentemente profesional, siendo publicadas principalmente por asociaciones empresariales relacionadas con la implantación de las prácticas de calidad, estando su línea editorial basada en la difusión de los temas que mayor interés despiertan entre sus asociados, más que en la temática de interés para los investigadores del área. Todo ello nos lleva a la decisión de escoger como base para la realización del estudio las revistas nacionales especializadas en una temática amplia en dirección de empresas, teniendo en cuenta las ventajas e inconvenientes comentados, y considerando como aspecto fundamental la labor de revisión de las aportaciones que se lleva a cabo en las revistas especializadas en dirección de empresas, lo que nos permite tener una garantía de la calidad de los trabajos incluidos en ellas.

Una vez hecha esta consideración debemos decidir cuáles van a ser las revistas nacionales que van a formar parte del estudio. A este respecto, hay que hacer notar que los estudios sobre los distintos temas de la gestión de la calidad son de naturaleza interdisciplinar, ya que autores de diversas áreas tales como organización de empresas, marketing, contabilidad o dirección de operaciones han contribuido desde sus distintas perspectivas a la acumulación de conocimiento, lo que nos lleva a ampliar la base de publicaciones periódicas que debemos considerar.

En la literatura de estudios sobre el estado de la materia en distintas ciencias, se han utilizado varias metodologías distintas a la hora de escoger las revistas que iban a ser consideradas. Así, nos podemos encontrar con tres grandes grupos de estudios:

- *Basados en la percepción de calidad del autor del estudio.* En un buen número de estudios (p.e., Bairam, 1994; Pons y Tirado, 1999) los autores se han basado en su propia percepción de cuáles son las revistas que mejor representan las investigaciones sobre un área de conocimiento concreta. Así, han escogido las revistas que son consideradas de manera general como las de gran calidad y relevancia en un área. Por tanto, sólo han tenido en cuenta en sus estudios un grupo reducido de revistas, que son las más representativas. En este sentido se expresan Elliot et al. (1998) al afirmar que aunque la elección del conjunto de revistas no es una cuestión fácil, se han basado en el convencimiento de que una amplia mayoría de los miembros de la profesión escogerían el mismo conjunto de revistas.
- *Basados en medidas objetivas de calidad y relevancia.* Este sistema de elección de revistas se basa en escoger aquellas que hayan sido previamente clasificadas como las de mayor relevancia o calidad entre las de un área de acuerdo como algún criterio objetivo. Normalmente, este criterio se trata de algún tipo de estudio bibliométrico, en el cual se clasifican las revistas de acuerdo con el total de citas recibidas o bien con el promedio de citas por artículo publicado. Para tal fin, existen diversas bases de datos, tales como el *Journal Citation Report* o la *Social Science Citation Index*, o bien clasificaciones tales como las de Brown y Gardner (1985) para investigaciones sobre contabilidad, Holsapple et al. (1993) sobre sistemas de información o Mabry y Sharplin (1985) para estudios financieros. Los autores del este trabajo no conocen ningún trabajo hasta la fecha que haya clasificado las publicaciones periódicas de ámbito nacional, por lo que no podemos basarnos en este tipo de criterio aunque consideramos que son los más apropiados.
- *Basados en medidas subjetivas de calidad y relevancia.* Este tipo de métodos de selección escoge las revistas entre el grupo de las que han sido encontradas más relevantes en una clasificación subjetiva previa. Dichas clasificaciones están normalmente basadas en las percepciones sobre la calidad, relevancia e importancia de una lista preestablecida de revistas, conseguidas mediante una encuesta entre los académicos, profesionales o personal encargado de la evaluación de los méritos investigadores (Barman et al., 1991).

Para la realización del listado de publicaciones periódicas que usamos como base del estudio, consideramos que las revistas debían cumplir con los siguientes requisitos: ser de ámbito nacional; de amplia difusión a nivel nacional; ser reconocidas entre los investigadores como de relevancia; y abarcar los trabajos sobre calidad que se publican desde los diferentes campos de la economía de la empresa.

De este modo, la base del listado de revistas que tuvimos en cuenta inicialmente fue la propuesta por Guerras et al. (1999a, 1999b), ya que éstas satisfacen los citados criterios. Aún así, a la lista definitiva presentada por estos autores hemos añadido aquellas revistas que ellos mismos habían eliminado de la lista final por tener un número reducido de volúmenes en el momento de su análisis (año 1998), pero que cumplen los requisitos para ser consideradas. Por este motivo incluimos las revistas *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* y *Revista Española de Investigaciones en Marketing*. Igualmente, aunque las revistas *Cuadernos Económicos de ICE* y *Hacienda Pública Española* fueron eliminadas ya que los artículos publicados en ellas son más propios de la economía que de la dirección de empresas, las aportaciones al campo de la calidad que desde ellas se realizaran aportarían una visión distinta del tema que no podía ser obviado.

Con respecto a la revista *Harvard-Deusto Business Review*, hemos considerado la advertencia de Guerras et al. (1999a) y sólo hemos tenido en cuenta los artículos originales de investigación, teniendo especial cuidado en eliminar todos aquellos trabajos que sean una traducción de estudios publicados originalmente en inglés.

Una vez realizada la anterior lista preliminar consideramos que existía una falta de representatividad de las revistas de contabilidad, ya que sólo estaban incluidas dos de ellas. Por tanto, siguiendo a Amat Salas et al. (1998) incluimos las revistas *Técnica Contable* y *Partida Doble*, ya que en su estudio éstas fueron las revistas más relevantes del ámbito nacional que no estaban incluidas en nuestra lista inicial. Por el mismo motivo fue incluida la revista *Estudios sobre Consumo*, ya que consideramos que las investigaciones sobre marketing estaban igualmente poco representadas en la muestra.

Finalmente, siguiendo la metodología propuesta por García Merino et al. (2000) estudiamos los catálogos de las bibliotecas y las relaciones de revistas que consideran algunos departamentos de economía de la empresa de universidades españolas como base para la evaluación de los méritos investigadores. Para ello nos basamos en las clasificaciones de revistas que realizan el Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III y el Departamento de Organización de Empresas de la Universidad Complutense. Igualmente consultamos la lista de revistas de la base de datos CINDOC. A partir de su análisis, hemos incluido en la lista la revista *Estudios Empresariales*, ya que era la única que aparecía en todas ellas y que no había sido considerada aún.

Una vez desarrollado el conjunto de revistas que íbamos a estudiar, en una segunda etapa eliminamos todas aquellas revistas en las que se había publicado sólo un artículo sobre gestión de calidad o ninguno. De esta forma, el conjunto de revistas consideradas puede verse en la Tabla 1.

TABLA 1.—Conjunto de revistas y artículos*

	REVISTA	NO. ARTÍCULOS DE CALIDAD
1	Actualidad Financiera	9
2	Alta Dirección	36
3	Boletín de Estudios Económicos	16
4	Dirección y Organización	11
5	Economía Industrial	20
6	Esic-Market	16
7	Estudios Empresariales	6
8	Hacienda Pública Española	2
9	Harvard-Deusto Business Review**	4
10	Información Comercial Española	17
11	Investigación y Marketing	7
12	Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa	3
13	Partida Doble	7
14	Revista Española de Financiación y Contabilidad	3
15	Revista Española de Investigación de Marketing ESIC	3
16	Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa	12
17	Técnica Contable	8
	TOTAL	180

* Del conjunto de revistas original fueron eliminadas por contener uno o ningún artículo de calidad las siguientes revistas: *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*; *Cuadernos de Información Económica*; *Cuadernos Económicos del ICE*; *Economistas*; *Estudios sobre Consumo*; *Investigaciones Económicas*; *Moneda y Crédito*; *Papeles de Economía Española*; *Perspectivas del Sistema Financiero*; *Revista de Economía Aplicada*; *Revista Española de Economía*.

** Sólo artículos originales.

Finalmente, en la elaboración de la base de datos de artículos es necesario determinar que es lo que vamos a considerar como una aportación. De esta forma, nos hemos centrado en los artículos enmarcados en el cuerpo central de las revistas, sin incluir las notas técnicas, las revisiones de libros, etc. que no puedan ser considerados como artículos en sentido estricto. En segundo lugar, surge la duda acerca de la inclusión de los artículos presentados en volúmenes o números monográficos especialmente dedicados al estudio de la gestión de la calidad, ya que el especial interés por un tema específico podría desvirtuar los resultados. Para la elaboración de nuestro estudio hemos considerado importante la inclusión de todas las aportaciones, ya que los números monográficos reflejan el interés de los investigadores por determinados temas y la necesidad de profundizar en ellos. De igual modo, la inclusión en nuestro estudio de un período de diez años de investigaciones en un número elevado de revistas minimiza la posibilidad de sesgo que se pueda realizar por tener en cuenta los artículos enmarcados en números especiales.

Por otro lado, la inclusión en el estudio de revistas cuya temática va más allá del propio campo del estudio hace necesario que los responsables de la investigación determinen cuáles de los artículos publicados en las revistas tienen como temática principal a la gestión de la calidad. La utilización de las palabras clave ha sido una de las técnicas que más ampliamente se han utilizado en la elección de los artículos en este tipo de estudios (Barki et al., 1988; Grover et al., 1992).

En nuestro caso, hemos completado el estudio de las palabras clave con la lectura de los resúmenes y, en caso de ser necesario, la lectura completa de los artículos. La decisión final de considerar que un artículo versa sobre gestión de la calidad ha sido tomada teniendo en cuenta la opinión de investigadores especializados en los temas de calidad, tomando un especial cuidado en conseguir el consenso con el fin de alcanzar el mayor grado de objetividad. Aunque este proceso ha sido lento y ha consumido un gran número de horas, consideramos que es el único posible para conseguir el mayor grado de objetividad.

2.2. Metodología

Del análisis de la información de la base de datos sobre artículos de gestión de la calidad hemos diferenciado dos aspectos generales. Así, en un primer lugar presentamos la información concerniente a los principales temas de investigación que se han desarrollado dentro de la gestión de calidad. En un segundo apartado presentamos los resultados relacionados con los métodos más usados en los estudios empíricos tanto para la obtención de la información como para su posterior análisis.

Para la realización del primero de los análisis ha sido necesario la identificación de un marco según el cual pudiésemos identificar las principales líneas de investigación.

Para ello nos hemos basado en la metodología propia del análisis de incidentes críticos, ya que se ha demostrado como una técnica válida para el establecimiento de esquemas de clasificación, habiendo sido usada satisfactoriamente en campos tan diversos como los recursos humanos, el marketing o el comportamiento del consumidor (Wang et al., 2000). Según Keaveney (1995) esta técnica es válida para el desarrollo de teoría básica (*grounded theory*) que surge a partir de los datos. Igualmente la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos con el uso de esta técnica ha sido demostrada en estudios tales como los de Andersson y Nilsson (1964) o Ronan y Latham (1974).

Para el desarrollo de la clasificación dos personas especializadas en temas de calidad (jueces en adelante) han elaborado una lista de temas de investigación de forma independiente. Para ello se han basado en el análisis de cada uno de los artículos de acuerdo con las palabras clave que los propios autores presentan en sus trabajos a la hora de clasificarlos, junto con el estudio de los contenidos reales. Las palabras clave han sido utilizadas como base con anterioridad para identificar esquemas de investigación en otras áreas de investigación, tales como los estudios sobre sistemas de información (Barki et al., 1988) o dirección de operaciones (Malhotra y Kher, 1996). Con este procedimiento se establece un listado de temas de investigación a la vez que los artículos quedan clasificados dentro de cada línea. Hemos considerado que un artículo suele ser relevante para más de uno de los tópicos que se tratan dentro de la gestión de calidad. En este sentido, hemos seguido la línea de clasificaciones tales como la que propone el *Journal of Marketing* en cada número que cierra un volumen para identificar la relevancia de cada uno de los artículos publicados para cada área del marketing.

Para asegurar la fiabilidad de estas clasificaciones se ha utilizado la metodología propuesta por Keaveney (1995). Por tanto se ha comprobado tanto la fiabilidad intrajueces como entre los distintos jueces. Estos indicadores son considerados como satisfactorios siempre que el grado de acuerdo supere la cifra de 0,80 (Bitner et al., 1994; Ronan y Latham, 1974). Así, los mismos jueces realizaron nuevamente la misma tarea transcurrido un mes. De la comparación de ambos esquemas se consigue un índice de fiabilidad intrajueces, de tal forma que se mide cuando en dos períodos distintos de tiempo emanan de los datos las mismas líneas de investigación y un mismo artículo es clasificado dentro de las mismas líneas de investigación. Este índice de fiabilidad se situó en 0,94. Igualmente se calculó el índice de fiabilidad entre jueces (0,85), de tal manera que nos asegurásemos que el esquema de clasificación estaba libre de subjetividad. Finalmente un tercer juez realizó la misma tarea una vez se habían establecido las líneas de investigación. El índice medio de fiabilidad fue de 0,86. Fruto de este proceso se ha desarrollado una clasificación fiable con 16 tópicos de investigación, más un apartado de otros.

Finalmente evaluamos la validez de contenido de la clasificación temática de acuerdo con el procedimiento propuesto por Ronan y Latham (1974). Según este test, la validez de contenido se considera satisfactoria cuando el 90% de las categorías han aparecido antes de que se han categorizado el 75% de los datos. En nuestro caso, realizamos varias ordenaciones aleatorias de los datos de la muestra. En todos los casos no han aparecido nuevas categorías después de haber clasificado menos del 50% de los datos.

Para el estudio de los métodos de obtención de la información más usados, así como de las principales técnicas estadísticas que se han utilizado en el análisis de la información nos hemos basado en los esquemas presentados por Céspedes y Sánchez (1996), Flynn et al. (1990), Guerras et al. (1999a), o Sudder y Hill (1998) en sus estudios.

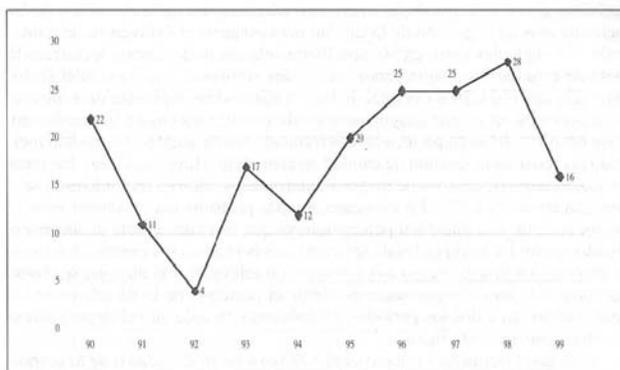
3. Resultados

3.1. PRINCIPALES TEMAS DE INVESTIGACIÓN

En primer lugar, en el Gráfico 1 presentamos la distribución temporal de la publicación de artículos en gestión de la calidad en las revistas de la muestra. En éste puede observarse como los temas relativos a la gestión de la calidad se han publicado de manera constante a lo largo de toda la década, si bien se produjo un descenso en las publicaciones en los años 1992 y 1993. Al igual, puede verse que los años 1996, 1997 y 1998 son en los que mayor número de publicaciones han realizado, produciéndose un descenso en la cuantía de las publicaciones en el último año.

Por otro lado, en la Tabla 2 presentamos los temas que han sido tratados con mayor amplitud dentro de la gestión de la calidad. En el mismo se presenta el porcentaje de artículos que han tratado sobre cada una de las temáticas específicas a lo largo del tiempo, a la vez que el total general para toda la década. Así, puede observarse como los principales temas tratados dentro de

GRÁFICO 1.—Número de artículos/año



Fuente: Elaboración propia

la gestión de calidad han sido la *adaptación sectorial de la gestión de calidad* (18,82%), los *fundamentos de la gestión de la calidad* (11,76%), la *calidad de servicio* (11,37%), la *medición de la calidad* (8,24%) y el estudio de los *costes de calidad* (5,88%). En la tabla 3 se muestran las revistas y centros de investigación que mayor número de aportaciones, medidas por el número de artículos, han realizado en esta década a cada línea de investigación.

TABLA 2.—Principales temas de investigación en gestión de calidad (%)

Tema	90/91	92/93	94/95	96/97	98/99	Total
Adaptación sectorial	29,41%	18,52%	11,90%	14,47%	22,37%	18,82%
Fundamentos de la calidad	26,47%	14,86%	16,67%	9,21%	3,95%	11,76%
Calidad de servicio	—	3,70%	19,05%	15,79%	10,53%	11,37%
Medición de la calidad	2,94%	—	11,90%	13,16%	6,58%	8,24%
Costes de calidad	8,82%	3,70%	4,76%	7,89%	3,95%	5,88%
Certificación/normalización	8,82%	3,70%	2,38%	5,26%	6,58%	5,49%
Calidad y la gestión de RR.HH.	5,88%	—	7,14%	3,95%	3,95%	4,31%
Diagnóstico/control de calidad	—	—	11,90%	2,63%	5,26%	4,31%
Calidad y rendimiento	—	—	2,38%	9,21%	2,63%	3,92%
Premios/modelos	2,94%	3,70%	—	2,63%	7,89%	3,92%
Calidad y PYMES	—	—	2,38%	1,32%	9,21%	3,53%
Calidad en el sector público	2,94%	3,70%	—	3,95%	2,63%	2,75%
Percepción de la calidad	—	3,70%	—	2,63%	2,63%	1,96%
Concepto/dimensiones	—	—	—	2,63%	2,63%	1,57%
Calidad industrial	5,88%	7,41%	—	—	—	1,57%
Relación entre calidad y precio	—	7,41%	—	—	2,63%	1,57%
Otros	5,88%	29,60%	9,52%	5,26%	6,58%	9,02%

Fuente: Elaboración propia

La *adaptación sectorial de la calidad* consiste en el estudio de las características de un sector, y de las necesarias adaptaciones de la filosofía y de las herramientas de la gestión de la calidad para asegurar el éxito en su implantación. En cualquier caso, existe una fuerte relevancia de ciertos sectores a la hora de estudiar las adaptaciones sectoriales al mismo. Así, ha sido el sector bancario con el 21,28% del total de los estudios sobre implantación y adaptación sectorial en el que mayor número de investigaciones se ha producido. Este hecho se debe, en parte, a la relativamente buena aceptación que han recibido las técnicas de gestión de calidad en este sector (Lloréns, 1999). De igual modo, el segundo sector que mayor número de estudios ha recibido es el sector educativo (19,15%). En este caso, es más probable que el interés en este sector se deba a su más fácil percepción, ya que una buena parte de los investigadores son los encargados de aplicarla en sus respectivos centros. A su vez, la cercanía facilita el acceso a la información relevante. Finalmente, se observa como este tema ha permanecido desde el principio de la década entre los más tratados en todos los períodos, no habiendo decaído aún el ímpetu investigador dentro de esta línea.

El segundo tema más tratado es el relativo a los *fundamentos de la gestión de la calidad*. En éste se incluyen los supuestos asumidos sobre el funcionamiento de las organizaciones y las personas, los principios en los que se basa, su desarrollo en elementos que puedan ser implantados y en la correcta implantación. Se observa que esta línea de investigación ha ido cediendo importancia con el paso de los años, conforme los resultados de las investigaciones daban por cerradas sus principales cuestiones de investigación.

En tercer lugar, la *calidad de servicio* ha sido abordada en el 11,37% de los artículos de la muestra. En este apartado se encuadran los estudios relativos a las dimensiones de la calidad de servicio, las causas de las posibles deficiencias en las prestación de los servicios o en la percepción de una baja calidad, la identificación de indicadores de calidad para distintos servicios, etc. La tendencia temporal de esta línea de investigación no ha sido uniforme a lo largo de la década. Así, aparece como un tema de investigación principal, pasando de no ser considerado a principios de la década a ser el más tratado entre los años 1994 a 1997, perdiendo luego parte de su vigor inicial. Es muy probable que se trate de un tema que ha sido de una relevancia fundamental, ya que se trata de adaptar la filosofía de la calidad, que surgió fundamentalmente en un ambiente de empresas industriales, a un entorno totalmente nuevo. Aún así, parece que gran parte del trabajo de investigación ya ha sido realizado, aunque en el período 1998/1999 sigue siendo el segundo tema más tratado.

El siguiente tema más estudiado es la *medición de la calidad* que engloba a aquellos trabajos que buscan los métodos y estudian los resultados de la implantación de estándares de rendimiento, a la vez que buscan indicadores, tanto teóricos como aplicados, que sirvan para el seguimiento de la calidad. Así, se incluyen tanto los indicadores específicos para las tareas que tienen un output o unos procesos fácilmente identificables, como indicadores para la calidad de servicio. En el primer caso, la búsqueda está centrada básicamente en técnicas estadísticas de muestreo e interpretación de los resultados. En el

segundo caso, en la búsqueda de herramientas, fundamentalmente basadas en encuestas de opinión, que nos permitan determinar la calidad de nuestros servicios. La tendencia en esta línea de investigación ha sido paralela, en gran medida, a la presentada por los estudios sobre *calidad de servicio*.

Finalmente, en quinto lugar entre las líneas de investigación más tratadas se encuentran los *costes de calidad*. Dentro de ésta se enmarcan los trabajos que buscan la identificación, cuantificación, imputación y contabilización de los costes de calidad, junto con aquellos que estudian su importancia desde un punto de vista estratégico. Esta línea de investigación se ha mantenido estable a lo largo de la década en cuanto al volumen relativo de estudios realizados.

Por otro lado, es interesante estudiar cuáles son las revistas en las que han encontrado más eco cada uno de los temas expuestos, y cuáles han sido los centros nacionales que más han publicado en cada uno de ellos. Así, en la tabla 3 se observa que existe una clara diferencia entre el tema de los *costes de calidad* y el resto, ya que este último se ha publicado fundamentalmente dentro de las revistas especializadas en temas contables, mientras que los demás han sido publicados en revistas generales de dirección de empresas. Con relación a la segunda cuestión, no existen grandes diferencias en cuanto a los centros a los que estaban adscritos los autores de los artículos. Así, las universidades de Oviedo, Valencia, Sevilla, Jaume I de Castellón y Granada son las que más han publicado de manera general. Si existe una cierta diferencia en el tema de los *costes de calidad*, que ha sido fundamentalmente desarrollado por investigadores adscritos a las universidades de Castilla La Mancha, Extremadura y Sevilla.

TABLA 3.—Principales temas de investigación. Revista de publicación y centros de investigación con más publicaciones nacionales

TEMA	REVISTAS	CENTROS
Adaptación sectorial	Alta Dirección Boletín Estudios Económicos Información Comercial Española	Deusto Jaume I Oviedo Valencia
Fundamentos de la gestión de la calidad	Alta Dirección Boletín Estudios Económicos Economía Industrial Esic-Market	Aso. Esp. De Calidad Castilla-La Mancha Deusto Granada Oviedo Sevilla
Calidad de servicio	Esic-Market Información Comercial Española Investigación y Marketing. Rev. Europea de Dirección y Economía de la Empresa	Jaume I Granada Oviedo Valencia
Medición de la calidad	Información Comercial Española Rev. Europea de Dirección y Economía de la Empresa	Jaume I Granada Oviedo Valencia
Costes de calidad	Actualidad Financiera Partida Doble Técnica Contable	Castilla-La Mancha Extremadura Sevilla

Fuente: Elaboración propia

3.2. ANÁLISIS DE LOS ESTUDIOS EMPÍRICOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los resultados obtenidos en el análisis de los estudios empíricos de gestión de la calidad están sintetizados en la tabla 4, donde se ponen de manifiesto las distintas características de los estudios tanto para el total de la década como para cada uno de los bienes en la que hemos analizado los datos.

TABLA 4.—Porcentaje de artículos empíricos por años y metodología de obtención de evidencia

	1990/1991	1992/1993	1994/1995	1996/1997	1998/1999	Total
<i>Porcentaje de artículos empíricos</i>						
Empíricos	30,30%	28,57%	40,63%	50,00%	27,27%	36,67%
<i>Porcentaje de artículos empíricos con datos primarios</i>						
Primarios	70,00%	50%	84,62%	84,00%	91,67%	80,30%
<i>Método de obtención de la información primaria</i>						
Encuesta	—	63,64%	47,83%	47,83%	75,00%	48,21%
Observación directa	100%	66,67%	27,27%	34,78%	8,33%	37,50%
Dinámica de grupo	—	—	—	8,70%	16,67%	7,14%
Simulación	—	33,33%	9,09%	—	—	3,57%
Panel de expertos	—	—	—	4,35%	—	1,79%
Exp. laboratorio	—	—	—	4,35%	—	1,79%
<i>Porcentaje de aplicación de métodos en los artículos empíricos (%)</i>						
Utiliza más de una técnica	—	—	15,38%	24,00%	58,33%	22,73%
Estudio de casos	70,00%	33,33%	13,33%	23,53%	8,33%	23,60%
Análisis descriptivo	30,00%	33,33%	33,33%	14,71%	20,83%	22,47%
Análisis causal	—	16,17%	20,00%	29,41%	20,83%	21,35%
Reducción de datos	—	—	13,33%	11,76%	20,83%	12,36%
Análisis cluster	—	—	—	2,94%	16,67%	5,62%
ANOVA	—	—	—	8,82%	4,17%	4,49%
Análisis fiabilidad	—	—	6,67%	5,88%	4,17%	4,49%
Otros	—	16,17%	13,33%	2,94%	4,17%	5,62%

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, hemos resaltado el porcentaje de artículos que son de naturaleza empírica. Para considerar que un artículo tiene una clara orientación empírica no basta con que haya una serie de observaciones sobre la realidad, sino que éstas deben formar el cuerpo y el fundamento del artículo. Así, Claver Cortes et al. (1998: p. 64) afirman que aunque en los artículos no empíricos puede haber alguna observación o dato empírico, éstos juegan un rol meramente secundario y de apoyo, estando el énfasis en las ideas más que en los mismos. En este sentido el 36,67% de los artículos de gestión de calidad publicados en el período de estudio en las revistas nacionales son empíricos. Este dato es ligeramente inferior al encontrado para el conjunto de los estudios de economía de la empresa (Guerras et al., 1999a). En cambio, se observa una clara tendencia creciente en el porcentaje de artículos empíricos a lo largo de la década, tendencia que se ve truncada en los últimos años.

Un segundo aspecto de interés es conocer la procedencia de la información. Así, los datos que han aportado la evidencia empírica pueden proceder de fuentes secundarias, tales como bases de datos o registros de empresas, o bien haber sido recopilados por los autores específicamente para la investigación realizada. En el estudio de casos específicos, la mayoría de la información suele proceder de registros internos de las empresas analizadas. En este caso, según si los autores se han limitado a presentarla o si la han enriquecido con observaciones cualitativas y cuantitativas adicionales la hemos considerado como secundaria o primaria. Por otro lado, es posible que se utilicen ambos tipos de fuentes en la obtención de la evidencia empírica. En los artículos de la base de datos, esta posibilidad no se ha presentado en ningún caso. De esta forma, el 80,30% de la información se ha obtenido específicamente para la realización de los artículos, porcentaje que ha ido creciendo a lo largo de la década hasta representar más del 90% de las fuentes de información en los últimos años.

La importancia de las fuentes primarias como base para la evidencia nos ha llevado a analizar cuáles han sido los métodos de obtención de información más utilizados. En este caso, es recomendable que se utilice más de un método para su obtención. De esta forma, conseguiremos una mayor confianza en la validez de las respuestas, a la vez que eliminamos el posible sesgo debido a la unicidad en el método de obtención de información. En el caso de los artículos de gestión de calidad, el 5,66% tienen dos o más fuentes de información primaria. En la tabla 4 puede observarse el porcentaje de utilización de cada uno de los métodos de obtención. Así, el 37,50% de las fuentes de información se basan en la observación directa, si bien existe una marcada tendencia hacia la utilización de otros métodos. Así ha pasado de ser la única fuente de información en los primeros años de la década, a representar solamente el 8,33% del total en los últimos años. Esta tendencia se ha vivido en un marco de continuos llamamientos hacia la recolección de información que avalaran las tesis de la gestión de la calidad más allá de su aplicabilidad en casos concretos. De esta forma no es de extrañar que, sobre todo en la segunda mitad de la década, el método que más se ha utilizado ha sido la encuesta, que representa casi la mitad del total. De esta forma, los investigadores han buscado información cuantitativa de una muestra representativa de empresas que pudiera aportar la evidencia para refutar sus hipótesis de investigación. El resto de métodos para la recolección de información han sido utilizados de manera marginal. De hecho, la dinámica de grupos, que es la tercera técnica más usada con el 7,14%, suele ser un primer paso en el desarrollo de hipótesis de trabajo y en el refinamiento de los conceptos, previo al estudio mediante una encuesta.

Por otro lado, es interesante el estudio de cuáles han sido las técnicas de análisis de la información más utilizadas. Obviamente, es normal el uso de más de una técnica de análisis en cada uno de los artículos, ya que la obtención de unos resultados relevantes en economía de la empresa suele implicar el uso de toda una batería de pruebas estadísticas. De esta forma, el 22,73% de los artículos empíricos utilizan más de una técnica de análisis de datos. Puede observarse como el porcentaje de artículos que utiliza más de una técnica de análisis es creciente a lo largo de la década, siendo la mayoría en el último bienio. A su vez, las técnicas propias del análisis de casos son las más

utilizadas con el 23,60% del total, lo cual no es de extrañar, teniendo en cuenta la importancia de la observación directa como método de obtención de información. Al igual, han ido perdiendo importancia en el paso de los años, representando en los últimos años sólo el 8,33% del total. Le siguen en importancia de uso los análisis descriptivos y los análisis causales. Por otra parte, a lo largo de la década se demuestra que cada vez es mayor la diversidad de técnicas que se usan, a la vez que mayor su complejidad.

Finalmente, en la tabla 5 muestra información sobre las características de los artículos que se enmarcan en los temas más tratados dentro de la calidad. Así, pueden diferenciarse los temas que en su tratamiento han exigido la utilización de estudios empíricos y un mayor desarrollo de las técnicas de análisis de la información. De esta forma podemos diferenciar por una parte los tópicos de *calidad de servicio y medición de la calidad*, como los que mayor énfasis han puesto en los estudios de tipo empírico, a la vez que los que mayor uso han hecho de múltiples técnicas de análisis de la información. En el lado contrario se encuentran los artículos relacionados con *fundamentos de la gestión de calidad y costes de calidad*, ya que han sido mayoritariamente teóricos y, los pocos artículos empíricos que existen sólo han llegado a usar técnicas estadísticas descriptivas o estudio de casos, que aunque son válidas para el desarrollo de teoría, difícilmente pueden ser usadas para la contrastación de las hipótesis sostenidas en estos trabajos.

TABLA 5.—Porcentaje de artículos empíricos por años y metodología de obtención de evidencia

	Adaptación sectorial	Fundamentos	Calidad de Servicio	Medición de calidad	Costes de calidad
<i>Porcentaje de artículos empíricos</i>					
Empíricos	66,67%	16,67%	72,41%	76,19%	13,33%
<i>Porcentaje de artículos empíricos con datos primarios</i>					
Primarios	90,63%	100%	95,24%	87,50%	50,00%
<i>Método de obtención de la información primaria</i>					
Encuesta	48,39%	40,00%	78,26%	76,47%	—
Observación directa	41,94%	60,00%	—	—	—
Dinámica de grupo	6,45%	—	13,04%	17,65%	—
Simulación	—	—	4,35%	—	100%
Panel de expertos	3,23%	—	4,35%	5,88%	—
Exp. Laboratorio	—	—	—	—	—
<i>Porcentaje de aplicación de métodos en los artículos empíricos (%)</i>					
Utiliza más de una técnica	34,38%	20,00%	47,62%	62,50%	—
Estudio de casos	30,43%	22,22%	—	—	—
Análisis descriptivo	17,39%	22,22%	16,13%	14,81%	50,00%
Análisis causal	17,39%	11,11%	35,48%	33,33%	—
Reducción de datos	15,22%	11,11%	22,58%	29,65%	—
Análisis cluster	6,52%	11,11%	3,23%	3,70%	—
ANOVA	2,17%	11,11%	3,23%	—	—
Análisis fiabilidad	8,70%	—	12,90%	14,81%	—
Otros	2,17%	11,11%	6,45%	3,70%	50,00%

Fuente: Elaboración propia

4. Conclusiones

En este trabajo hemos presentado un estudio sobre la tipología en cuanto a la temática de los artículos de gestión de la calidad. De esta forma, presentamos un esquema general según el cual se pueden clasificar las principales líneas de investigación en el ámbito nacional. Este esquema se ha realizado utilizando la técnica propia de los incidentes críticos, quedando demostrada su fiabilidad y validez de contenido. Al estar basado el esquema en las palabras clave, se diferencia de los esquemas presentados en los trabajos previos. De esta forma, en el trabajo de Álvarez et al. (2000), que es con el que mayor solapamiento en el período temporal se produce, se enmarcan los artículos en las grandes líneas de investigación, mientras que el esquema aquí presentado desgrega los tópicos de investigación. En este sentido ambos esquemas son complementarios y ayudan a una mayor comprensión de la literatura en temas de calidad. En cualquier caso, Álvarez et al. (2000) se centraron en el estudio de la gestión de la calidad total, mientras que en este trabajo hemos incluido todos los temas relacionados con la gestión de la calidad, por lo que no se puede realizar una comparación entre los datos aportados aquí y los de dicho trabajo.

Mediante un estudio de un grupo de las principales revistas en dirección de empresas publicadas en España, hemos identificado que la *adaptación sectorial*, el estudio de los *fundamentos de la calidad*, y aquellos que tratan sobre la *calidad de servicio* han sido los temas fundamentales. En una revisión de los temas más tratados se denota que una gran mayoría de ellos versan sobre las preguntas clave ¿qué es la gestión de la calidad?, ¿cómo puedo ponerla en práctica?, y ¿qué consecuencias tiene para la organización? Por tanto, consideramos fundamental el estudio de otras preguntas clave, tales como ¿por qué?, buscando un fundamento en los paradigmas de la dirección de empresas al funcionamiento de la gestión de la calidad, y los ¿cómo funciona?, estudiando las variables intermedias entre las prácticas de la calidad y el rendimiento de la organización. A su vez, hace falta contextualizar la gestión de la calidad. Teniendo en cuenta que se han encontrado resultados negativos en su implantación, es necesario la búsqueda de las variables mediadoras, buscando aproximaciones contingentes que expliquen cuáles son los factores internos y externos que determinan el rendimiento de los programas de calidad.

De igual manera, se ha realizado un estudio de la tipología de los estudios empíricos sobre gestión de calidad. De este modo, se ha puesto de manifiesto que el número y porcentaje de artículos empíricos ha crecido considerablemente en la década, si exceptuamos el último período, situándose en el 36,67%. A su vez, ha habido una mejora en cuanto a la ampliación de los métodos de obtención de la información y en las técnicas estadísticas, siendo el conjunto de las mismas más amplio y complejo conforme ha avanzado la década. En cambio, consideramos que la cantidad de trabajos meramente descriptivos (22,47%) es excesivamente elevada. Así, se hace necesario realizar un mayor ímpetu en estudiar las relaciones causales entre la gestión de la calidad, sus antecedentes y sus consecuencias, buscando análisis más profundos

de la realidad que la mera descripción. En este sentido, sigue siendo necesario incidir en la realización de estudios empíricos que demuestren la validez de las hipótesis de la literatura sobre calidad.

Por todo ello, podemos concluir que la gestión de la calidad ha sido un tema que ha recibido una gran atención entre los investigadores nacionales en la década de los 90, si bien parece que el pico máximo en el número de artículos por año ya ha pasado y la tendencia es al decrecimiento en el número de trabajos publicados. En cualquier caso quedan preguntas fundamentales sin ser debidamente investigadas, de tal forma que el trabajo por hacer en este campo aún es abundante. Igualmente, aunque el número de trabajos empíricos ha mejorado con el paso del tiempo, todavía son demasiados los trabajos que sólo realizan una mera descripción de los hechos, sin refutar hipótesis de investigación y sin que se produzca un avance en el conocimiento de las relaciones de causalidad entre las variables clave de la gestión de la calidad y la mejora de la gestión de la organización.

5. Bibliografía

- AHIRE, S. L.; LANDEROS, R. y COLHAR, D. Y. (1995): «Total Quality Management: A Literature Review and an Agenda for Future Research». *Production and Operations Management*, vol. 4, n.º 3, pp. 227-306.
- ALAVI, M.; CARLSON, P. (1992): «A Review of MIS Research and Disciplinary Development». *Journal of Management Information Systems*, vol. 8, n.º 4, pp. 45-62.
- ÁLVAREZ, M. J.; MONTES, M. J. y PEÑA, D. (2000): «Total Quality Management: A Literature Review and Future Research Directions for the XXI Century». *POMS Sevilla, Selected Papers*, pp. 279-289.
- AMAT SALAS, O.; BLAKE, J.; GOWTHORPE, C. y OLIVERAS SOBREVIAS, E. (1998): «Análisis de Autores, Citas y Revistas de Contabilidad en España». *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. 27, n.º 96, pp. 821-850.
- AMOAKO-GYAMPAH, K. y MEREDITH, J.R. (1989): «The Operations Management Research Agenda: An Update». *Journal of Operations Management*, vol. 8, n.º 3, pp. 2500-262.
- ANDERSON, J. C.; RUNGTUSANATHAM, M. y SCHROEDER, R. G. (1994): «A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 472-509.
- ANDERSSON, B. E. y NILSSON, S. G. (1964): «Studies in the Reliability and Validity of the Critical Incident Technique». *Journal of Applied Psychology*, vol. 48, n.º 6, pp. 398-403.
- BAIRAM, E. I. (1994): «Institutional Affiliation of Contributors to Top Economic Journals, 1985-1990». *Journal of Economic Literature*, vol. 32, pp. 674-679.
- BARKI, H.; RIVARD, S. y TALBOT, J. (1988): «An Information Systems Keyword Classification Scheme». *MIS Quarterly*, vol. 12, n.º 2, pp. 777-786.
- BARMAN, S.; TERSINE, R. J. y BUCKLEY, M.R. (1991): «An Empirical Assessment of the Perceived Relevance and Quality of POM-Related Journals by Academicians». *Journal of Operations Management*, vol. 10, n.º 2, pp. 194-212.

- BITNER, M. J.; BOOMS, B. H. y MOHR, L. A. (1994): «Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint». *Journal of Marketing*, vol. 58, n.º 4, pp. 95-106.
- BORDONS, M.; GÓMEZ, I.; FERNÁNDEZ, M. T.; ZULUETA, M. A. y MÉNDEZ, A. (1996): «Local, Domestic and International Scientific Collaboration in Biomedical Research». *Scientometrics*, vol. 37, n.º 2, pp. 279-295.
- BROWN, L. D. y GARDNER, J. C. (1985): «Using Citation Analogies to Assess the Impact of Journals and Articles on Contemporary Accounting Research (CAR)». *Journal of Accounting Research*, vol. 23, n.º 1, pp. 84-109.
- CÉSPEDES LORENTE, J. J. y SÁNCHEZ PÉREZ, M. (1996): «Tendencias y Desarrollos Recientes en los Métodos de Investigación y análisis de los Datos en Dirección de Empresas». *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 5, n.º 3, pp. 23-40.
- CLAVER CORTÉS, E.; GONZÁLEZ RAMÍREZ, M. R. y LLOPIS TAVERNER, J. (1998): «Un Análisis de la Investigación en el Área de Sistemas de Información (1981-1997)». *VIII Congreso Nacional de ACEDE, Ponencias*, vol. 1, n.º 1, pp. 55-76.
- DEAN, J. W. y BOWEN, D. E. (1994): «Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice Through Theory Development». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 392-418.
- DEAN, J. W. y EVANS J. R. (1994): *Total Quality Management, Organization and Strategy*. Wet Publishing Co., St. Paul.
- DÍEZ DE CASTRO, E. C. (1995): «Estado de la Cuestión: Marketing». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, n.º 1, pp. 107-112.
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, J. A. (1995): «Dirección de Operaciones: Estado de la Cuestión». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, n.º 1, pp. 113-149.
- ELLIOT, C.; GREEAWAY, D. y SAPSFORD, D. (1998): «Who's Publishing Who? The National Composition of Contributors to some Core US and European Journals». *European Economic Review*, vol. 42, pp. 201-206.
- FILIPPINI, R. (1997): «Operations Management Research: some Reflections on Evolution, Models and Empirical Studies in OM». *International Journal of Operations and Production Management*, vol. 17, n.º 7, pp. 655-670.
- FLYNN, B. B.; SAKABARA, S.; SCHOREDER, R. G.; BATES, K. A. y FLYNN, E. J. (1990): «Empirical Research Methods in Operations Management». *Journal of Operations Management*, vol. 9, n.º 2, pp. 250-284.
- GARCÍA BERNAU, M. A.; LAÍNEZ GADEA, J. A.; MONTERREY MAYORAL, J. (1995): «La Investigación en Contabilidad Internacional: Una Visión Panorámica». *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. 34, n.º 83, pp. 337-363.
- GARCÍA MERINO, M. T.; RODRÍGUEZ PINTO, J.; SANTOS ÁLVAREZ, M. V. (2000): «El Estado de la Investigación en Dirección Estratégica en España: Una Aproximación Mediante las Publicaciones Periódicas». *Cuadernos de Información Económica*, n.º 156, pp. 80-91.
- GLÄNZEL, W. (1996): «A Bibliometric Approach to Social Sciences. National Research Performance in 6 Selected Social Sciences Areas, 1990-1992». *Scientometrics*, vol. 35, n.º 3, pp. 291-307.
- GOH, C. H.; HOLSAPPLE, C. W.; JOHNSON, L. E. y TANNER, J. (1996): «An Empirical Assessment of Influences on POM Research». *Omega*, vol. 24, n.º 3, pp. 337-345.

- GROVER, V.; SEGARS, A. H. y SIMON, S. (1992): «An Assessment of Institutional Research Productivity in MIS». *Data Base*, vol. 23, n.º 4, pp. 5-8.
- GUERRAS MARTÍN, L. A.; RUIZ CABESTRE, F. J. y RUIZ VEGA, A. V. (1999a): «El Estado de la Investigación Empírica sobre Economía de la Empresa: Análisis de las Publicaciones Españolas». *Papeles de Economía Española*, n.º 78-79, pp. 302-317.
- (1999b): «Tipología de las Investigaciones sobre Economía de la Empresa Publicadas en Revistas Españolas (1995-1998)». *Boletín de Estudios Económicos*, vol. 65, pp. 301-327.
- GUTIÉRREZ CALDERÓN, I. (1995): «El Estado de la Investigación en Dirección de Empresas a través de las Publicaciones Periódicas Especializadas». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, n.º 1, pp. 65-79.
- HACKMAN, J. R. y WAGEMAN, R. (1995): «Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues». *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, pp. 309-342.
- HECK, J. L.; COOLEY, P. L. y HUBBARD, C. M. (1986): «Contributing Authors and Institutions to the Journal of Finance». *Journal of Finance*, vol. 41, n.º 5, pp. 1129-1140.
- HENSEY, R. L. (1999): «A Review of Operations Management Studies using Scale Development Techniques». *Journal of Operations Management*, vol. 17, n.º 3, pp. 343-359.
- HINKIN, T. R. (1995): «A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations». *Journal of Management*, vol. 21, n.º 5, pp. 967-988.
- HOLSAPPLE, C. W.; JOHNSON, L. E.; MANAKYAN, H.; TANNER, J. (1993): «A Citation Analysis of Business Computing Research Journals». *Information & Management*, vol. 25, n.º 5, pp. 231-244.
- KEAVENEY, S. M. (1995): «Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study». *Journal of Marketing*, vol. 59, n.º 2, pp. 71-82.
- KROLL, M.; WRIGHT, P. y HEINES, R. A. (1999): «The Contribution of Product Quality to Competitive Advantage: Impacts on Systematic Variance and Unexplained Variance in Returns». *Strategic Management Journal*, vol. 20, pp. 375-384.
- LLORENS MONTES, F. J. (1999): «El Cambio hacia la Calidad Total en el Sistema Bancario Español». *Cuadernos de Información Económica*, n.º 150, pp. 98-107.
- LUQUE MARTINEZ, T. (1995): «Líneas de Investigación y Bases de Datos para la Investigación». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, n.º 2, pp. 35-50.
- MABRY, R. H.; SHARPLIN, A. D. (1985): «The Relative Importance of Journals Used in Finance Research». *Journal of Finance Research*, vol. 8, n.º 4, pp. 287-296.
- MALHOTRA, M. K. y KHER, H. V. (1996): «Institutional Research Productivity in Production and Operations Management». *Journal of Operations Management*, vol. 14, pp. 55-77.
- NIEMI, A. W. (1987): «Institutional Contributions to the Leading Finance Journals, 1975 through 1986: A Note». *Journal of Finance*, vol. 42, n.º 5, pp. 1389-1397.
- NIETO ANTOLÍN, M. (1998): «Docencia e Investigación en Dirección de Operaciones: Evolución y Perspectivas». *VIII Congreso Nacional de ACEDE, Ponencias*, vol. 2, pp. 115-132.
- NIETO, M.; ARIAS, D.; MINGUELA, B. y RODRÍGUEZ, A. (1999): «The Evolution of

- Operations Management Contents: An Analysis of the Most Relevant Textbooks». *Industrial Management and Data Systems*, vol. 99, n.º 8, pp. 345-352.
- PINA MARTÍNEZ, V. y TORRES PRADAS, L. (1995): «Evaluación del Rendimiento de los Departamentos de Contabilidad de las Universidades Españolas». *Hacienda Pública Española*, vol. 135, pp. 183-190.
- PONS NOVELL, J. y TIRADO FABREGAT, D.A. (1999): «¿Quién Publica en las Revistas Españolas de Economía?» *Revista de Economía Aplicada*, vol. 7, pp. 139-166.
- POWELL, T. C. (1995): «Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study». *Strategic Management Journal*, vol. 16, pp. 15-37.
- REGER, R. K.; GUSTAFSON, L. T.; DEMAIRE, S. M. y MULLANE, J. V. (1994): «Reframing the Organization: Why Implementing Total Quality is Easier Said than Done». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 565-584.
- REGNE, D. S. y DAVIDSON, N. B. (1992): «Understanding Patterns of Publishing Activity in Academic Research Occupations». *Decision Sciences*, vol. 23, pp. 944-956.
- RIPOLL FELIU, V. M. (1986): «La Investigación en Contabilidad de Costes en el Período 1980-1985». *II Encuentro de Profesores Universitarios de Contabilidad*, Oviedo.
- RIPOLL FELIU, V. M. y TAMARIT AZNAR, C. (1996): «La Investigación en Sistemas de Costes Basados en las Actividades: Período 1986-1994». *Actualidad Financiera*, n.º 12, pp. 1059-1069.
- RODRÍGUEZ CASTELLANOS, A. y AYALA CALVO, J. C. (1995): «La Economía Financiera en España: Un Análisis de su Situación Actual». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, n.º 1, pp. 81-105.
- RONAN, W. W.; LATHAM, G. P. (1974): «The reliability and validity of critical incident technique: a closer look». *Studies in Personnel Psychology*, vol. 6, n.º 1, pp. 53-64.
- SCUDDER, G. D. y HILL, C. A. (1998): «A Review and Classification of Empirical Research in Operations Management». *Journal of Operations Management*, vol. 16, pp. 91-101.
- SPENCER, B. A. (1994): «Model of Organization and Total Quality Management: A Comparison and Critical Evaluation». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 446-471.
- STAHL, M. J.; LEAP, T. L. y WEI, Z. Z. (1988): «Publications in Leading Management Journals as a Measure of Institutional Research Productivity». *Academy of Management Journal*, vol. 31, n.º 3, pp. 7007-720.
- STIGLER, G. J.; STIGLER, S.M. y FRIEDLAND, C. (1995): «The Journals of Economics». *Journal of Political Economy*, vol. 103, n.º 2, pp. 331-359.
- SITKIN, S. B.; SUTCLIFFE, K. M. y SCHOEDER, R. G. (1994): «Distinguishing Control from Learning in Total Quality Management: A Contingency Perspective». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 537-564.
- VÁZQUEZ CASIELLES, R. (1996): «El Estado Actual de la Investigación en Marketing». *Investigación y Marketing*, vol. 34, pp. 85-92.
- VOKURKA, R. J. (1996): «The Relative Importance of Journals Used in Operations Management Research. A Citation Analysis». *Journal of Operations Management*, vol. 14, pp. 345-355.
- YOUNG, S. T.; BAIRD, B. C. y PULLMAN, M. E.; (1996): «POM Research Producti-

- city in U.S. Business Schools». *Journal of Operations Management*, vol. 14, pp. 41-53.
- WALDMAN, D. A. (1994): «The Contribution of Total Quality Management to a Theory of Work Performance». *Academy of Management Review*, vol. 19, n.º 3, pp. 510-536.
- WANG, K. C.; HSIEH, A. T. y HUAN, T. C. (2000): «Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research». *Tourism Management*, vol. 21, pp. 177-189.
- WESTPHAL, J. D. y GULATI, R. (1997): «Customization or Conformity? An Institutional and Network Perspective on the Content and Consequences of TQM Adoption». *Administrative Science Quarterly*, vol. 42, n.º 2, pp. 366-394.
- WHITE, F. M. y LOCKE, E. A. (1981): «Perceived Determinants of High and Low Productivity in Three Occupational Groups: A Critical Incident Study». *Journal of Management Studies*, vol. 18, n.º 4, pp. 375-387.
- WRUCK, K. H. y JENSEN, M. C. (1994): «Science, Specific Knowledge, and Total Quality Management». *Journal of Accounting and Economics*, vol. 18, pp. 247-287.
- ZBARACKI, M. J. (1998): «The Rhetoric and Reality of Total Quality Management». *Administrative Science Quarterly*, vol. 43, n.º 3, pp. 603-638.
- ZIVNEY, T. L. y REICHENSTEIN, W. (1994): «The Pecking Order in Finance Journals». *Journal of the Financial Management Association*, vol. 4, pp. 77-87.