

TENDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Del Río Rama, M. C.
Martínez Carballo, M.
Universidad de Vigo

RESUMEN:

Durante estas dos últimas décadas, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) han sido el área de la gestión de las organizaciones que mayor número de investigaciones empíricas y aportaciones teóricas han recibido en esta área científica tanto en Europa como en EE.UU. Planteamos como objetivo de este artículo profundizar en el estado de la investigación académica en España en el ámbito de la gestión y mejora de la calidad durante la última década. Para dar respuesta al objetivo planteado se realizará un análisis de contenido de un conjunto de trabajos publicados en el área de Gestión de la Calidad.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Investigación Académica, Análisis de Contenido.

ABSTRACT:

During these last two decades, the quality management systems (QMS) have been the area within organizational management that has received the greatest number of empirical investigations and theoretical contributions in this scientific area, either in Europe or the USA. This article provides an in-depth account of the state of academic research in Spain related to quality management and improvement over the last decade. To this end, a body of work published on Quality Control was analysed.

KEYWORDS: Quality, Academic Research, Content Analysis.

1. INTRODUCCIÓN

Desde la aparición de la calidad total en la gestión de las empresas, ha sido considerado por muchos autores como un tema de gran interés que debía ser investigado, para algunos autores se trata de una nueva forma de pensar y de mejorar el desempeño de las empresas (Hunt 1993), mientras que para otros se trata de un paradigma de cambio (Broedling, 1990).

Por tanto, el interés en el ámbito académico por la gestión de la calidad, se ha incrementado a medida que han ido evolucionando los enfoques de la calidad debido tanto al desarrollo de la industrial como al de nuevas ideas y técnicas de calidad. La teoría de la gestión de la calidad se ha ido formando a partir de las aportaciones de los gurús de la calidad (Crosby, 1990; Deming, 1989; Ishikawa, 1990, 1994; Juran, 1990; Feigenbaum, 1994). Sus ideas (aportaciones procedentes de las experiencias vividas en sus vidas profesionales en el campo de la gestión de la calidad) han ejercido una gran influencia sobre estudios posteriores, de modo que la literatura sobre gestión de la calidad se ha ido desarrollando a partir de los mismos.

La gestión de la calidad se apoya en un conjunto de factores críticos como son el liderazgo, la planificación de la calidad, gestión de los recursos humanos, gestión de los procesos, cooperación con clientes y proveedores y mejora continua. Por lo tanto los estudios que se han ido realizando podemos agrupar los en cuatro grupos: (1) estudios en los que se trata de identificar los diferentes factores críticos de la gestión de la calidad total, es decir,

identificar los diferentes elementos que garantizan el éxito de la gestión de la calidad total (enfoque en el cliente, liderazgo, planificación de la calidad, gestión basada en hechos, mejora continua, involucración de todos, formación, equipos de trabajo, sistemas de comunicación, aprendizaje, gestión de procesos, cooperación con los proveedores y preocupación por el entorno social y medioambiental); (2) desarrollo de modelos formales de evaluación como son el modelo *Malcolm Baldrige National Quality Award* en Estados Unidos, el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) en Europa y el modelo *Deming Application Prize* en Japón; así como, las investigaciones que utilizan dichos modelos (4) trabajos que tratan de determinar el impacto que provoca la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los resultados de la organización y (3) y un conjunto de estudios empíricos que han elaborado una escala de medida para medir la gestión de la calidad total.

Los primeros estudios se realizan en Norteamérica en compañías manufactureras y posteriormente se desarrollan en otros países e incluso se traspasan al sector servicios. Para una revisión de los trabajos relacionados con la gestión de la calidad podemos acudir a la realizada por Ahire *et al.* (1995), revisión de los estudios para el período 1970-1993 en publicaciones internacionales, que ha sido recientemente actualizada por Álvarez *et al.* (2000) para el período 1994-1999. Calvo de Mora *et al.* (2003) por su parte, ha realizado una revisión entre 1995 y 1999 recogiendo algunos de los principales estudios que a escala nacional e internacional relacionados con modelos o escalas de medición de la calidad del servicio, con modelos de autoevaluación o premios a la excelencia empresarial. En lo que respecta a la revisión en el ámbito nacional el primer estudio es el realizado por Molina Fernández *et al.* (2003), en el que se revisa la investigación en gestión de la calidad en España de 1990 a 1999.

Por lo tanto, el propósito del presente trabajo es completar la revisión de los trabajos sobre gestión de calidad ya realizada por otros profesores e investigadores Molina *et al.*, (2003), entre otros, para ello tenemos en cuenta un periodo temporal de 10 años, es decir, los trabajos publicados desde 1995 a 2004 en revistas de ámbito nacional. Ello nos permitiría conocer el nivel de desarrollo de los distintos campos de investigación que giran en torno a la gestión de la calidad, así como para detectar los temas que merecen una mayor dedicación y a partir de ello sugerir futuras líneas de investigación.

De forma más específica, pretendemos, delimitar los temas que se han desarrollado en mayor medida en la investigación académica en gestión de la calidad. Asimismo pretendemos observar si las líneas de investigación seguidas por los profesores de universidades españolas, tanto públicas como privadas, son acordes con las tendencias más actuales en este campo, para ello extraeremos las áreas temáticas de los trabajos publicados en *Forum Calidad*, que es prácticamente la única publicación periódica española especializada en calidad, en las que los trabajos están firmados además de por investigadores de la universidad española, en su mayor parte los firman profesionales del área de calidad, con lo que nos sirven como indicador de los temas más actuales en este campo. Asimismo, nos planteamos averiguar si la investigación que se hace en España sobre Calidad es científica, los grupos de investigación, el perfil de las revistas donde se publican los trabajos, y analizar la metodología utilizada para investigar en calidad.

En los siguientes apartados, se describe la metodología que hemos seguido en la elaboración de la base de datos; después se presentan los resultados que dan respuesta a las cuestiones u objetivos planteados, y finalmente, se extraen algunas conclusiones así como sugerencias para la investigación futura en distribución comercial.

2. METODOLOGÍA

Para poder dar respuesta a los objetivos que nos hemos planteado, la metodología de este estudio se basa en el análisis de contenido de un conjunto de trabajos publicados en el área de la calidad. El primer paso que debemos dar es establecer cuales van a ser las fuentes de investigación, es decir, las publicaciones de las que se extraerán los trabajos a revisar. Los medios a través de los cuales los investigadores dan a conocer los resultados de sus trabajos son variados: revistas académicas y profesionales, comunicaciones y ponencias presentadas a congresos, tanto internacionales como nacionales, contribuciones a capítulos en obras colectivas, monografías y otros documentos como tesis, informes y documentos de trabajo.

Teniendo en cuenta que, según una investigación mediante encuesta a 800 profesores de economía en las universidades públicas españolas sobre sus hábitos de trabajo, las revistas se utilizan en un 94%, mientras que el resto de los materiales se utilizan menos de un 33% (Giménez y Román, 2001), 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. Decidimos no incluir los manuales, ponencias en congresos y tesis doctorales puesto que la experiencia demuestra que las comunicaciones de mayor calidad, así como las tesis doctorales suelen ser publicadas posteriormente como artículos en revistas.

A continuación, debemos seleccionar las publicaciones que consideramos relevantes en el campo de la gestión de la calidad en el contexto español, teniendo en cuenta que los estudios sobre los distintos temas de gestión de la calidad total son de naturaleza interdisciplinar, es decir, es un tema tratado por investigadores de diferentes áreas tales como organización de empresas, marketing, contabilidad o dirección de operaciones, lo que lleva a considerar un número muy amplio de publicaciones pertenecientes a diferentes ámbitos de especialización. Por todo ello elaboramos el listado de revistas a partir de los listados propuestos por otros autores en estudios similares: (1) Guerras *et al.* (1999a, 1999b), investigación empírica sobre economía de la empresa; (2) Cerviño *et al.* (2002), valoración de las revistas de marketing españolas; (3) Molina *et al.* (2003), la investigación en gestión de calidad en España; (4) Aedem Bibliométrica (2005), conjunto de revistas de economía de la empresa. De este modo, seleccionamos 21 revistas que cumplen los requisitos que habíamos marcado: ser de ámbito nacional; de amplia difusión a nivel nacional; y abarcan los trabajos sobre calidad que se publican desde los diferentes campos de economía de la empresa (ver tabla 1), lo que nos permite tener una garantía de los trabajos publicados en ellas.

En cuanto a las revistas nacionales dedicadas exclusivamente a los temas de calidad, hemos comprobado que en ellas publican generalmente profesionales del sector y no investigadores de la universidad, ya que generalmente son promovidas por asociaciones empresariales relacionadas con el ámbito de la calidad. Hemos seleccionado las más importante, como es Forum Calidad (con la colaboración de AEC, Asociación Española para la Calidad), que nos servirá de indicador de los temas que despiertan mayor interés para los profesionales del área.

El siguiente paso, supuso extraer de las revistas seleccionadas aquellos trabajos sobre calidad escritos por profesores de las universidades españolas, tanto publicas como privadas, excluyendo de este modo los trabajos firmados por otros profesionales. La revisión bibliográfica se extiende al periodo de 10 años comprendido entre 1995 y 2004, salvo para aquellas que inician su andadura en fechas posteriores, considerándolo un ámbito temporal lo

suficientemente amplio como para analizar con fiabilidad las tendencias de evolución en las investigaciones. Para la elección de los artículos hemos hecho una revisión de los sumarios de las revistas, escogiendo en un principio aquellos en los que en el título aparecían las palabras clave de “calidad”; “gestión de la calidad”; “ISO”, “EFQM”, “calidad de servicio”, completando el análisis con el estudio de los resúmenes y, en caso de ser necesario la lectura completa de los artículos.

De este modo, obtuvimos una base de datos compuesta por 151 trabajos, procediendo el mayor porcentaje de estudios de la revista Alta Dirección (17,8%), el 15,8% proveniente de la Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa y sobre el 10% las revistas Investigaciones Europeas de Economía y Empresa y Esic-Market.

Tabla 1: Publicaciones revisadas

PUBLICACIONES REVISADAS Y TRABAJOS QUE CONTIENEN			
ESPECIALIZACIÓN	REVISTA	PERIODO	Nº TRABAJOS
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO	1995-2004	3
MARKETING	ESTUDIOS SOBRE CONSUMO	1995-2004	0
	INVESTIGACIÓN Y MARKETING (AEDEMO)	1995-2004	1
	REVISTA ESPAÑOLA DE INVESTIGACIÓN EN MARKETING (ESIC)	1997-2004	1
ECONOMÍA DE LA EMPRESA	ALTA DIRECCIÓN	1995-2004	27
	CUADERNOS DE ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE LA EMPRESA	1998-2004	11
	ESIC-MARKET	1995-2004	15
	DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN*	1995-2004	12
	HARVARD DEUSTO-BUSINESS REVIEW	1990-2004	3
	INVESTIGACIONES EUROPEAS DE DIRECCIÓN Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA	1995-2004	16
	REVISTA DE ECONOMÍA Y EMPRESA	1995-2004	9
	REVISTA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA	1995-2004	24
ECONOMÍA	PAPERS DE TURISME)	1995-2004	6
	BOLETÍN ECONÓMICO DEL ICE	1995-2004	1
	ECONOMÍA INDUSTRIAL	1995-2004	7
	INFORMACIÓN COMERCIAL ESPAÑOLA	1995-2004	5
	PAPELES DE ECONOMÍA ESPAÑOLA	1995-2004	0
	REVISTA DE ECONOMÍA APLICADA	1995-2004	0
	ACTUALIDAD FINANCIERA	1995-2001	2
CONTABILIDAD	TÉCNICA CONTABLE	1995-2004	5
	PARTIDA DOBLE	1995-2004	2
TOTAL			151
CALIDAD	FORUM CALIDAD	1995-2004	673

Fuente: Elaboración propia.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis a realizar pretende cumplir con el objetivo general planteado en la primera parte de este trabajo, profundizar en el estado de la investigación académica sobre calidad en España en la última década. Para conseguir nuestro propósito se analizarán los trabajos sobre calidad desde cuatro puntos de vista: la evolución del carácter científico, los grupos de investigación, identificar la áreas de calidad que se investigan, la metodología utilizada en los trabajos y si la investigación en Gestión de la calidad realizada en las Universidades Españolas se ajustan a la

realidad, es decir, a los temas que más interesan a los profesionales, empresarios, es decir, a la sociedad en general.

Evolución del carácter científico

El primer objetivo persigue averiguar si la investigación que se hace en España sobre Calidad es científica. Para obtener la categoría científica vamos a medirla a través de dos indicadores: la proporción de trabajos empíricos frente a conceptuales, y la utilización de referencias bibliográficas en cada trabajo.

En primer lugar, el análisis comienza con una descripción del tipo de trabajo, distinguiendo entre trabajos empíricos o conceptuales, ya que, consideraremos que el carácter científico de un trabajo vendrá reflejado por la presencia de una investigación empírica en el mismo, ya que la existencia de una base teórica consolidada conduce a su contraste empírico en diferentes contextos y situaciones (Guerras, Ruiz y Ruiz, 1999) y por lo tanto se espera que el número de trabajos empíricos aumente con el tiempo.

Figura 1: Tipo de trabajos en calidad I

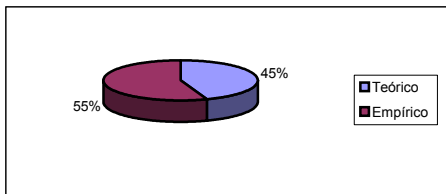
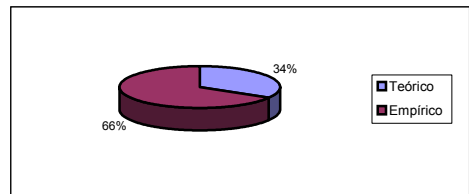


Figura 2: Tipo de trabajos en calidad II



En la figura 1, el contenido básico de los trabajos está equilibrado entre teóricos (45%) y empíricos (55%). Hemos construido un segundo gráfico en el que hemos eliminado tres publicaciones (Alta dirección, Esic-market y Distribución y Consumo), ya que el tipo de artículos que aparecen en ellas son predominantemente teóricos por el estilo de la publicación, con lo que queda confirmado que el número de artículos con contenido empírico es muy superior (66%), frente al 34% con contenido conceptual o teórico.

Por otro lado, en la figura 3 puede observarse que existe un punto de inflexión en el año 2000, a partir del cual aumentan los trabajos empíricos, habiendo predominado con anterioridad los teóricos. Asimismo, reflejamos que igual que en el caso anterior si eliminamos las revistas Alta dirección, Esic-market y Distribución y Consumo, el punto de inflexión sería mucho más marcado (ver figura 4).

Figura 3: Evolución del contenido científico I

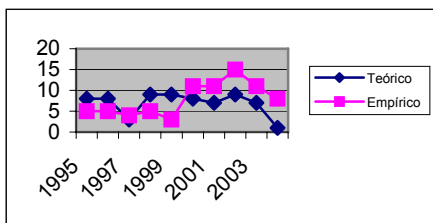
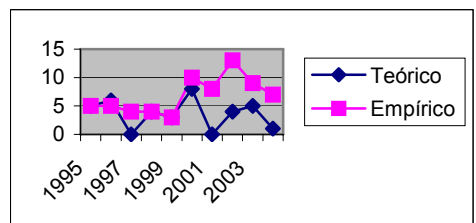


Figura 4: Evolución del contenido científico II



En segundo lugar, analizamos el volumen de literatura asociada a cada investigación, es decir, la literatura revisada para apoyar la metodología aplicada y contrastar los resultados con otros trabajos. Constatamos que se confirma una evolución creciente del número de citas incluidas en cada artículo, el número medio de referencias bibliográficas por trabajo es de 38,73, existiendo diferencias por años, pasando de una media de 34 el año 1995 a 58,57 en el año 2004.

Grupos de investigación

El análisis del número de autores que firman cada trabajo pone de relieve la tendencia a trabajar en equipos (68,21%) de dos, tres o más personas, tanto en los trabajos conceptuales como empíricos. Asimismo, se detecta un claro predominio de los equipos de autores procedentes de la misma universidad, así como la concentración de los equipos en unas pocas universidades, siendo la Universidad de Oviedo y Granada, con 28 y 17 trabajos respectivamente las que más publicaciones aportan, cuyos trabajos representan el 39,3% de toda la producción científica, seguidas de la Universidad de Valencia, Sevilla, Jaume I y Miguel Hernández de Elche, aproximadamente con 10 trabajos publicados cada una de ellas (20%). El resto de las universidades, concretamente 28 concentran el 40% restante de la producción científica, es decir, con una media de 2 artículos por universidad, con lo que podemos concluir que existe una elevada concentración en la producción científica sobre gestión de la calidad. Si se distingue entre trabajos conceptuales y empíricos, cuando el trabajo es conceptual, en la mayoría de los casos está firmado por un solo autor, mientras que los trabajos empíricos están en mayor medida, firmados por equipos de investigación.

Líneas de investigación

Dentro de este apartado el primer objetivo es analizar los bloques temáticos que tratan los distintos trabajos, con el fin de determinar las líneas de investigación a las que se le han prestado una mayor atención y descubrir las posibles carencias, con el objeto de dar a conocer el nivel de desarrollo en el estudio de cada una de ellas, así como detectar los temas que merecen una mayor dedicación y a partir de ahí sugerir futuras líneas de investigación.

Como segundo objetivo nos hemos planteado, si las investigaciones llevadas a cabo por los investigadores de las universidades españolas se ajustan a la realidad, es decir, los temas investigados son los que más preocupan a los profesionales, empresarios etc. Por ello, para dar respuesta a este objetivo nos planteamos conocer las características específicas de los trabajos de investigación publicados en la revista Forum Calidad, para posteriormente compararlos con los trabajos publicados por los investigadores de la universidad. La elección de esta revista viene determinada por el importante papel que desempeña en la difusión de trabajos en este campo de conocimiento, al ser prácticamente la única publicación periódica española especializada en calidad dedicada al “análisis, la reflexión y el debate”.

Del análisis de los trabajos publicados en Forum Calidad, y teniendo en cuenta las líneas de investigación propuestas en los trabajos podemos agruparlas en 16 grandes bloques que reflejan los principales temas tratados dentro de la gestión de la gestión de la calidad (ver tabla 2).

Tabla 2: Principales temas de investigación en gestión de la calidad

Tema	Forum Calidad		Resto Publicaciones	
Normativa ISO 9000/14000	55	8,17%	20	13,24%
Fundamentos de la calidad	100	14,87%	23	15,23%
Calidad ambiental	35	5,20%	3	1,98%
Certificación/Normalización	32	4,75	6	3,97%
Herramientas para la calidad	43	6,38	0	0%
Modelo EFQM	18	2,67%	5	3,3%1
Responsabilidad Social y Sistemas Éticos	12	1,78%	1	0,66%
Auditoría, Metrología y Control de la calidad	47	6,98%	1	0,66%
Desarrollo Sostenible	3	0,44%	0	0%
Calidad de Servicio	21	3,12%	25	16,55%
- Calidad en el Servicio Turístico	25	3,71%	7	4,63%
- Calidad Docente	7	1,04%	6	3,97%
Calidad en la alimentación	14	2,08%	3	1,98%
Gestión de la calidad	87	12,92%	25	16,55%
Costes de calidad	19	2,82%	6	3,97%
Gestión del Conocimiento	14	2,08%	0	0%
Calidad y la Gestión de los RR.HH.	11	1,63%	3	1,98%
Otros	130	19,31%	17	11,25%
TOTAL	673	---	151	---

Fuente: Elaboración propia.

El primer tema más tratado es el de *Fundamentos de la Gestión de la calidad* con un 14,87% en el caso de Forum Calidad siendo por el contrario, el tercer tema más tratado en el caso de las investigaciones por los profesores universitarios con un 16,55%. En éste bloque se incluyen los principios en los que se basa la calidad (la mejora continua, la gestión por procesos, el empowerment...), su definición y correcta implantación (Rivero Soriano *et al.*, 1995; Mota de Castro *et al.*, 1996; Vázquez Ordas *et al.*, 1997; Heras Saizarbitoria *et al.*, 2001; Ferguson Amores *et al.*, 2002). Este tema en el caso de las investigaciones por profesores universitarios ha ido perdiendo peso con el paso de los años a medida que los resultados de las investigaciones daban por cerradas sus principales cuestiones de investigación.

El segundo tema más tratado es de *Gestión de la Calidad*, representado en este caso por el 12,92% en el caso de Forum Calidad, y el 16,55% en el caso de los trabajos publicados por los profesionales de la universidad. En este bloque temático hemos incluido todos aquellos trabajos sobre los sistemas de gestión, su implantación, así como las necesarias adaptaciones de la filosofía y las herramientas de la gestión de la calidad a las características propias de los sectores específicos donde se implantan dichos sistemas, así como, aquellos trabajos que tratan de determinar el impacto que provoca la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los resultados de la organización (Lloréns Montes, 1996; García Gutierrez, 1997; Martínez Fuentes *et al.*, 1998; Escrig Tena *et al.*, 2001; Bayo Moriones *et al.*, 2003).

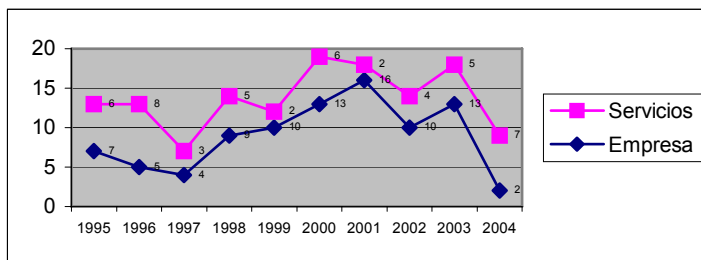
En tercer lugar, *La Normativa ISO* ha sido abordada en Forum Calidad por 8,17%. En el caso de los profesores universitarios representa el cuarto tema más tratado con un 13,24%. En este apartado se incluye todo lo referente a los fundamentos y aplicación práctica de la ISO (Abarca *et al.*, 2000; Heras Saizarbitoria *et al.*, 2000, 2001; Escanciano García-Miranda, 2001; Martínez Fuentes *et al.*, 2002; Tarí Guilló *et al.*, 2003; Del Brío González *et al.*, 2004).

El siguiente tema más estudiado es *La Calidad de Servicio* (7,87%) que engloba aquellos trabajos sobre las dimensiones de la calidad de servicios; la identificación de indicadores de calidad para distintos servicios; la validación, utilización o creación de algún modelo teórico de medición de la calidad de servicios, etc. Este tema es el más estudiado en el

caso de los profesores universitarios (25,15%) en la última década, en el que tratan de adaptar la filosofía de la calidad, que surgió fundamentalmente en un ambiente de empresas industriales, a un entorno como es el sector servicios muy diferente al industrial. Destacamos el creciente número de trabajos en dos subsectores el sector turístico y aquellos trabajos que tratan temas relacionados con la gestión de la calidad en la educación, en los que el tema prioritario es determinar el grado de implantación en los centros de enseñanza de las técnicas y herramientas que se vienen utilizando con éxito en la industria y en los servicios en los últimos años (Belloch Rodrigo *et al.*, 1996; Vázquez Casielles *et al.*, 2000; Fernández Barcala, 2000; Fuentes Fuentes, 2000; Iglesias Argüelles *et al.*, 2002; Capelleras Segura *et al.*, 2003; Álvarez Pérez *et al.*, 2004).

En la figura 5 presentamos la distribución temporal de los artículos diferenciando los vinculados a la industria y los que realizan su investigación en el sector servicios publicados por profesores universitarios. En el mismo se puede observar que los trabajos sobre gestión de la calidad se han publicado de forma constante a lo largo de toda la década.

Figura 5: Distribución temporal de la publicación de artículos



4. CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Se observa una mayoría de artículos empíricos (66%), frente a los que su contenido básico es teórico. Aunque el número de trabajos empíricos ha aumentado con los años, todavía son muy numerosos los trabajos que sólo realizan una mera descripción de la situación, sin que se planteen hipótesis de investigación y sin que se produzca ningún avance en el conocimiento de las relaciones causales entre las variables clave de la gestión de la calidad y la mejora de la gestión de la organización.
- ✓ Existe una tendencia a trabajar en equipo de dos o más personas en los trabajos empíricos, cuando estos son teóricos suelen firmarlos una sola persona. Los trabajos mayoritariamente están firmados por equipos de autores procedentes de la misma universidad frente aun número menor de trabajos de colaboración entre universidades, siendo la Universidad de Oviedo y Granada las que más trabajos aportan.
- ✓ El carácter científico de los trabajos ha evolucionado con el paso de los años, apoyamos esta afirmación en el hecho de que los trabajos empíricos han aumentado en los últimos años y todos ellos incluyen un mayor número de referencias bibliográficas.
- ✓ **Ámbito sectorial:** la mayor parte de los trabajos se centran en los sectores industriales y de servicios, prestando una muy escasa atención al sector de la alimentación y al

agrícola. En lo referente al sector servicios se observa una concentración de los estudios en tres subsectores que sobresalen frente al resto, la sanidad (servicios hospitalarios), los servicios públicos, y los servicios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viaje...), y están apareciendo en los últimos años un considerable número de trabajos en el subsector de la educación o los servicios profesionales (consultorías de calidad).

- ✓ Dimensión organización: hemos encontrado un mayor número de investigaciones que utilizan en sus muestras de obtención de datos empresas de gran tamaño, todo ello propiciado porque generalmente realizan las investigaciones con empresas certificadas o con implantación de sistemas de gestión de la calidad, y como bien es sabido por todos las primeras en certificarse fueron empresas de gran tamaño, aunque se observa en los últimos años la aparición de estudios en Pymes.
- ✓ Estructura del trabajo: las investigaciones analizadas (empíricas), siguen una estructura homogénea; revisión de la literatura, el ámbito geográfico y sectorial, el universo analizado, la muestra, la técnica de recogida de datos, el modelo estadístico que emplea y las principales conclusiones que se obtienen.
- ✓ Método de recogida de datos: el más empleado es la encuesta, sobre todo la postal, recurriendo mayoritariamente a fuentes primarias para la recogida de información, siendo su ámbito temporal fundamentalmente transversal. En relación a las técnicas de análisis las más utilizadas han sido las multivariantes, siendo el Análisis Factorial de Componentes Principales la más empleada, y en escasos trabajos se justifica la utilización de la misma. Observamos que conforme pasan los años se han ampliado los métodos de obtención de datos y las técnicas estadísticas utilizadas tratan de estudiar las relaciones causales entre la gestión de la calidad, sus antecedentes y sus consecuencias.
- ✓ Finalmente, las líneas de investigación más seguidas por los profesores universitarios han sido la Calidad de Servicio, La Gestión de la Calidad, Los fundamentos de Calidad y los estudios referentes a la Normativa ISO. Recientemente, la calidad total se ha convertido en una filosofía de gestión muy difundida a nivel internacional. Los trabajos que han estudiado la relación entre la aplicación de un programa de calidad total y los resultados que este provoca han sido numerosos. Sin excepción, todos concluyen que las empresas comprometidas con la calidad total han visto mejorados sus resultados. Sin embargo, aún queda mucho trabajo por hacer, se debería profundizar:
 - (1) La investigación relativa al desarrollo de los sistemas de calidad en organizaciones y entes de carácter público. Aunque se aprecia un creciente número de estudios en este sector, existe una elevada concentración en determinados subsectores de actividad (sector sanidad), con lo que sería muy interesante comenzar a abrir la investigación a otros subsectores que ya han empezado a introducir prácticas de gestión y mejora de la calidad. Existen pocos trabajos sobre subsectores como el educativo o los servicios profesionales.
 - (2) Aunque ya existe una extensa investigación en el sector servicios, sobre todo en el sector turístico y bancario, aún quedan muchas actividades de servicio aún sin investigar, sobre todo las empresas relacionadas con el ocio y el tiempo libre, determinados servicios de distribución, aunque en este sentido, ya ha aparecido algún trabajo en las organizaciones que prestan servicios de asesoría y consultoría.

- (3) Han sido muchos los estudios que han investigado como los programas de calidad total tienen un valor económico para las empresas que los implantan, sin embargo la mayoría están orientados hacia la práctica, es decir, como implantarlos y muy pocos han investigado los efectos y resultados producidos tras su implantación, en esta área la investigación académica es escasa. Asimismo existe un déficit en como medir las mejoras observadas, es decir, el efecto directo del programa de calidad total sobre la eficiencia empresarial, lo que hace difícil encontrar explicaciones sobre las razones que provocan las mejoras. Por lo tanto, planteamos como futura línea de investigación el obtener una adecuada metodología que nos permita precisar los efectos generalmente aceptados de implantar un sistema de gestión de la calidad.
- (4) Las presiones de los distintos grupos de interés; administraciones públicas, grupos defensores del medio ambiente ..., están influyendo en la toma de conciencia de las empresas acerca de la importancia del medio ambiente, por otro lado, cada vez son más las empresas que se ocupan de la salud laboral motivadas por la posibilidad de reducir costes de accidentes y para responder a las presiones legislativas. De esta forma, el movimiento hacia la calidad hoy en día debe incluir la gestión medioambiental y la seguridad en el trabajo. De acuerdo con esto, parece consolidarse la preferencia por la implantación de sistemas de gestión integrados que permitan aprovechar las sinergias entre los tres tipos de estándar (ISO 9000, ISO 14000 y la prevención de riesgos laborales). Proponemos estudios acerca de la conveniencia de combinar los tres estándares, la obtención de sinergias y los beneficios para las empresas, etc.
- (5) En la última década han aparecido numerosos enfoques, así como metodologías y herramientas para mejorar los sistemas de gestión empresarial y orientarlos hacia la excelencia. Detectamos muy pocos estudios de la herramienta Seis Sigma (reducción radical de defectos en productos) y puesto que fue el 2001 el año en que empezaron a interesarse las empresas españolas por este enfoque, creemos que sería interesante para los académicos profundizar en este tema.
- (6) Prácticamente no existe ningún estudio referente a la seguridad alimentaria, y teniendo en cuenta la directiva europea, mediante la cual las empresas del sector alimenticio están obligadas a implantar un sistema basado en los principios del Análisis de Peligros y Puntos Críticos sería interesante el análisis desde como afecta a la estructura de la organización y a sus resultados empresariales.
- (7) Las herramientas y técnicas son un elemento importante de gestión de la calidad que deben considerar los directivos para avanzar hacia la calidad total. Los estudios sobre éste área de conocimiento son prácticamente inexistentes por ello lo proponemos como una futura línea de investigación.
- (8) Asimismo, no existe prácticamente ningún estudio en los siguientes temas: Responsabilidad Social y Sistemas Éticos; Auditoría, Metrología y Control de la calidad; Costes de calidad; Gestión del Conocimiento; Calidad y la Gestión de los RR.HH.

BIBLIOGRAFÍA

- ABARCA, C.; PRIDA ROMERO, B.; IRACHETA, J.M. (2000): "Metodología práctica para el diseño e implantación de sistemas de la calidad según las normas ISO 9000 en pequeñas y medianas empresas", *Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*, N. 23, pp. 22-30.
- AEDEM (2005): *Aedem Bibliométrica: índice de citas de revistas de economía de la empresa*, ED. Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa, No. 2, pp.12-13.
- AHIRE, S.L.; LANDEROS, R.; COLHAR, D.Y. (1995): "Total Quality Managemt: A Literature Review and a Agenda for Future Research". *Production d Operations Management*, Vol. 4, No. 3, pp. 227-306.
- ÁLVAREZ, M.J.; MONTES, M.; PEÑA, D. (2000): "Total Quality Managemt: A Literature Review and Future Research Directions for the XXI Century", *POMS Sevilla, Select Papers*, pp. 279-289.
- ÁLVAREZ PÉREZ, D.; RÍO ARAUJO, M.L.; BENITO TORRES, J.L. (2004): "Antecedentes y consecuencias de la calidad interna: análisis empírico en el ámbito de los servicios postales", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 13, No. 1, pp. 63-84.
- BAYO MORIONES, A.; MERINO DÍAZ DE CERIO, J. (2003): "La gestión de la calidad total y el diseño de la estructura organizativa: un estudio empírico", No. 15, pp. 118-135.
- BELLOCH RODRIGO, A.; MIGUEL ROMERO, M.J.; MARTÍNEZ FUENTES, C.; BIGNÉ ALCAÑIZ, J.E. (1996): "La calidad de servicio en las agencias de viaje: una adaptación de la escala SERVQUAL", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 5, No. 2, pp. 7-18.
- CAPELLERAS SEGURA, L.; VECIANA VERGÉS, J.M. (2003): "Calidad total y grupos de mejora: un estudio empírico de su implantación en la universidad", *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, No. 14, pp. 115-138.
- CERVIÑO, J.; CRUZ, I.; GÓMEZ, M. (2001): "La valoración de las revistas de marketing españolas: un análisis empírico", *Distribución y Consumo*, enero-febrero, pp. 129-137.
- CROSBY, P.B. (1990): *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.
- DE MORA SCHMIDT, A.C.; CRIADO GARCÍA-LEGAZ, F.; PIZARRO MORENO, M. I. (2003): "Situación y Perspectiva para el siglo XXI de la investigación empírica en el ámbito de la gestión y mejora de la calidad", *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 12, No. 1, pp. 43-68.
- DEL BRÍO GONZÁLEZ, J.A.; FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E.; JUNQUERA CIMADEVILLA, B.; VÁZQUEZ ORDÁS, C.J. (2004): "Implantación conjunta de ISO 14001-ISO 9000-Prácticas de prevención de riesgos laborales en las empresas industriales españolas: un estudio descriptivo", *Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*, No. 30, pp. 145-158.
- DEMING, E.W. (1989): *Calidad y productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- ESCANCIANO GARCÍA-MIRANDA, C. (2001): "La empresa española y su opinión sobre la ISO 9000: análisis de los resultados de un estudio empírico", *Economía Industrial*, No. 341, pp. 151-159.
- ESCRIG TENA, A.B.; BALBASTRE BENAVENT, F.; MARTÍNEZ FUENTES, C. (2001): "La evaluación en el marco de la gestión de la calidad: un análisis en función del enfoque utilizado", *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 10, No. 1, pp. 37-54.
- ESCRIG TENA, A.B.; BOUY LLUSAR, J.C. (2001): "Un instrumento de evaluación de los resultados derivados de la implantación de la dirección de calidad", *Revista de Economía y Empresa*, Vol. 15, No. 43, pp. 21-46.
- FERGUSON AMORES, M.C.; SIERRA CASANOVA, C. Y SÁNCHEZ NAVAS, A. (2002): "Gestión de la calidad: sistemas de aseguramiento y cultura", *Esic market*, No. 111, pp. 177-196.
- FERNÁNDEZ BARCALA, M. (2000): "Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad del servicio bancario", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 9, No. 1, pp. 57-70.
- FUENTES FUENTES, M.M. (2000): "Un análisis del impacto de la calidad de servicio en los resultados empresariales a través del comportamiento del consumidor", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 9, No. 1, pp. 25-38.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, D.M. (1997): "Políticas internas y externas de las pequeñas y medianas empresas que inciden en la gestión de la calidad: Comportamiento innovador de las pequeñas y medianas empresas", *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 3, No. 1, pp. 13-24.

- GIMÉNEZ, E.; ROMÁN, A. (2001): "Scientific prestige of the Spanish Economic journals. Professors' working habits in the Economics' departamentos of the public Spanish universities", <http://econwpa.wustl.edu/eprints/get7papers70012/0012004.abs,ewp-get/0012004>.
- GUERRAS, L.A.; RUIZ, F.J.; RUIZ, A. (1999): "El estado actual de la investigación empírica sobre economía de la empresa: análisis de las publicaciones españolas", *Papeles de Economía Española*, No. 78-79, pp. 302-317.
- HERAS SAIZARBITORIA, I.; OCHOA LABURO, C.; ARANA PÉREZ, M.P. (2000): "Análisis empírico de la incidencia de la normativa ISO 9000 en la rentabilidad económica de las empresas", *Revista de Economía y Empresa*, Vol. 14, No. 39, pp. 29-44.
- HERAS SAIZARBITORIA, I.; CASADESÚS FA, M. (2001): "La norma ISO 9000: beneficios de su introducción en las empresas españolas. Un estudio empírico", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 10, No. 1, pp. 55-68.
- HUNT, V.D. (1993): *Managing Quality: Integrating Quality and Business Strategy*, Homewood, IL: Irving.
- IGLESIAS ARGÜELLES, V.; FERNÁNDEZ BARCALA, M.; DEL RÍO LANZA, A.B.; TRESPALACIOS GUTIÉRREZ, J.A. (2002): "Las actitudes ante el servicio y su influencia en la evaluación de la calidad: una aplicación a la Inspección Técnica de Vehículos", *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, No. 13, pp. 447-468.
- JURAN, J.M. (1990a): *Juran y la planificación de para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- LLORÉNS MONTES, F. J. (1996): "Procesos, contenido y efectividad de la calidad total: una aproximación desde la dirección de empresas", *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 5, No. 3, pp. 163-180.
- MARTÍNEZ FUENTES, C.; MORENO LUZÓN, M.D.; HERRERA GÓMEZ, J. (1998): "La gestión de la calidad en las empresas españolas: Resultados de un estudio Empírico", *Revista de Economía y Empresa*, Vol. 12, No. 32, pp. 83-116.
- MARTÍNEZ FUENTES, C.; BALBASTRE BENAVENT, F.; ESCRIBÁ MORENO, M.A.; GONZÁLEZ CRUZ, T.F.; PARDO DEL VAL, M. (2002): "Diseño e implantación de un enfoque de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9000: algunos aspectos relevantes", *Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*, No. 27, pp. 127-138.
- MOLINA FERNÁNDEZ, L.M.; LLORÉNS MONTES, F.J.; FUENTES FUENTES; M.M. (2003): "La investigación en gestión de la calidad en España (1990-1999)", *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, No. 16, pp. 5-26.
- MOTA DE CASTRO, L.; SIMARRO SANCHÍS, E.; RIBEIRO SORIANO, D. (1996): "Integración conceptual de la calidad total en las empresas", *Esic market*, No. 91, pp. 143-150.
- RIVERO SORIANO, D.; CERVER ROMERO, E.; MONREAL GARRIDO, M. (1995): "Calidad total en las organizaciones", *Esic market*, No. 87, pp. 167-173.
- TARÍ GUILLÓ, J.J.; MOLINA AZORÍN, J.F. (2003): "Etapas para implantar la norma ISO 9001:2000", *Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*, N. 29, pp. 153-159.
- VÁZQUEZ ORDAS, C.J.; FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E. (1997): "Principios de la calidad total", *Esic market*, No. 97, pp. 129-149.
- VÁZQUEZ CASIELLES, R.; DÍAZ MARTÍN, A.M.; SANTOS VIJANDE, M.L. (2000): "Calidad de servicio y su influencia sobre la satisfacción: desarrollo de un enfoque fundamentado en el análisis conjunto para establecer estrategias de actuación en empresas de servicio turístico", *Revista Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 9, No. 1, pp. 39-56.

La Revista *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* recibió este artículo el 6 de julio de 2006 y fue aceptado para su publicación el 30 de enero de 2007.