



Revista Venezolana de Gerencia
ISSN: 1315-9984
rvgluz@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico

Ormaza Cevallos, Miguel Giancarlo; Guerrero-Baena, María Dolores
Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico
Revista Venezolana de Gerencia, vol. 26, núm. 93, 2021
Universidad del Zulia, Venezuela
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223021>

Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico

Quality Management and Business Growth: Bibliometric Analysis

Ormaza Cevallos, Miguel Giancarlo
Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
miguel.ormaza@utm.edu.ec

Redalyc: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?
id=29066223021](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223021)

Guerrero-Baena, María Dolores
Universidad de Córdoba, España
dolores.guerrero@uco.es

RESUMEN:

El objetivo de este trabajo fue analizar la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial a partir de un análisis bibliométrico sobre la producción científica en la temática desde el año 1999 al año 2018. Se parte de una revisión de documentos científicos especializados en la base de datos Web of Science (WoS), en donde se identificaron 2.514 artículos científicos, seleccionando un total de 309 publicaciones como base para la aplicación del análisis bibliométrico. Se analizó la contribución científica por países y continentes, la metodología empleada en cada trabajo y se identificaron los principales tópicos, entre otras variables. Entre los resultados se destaca que el año de mayor productividad fue el 2018, siendo *International Journal of Quality & Reliability Management* la revista que más publicaciones ha realizado sobre el tema. Se concluye que la gestión de calidad se ha convertido en un factor influyente en el crecimiento de las empresas, considerándose como una práctica dominante en el desarrollo de las mismas.

PALABRAS CLAVE: Calidad, desempeño empresarial, análisis bibliométrico.

ABSTRACT:

The objective of this work was to analyze quality management and its influence on business growth from a bibliometric analysis of scientific production on the subject from 1999 to 2018. It starts from a review of scientific documents specialized in the Web of Science (WoS) database, where 2,514 scientific articles were identified, selecting a total of 309 publications as the basis for the application of bibliometric analysis. The scientific contribution by countries and continents was analyzed, as well as the methodology used in each work, and the main topics were identified, among other variables. Among the results, it stands out that the year with the highest productivity was 2018, with the International Journal of Quality & Reliability Management being the journal that has published the most publications on the subject. It is concluded that quality management has become an influential factor in the growth of companies, being considered as a dominant practice in their development.

KEYWORDS: Quality, business performance, bibliometric analysis.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen cambios constantes en las empresas a nivel mundial, y dentro de esos cambios la gestión de calidad (QM, por sus siglas inglés Quality Management) se convierte en un factor dominante ya que apunta al crecimiento empresarial, pues la gestión de calidad frecuentemente se relaciona con una mejora en los resultados organizativos (Giménez, Jimenez & Martinez, 2014). Para Cubillos & Rozo (2009) la importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es algo innegable.

Tras el deseo de las empresas en mantenerse competitivas y lograr su crecimiento, estas apuntan al uso de herramientas innovadoras, convirtiéndose en la actualidad la gestión de calidad en una herramienta gerencial prometedora; siendo importante analizar la gestión de calidad y el crecimiento de estas desde las aportaciones científicas que se han generado desde el conocimiento científico que sustentan esta relación.

Los estudios bibliométricos actualizados sobre el tema específico, se muestran generales y escasos, abarcando los más recientes períodos entre 1989 a 2015. Estos trabajos generalizados no abordan concretamente la gestión de calidad y el crecimiento de las empresas, por lo que se considera importante

realizar un estudio bibliométrico que permita estudiar el estado actual sobre el aporte científico de la temática, de manera que se incluyan los últimos años.

Es necesario, considerar la revisión de la literatura sobre la gestión de calidad y el crecimiento, partiendo de la realización de un estudio bibliométrico, de interés según Ovalles et al, (2018), para poder identificar grupos y áreas de interés, así como redes de colaboración temática. En tal sentido, se plantea como objetivo central de la investigación analizar la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial a partir de un análisis bibliométrico sobre la producción científica en la temática desde el año 1999 al año 2018.

Desde el plano metodológico, se realizó un análisis bibliométrico a través de la plataforma Web of Science (WOS) para la obtención de los artículos relacionados a la temática de estudio, formulando una ecuación de búsqueda dentro del período 19992018 sobre crecimiento empresarial, empresa, negocio y pymes. Se realizó una selección de los artículos ajustados a la temática de estudio revisando los resúmenes de cada uno de ellos, de los que se obtuvieron un total de 309 documentos para realizar el estudio bibliométrico.

2. ESTADO DEL ARTE EN RELACIÓN CON ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICOS SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Con el propósito de conocer el estado actual sobre la producción científica de la temática abordada, se verificó la existencia de seis estudios bibliométricos relacionados con el tema tras una búsqueda realizada en la base de datos Web of Science (WoS) considerando el mismo período de estudio. Entre los seis estudios bibliométricos, se destaca el trabajo de Franceschini & Maisano (2009), quienes analizaron algunas de las revistas científicas más populares en el campo de la calidad, siendo el período de análisis 1989-2008. Ferraz, Picchiai, & Saraiva (2015) realizaron un análisis sobre los años 2002-2015 considerando la revista *Journal of Scientific Electronic Production Engineering*, destacando que, en entornos competitivos, las estrategias para la mejora y la calidad son importantes “herramientas de calidad”.

Otra de las revisiones bibliométricas realizadas fue de Da Silva, Martins, Betim, Bonatto, & Von (2015), cuyo estudio abarcó el período comprendido entre 2000-2013, sobre la gestión de calidad en redes empresariales con el propósito de proporcionar un mapeo de lo que se ha investigado e identificar posibles oportunidades para futuros estudios. Este trabajo incluyó las bases de datos Cambridge University Press, Scielo, Science Direct Online, Emerald, Oxford University Press, Web of Knowledge y Scopus.

Por su parte, Iritani, Morioka, De Carvalho, & Ometto (2015) realizaron una revisión bibliográfica sistemática con técnicas de análisis de publicaciones, citas y bibliometría para analizar la teoría sobre Business Process Management (BPM) en las bases de datos ISI Web of Knowledge (Web of Science) y SciVerse Scopus. Asimismo, Ferreira, Fernandes, & Ratten (2016) realizaron un estudio bibliométrico para analizar la investigación de gestión estratégica en los períodos 1971-2014 utilizando las bases de datos Science Citation Index y el Social Science Citation Index. Finalmente, Valencia-Arias, Piedrahita, Zapata, Benjumea, & Moya (2018) realizaron un estudio bibliométrico para examinar la literatura científica sobre la calidad de los servicios de salud en la base de datos Scopus en el período 1994-2015. Estos seis trabajos bibliométricos contemplan períodos de análisis hasta el año 2015 y no abordan la importante relación de gestión de calidad y crecimiento empresarial, lo que justifica el objetivo de este trabajo.

3. GESTIÓN DE CALIDAD Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL: RELACIONES ESENCIALES

Con el fin de promover la competitividad de las empresas, la gestión de la calidad se considera una estrategia integral para sus directivos.

Hernández, Barrios, & Martínez (2018) afirman que se contribuye al mejoramiento del desempeño de una empresa y su crecimiento al obtener beneficios con la aplicación constante de la gestión de calidad, alineando,

integrando los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en eficacia, eficiencia y flexibilidad.

La gestión de la calidad implica la implementación de sistemas de gestión y de procesos internos, lo que da lugar a mejorar las herramientas de gestión. De esta manera, se puede afirmar la estrecha relación entre la gestión de calidad y el crecimiento. Desde el punto de vista de Zutshi & Sohal (2005) los sistemas y estándares de gestión, se han convertido en parte clave de la línea de vida de la organización y un requisito previo a la supervivencia en el siglo XXI.

Partiendo del criterio anterior, se puede decir que dentro de las prácticas de gestión contemporáneas la gestión de calidad tiene un papel muy importante, así también lo consideran Hoang, Igel, & Laosirihongthong (2006), al afirmar que la calidad es un factor estratégico para lograr el éxito empresarial, y que con el fin de mejorar la posición competitiva y mejorar el rendimiento empresarial, las empresas de todo el mundo, grandes y pequeñas, tanto industriales como de servicios, han aplicado los principios de calidad total.

Para Tarí, Molina, & Castejón (2007), la teoría de la gestión de calidad se ha desarrollado a partir de tres áreas diferentes en las que se incluye la contribución de líderes de calidad, modelos de evaluación formal, y estudios de medición, permitiendo esta teoría varias prácticas que apuntan al crecimiento empresarial.

Para Alblawi, Antony, Arshed, & Ghadge (2017) la orientación estratégica de calidad tiene un impacto positivo en el crecimiento empresarial sostenible. Además, con el objetivo de la supervivencia a largo plazo, la calidad debe ser entendida como un objetivo principal de la organización (Agus, 2008).

Taylor & Wright (2003) refieren sobre el éxito percibido de calidad de 109 empresas durante cinco años, demostrando en su estudio que los factores de calidad con ISO9000 están significativamente asociados con el éxito percibido de la gestión de calidad total, mientras que Sousa & Voss (2002) analizaron las prácticas de gestión de calidad (QM), determinando que el buen desempeño apunta a que el conjunto general de prácticas de gestión de calidad (QM) están siendo válidas.

La aplicación de normas de calidad lleva implícita la incorporación de herramientas de gestión dentro de las empresas, así lo consideran Huarng, Horng, & Chen (1999) destacando la adopción de normas de calidad ya que han aportado a las empresas taiwanesas una ayuda significativa en la calidad, mejora, competitividad internacional, reduciendo los costos y aumento de ventas, generando el desarrollo empresarial.

Según Lakhal, Pasin & Liman (2006), existe una relación positiva entre las prácticas de gestión de la calidad y el desempeño de la organización, ya que ilustran un efecto directo sobre el desempeño operativo y a las prácticas centrales sobre la calidad de un producto, siendo el buen desempeño un camino inminente al crecimiento. Zhang (2000) señala que la gestión de calidad a través de modelos de gestión, permiten evaluar las fortalezas y debilidades de una organización, logrando efectos positivos sobre la calidad de un producto y por ende mejores efectos en el rendimiento empresarial.

Albuhihi & Abdallah (2018), expresan que las empresas prestan cada vez más atención a la gestión de la calidad total (TQM); es vista como una de las principales opciones estratégicas, para que las empresas manufactureras sobrevivan y mantengan su desempeño en el entorno competitivo de hoy. Talib, Rahman, & Qureshi (2013), argumentando que las prácticas de gestión de calidad total TQM están parcialmente correlacionadas con desempeño de calidad de las empresas indias.

Bello-Pintado, Kaufmann, & Merino Diaz de Cerio (2018), enfatizan que en los años noventa, la industria manufacturera se ha enfrentado a muchos cambios y retos derivados de la globalización, que desde ese entonces, las prácticas de gestión de calidad (QM), han propagado significativamente entre las empresas de fabricación como una manera de aumentar la eficiencia y la competitividad.

Lo antes mencionado, da lugar a determinar que gracias a la gestión de calidad las empresas no solo sobreviven, sino que apuntan al crecimiento manteniéndose competitivas. Por esta razón, la participación de la alta dirección debe ser activa y decisiva en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad, así lo consideran Subba, Solis & Raghunathan (1999), destacando que esto apoya las acciones y comportamientos que dirigen las empresas para el éxito en el desempeño interno y externo de la calidad.

La gestión de calidad, en la actualidad, ha ganado un espacio de gran importancia a través de la implementación de sus variados esquemas, influyendo de manera positiva en el desarrollo de las empresas. Un número significativo de compañías han adoptado alguna forma de gestión de calidad en sus negocios así lo señalan Fotopoulos & Psomas (2009), esto ha traído consigo beneficios demostrables. Existe una tendencia hacia una mayor demanda de mejores medidas de desempeño de las empresas.

Por tanto, se puede hipotetizar que el crecimiento y la supervivencia de una empresa guarda estrecha relación con la gestión de la calidad, siendo necesario, por tanto, que las empresas tomen conciencia de la importancia de incorporar la calidad como elemento transversal de la gestión empresarial.

4. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Para el análisis de la gestión de calidad y el crecimiento empresarial a partir de un análisis bibliométrico, se definió una muestra de artículos científicos conformada por 309 publicaciones. Se escogió la base de datos *Web of Science*, cuya plataforma conecta la Colección principal de Web of Science con índices de citas regionales, datos de patentes, índices de materias especializados y un índice de conjuntos de datos de investigación, que suman más de 34.000 revistas, lo que significa que tiene la amplitud que necesita para ser verdaderamente integral en la búsqueda (Clarivate, 2019).

Pritchard (1969) precisa que empleó el término bibliometría para designar la esfera de la aplicación e interpretación de las estadísticas a la investigación de los procesos de comunicación científica, donde se miden y analizan diferentes aspectos de las fuentes de información documentales. Este autor defendió que los estudios bibliométricos resultan indispensables, tanto para las ciencias como para la gestión; cuando se plantea un problema científico, es necesario organizar toda literatura al respecto, afirma que son precisamente los indicadores métricos los que permiten caracterizar y delimitar el espacio informacional.

El análisis bibliométrico, en este trabajo se realizó tomando artículos de la plataforma Web of Science (WOS), en donde se formuló la ecuación de búsqueda con las siguientes palabras clave: gestión de calidad, crecimiento empresarial, empresa, negocio y pymes en el periodo 1999-2018. Para lograr una correcta precisión en cuanto a la búsqueda se utilizaron los operadores lógicos “OR” y “AND” con las palabras clave de búsqueda tanto en inglés como en español, dando como primer resultado de búsqueda un total de 19.746 publicaciones, procediéndose a refinar la búsqueda considerando sólo artículos y seleccionando las categorías de Web of Science relacionadas directamente con el tema, quedando un total de 2.514 artículos. Posteriormente, se realizó una selección de los artículos que se ajustaban a la temática de estudio (tras revisar el resumen de cada uno de ellos), de los que resultaron un total de 309 documentos para realizar el estudio bibliométrico. Así, tras construir una base de datos, se procedió a determinar los siguientes índices: distribución cronológica de publicaciones realizadas, tópicos, autores por continente, publicaciones por países del primer autor según el continente, autoría, metodología empleada, revistas con mayor cantidad de publicaciones y número de publicaciones realizadas por autor.

5. ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL

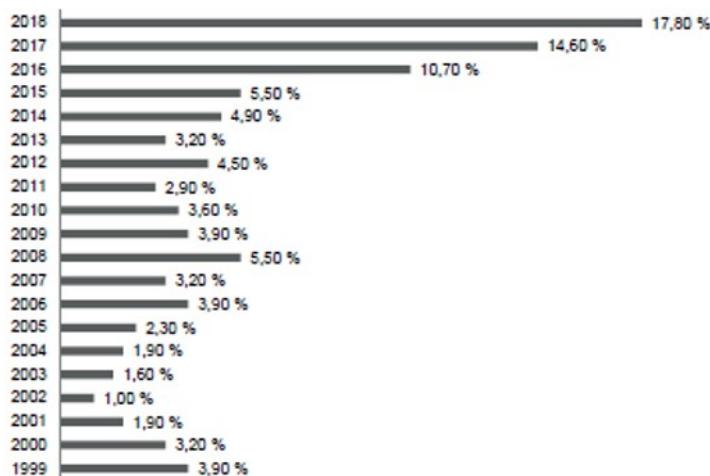
A continuación, se presentan los elementos más representativos derivados del estudio bibliométrico realizado

5.1. Evolución de las publicaciones

El Gráfico 1 muestra la distribución cronológica de las publicaciones realizadas, pudiéndose observar que los años 2016, 2017 y 2018 concentran el mayor número de publicaciones sobre la temática de estudio (el 42%). De aquí se deduce que el aumento en el número de publicaciones continúa a un ritmo rápido en los últimos años, lo que demuestra el creciente interés de la academia por el tema en cuestión.

GRÁFICO 1
Distribución cronológica de las publicaciones realizadas

Gráfico 1
Distribución cronológica de las publicaciones realizadas



Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

5.2. Tópicos

En las 309 producciones científicas se trataron varios tópicos, concentrándose el mayor porcentaje en el tópico sobre rendimiento empresarial con un porcentaje del 33,33%; a este le sigue las normas de calidad con el 15,86% y calidad total con el 10,03%. Se consideraron los tópicos que en cada artículo muestran mayor énfasis dentro de los objetivos planteados, como se muestra en el gráfico 2.

GRÁFICO 2
Tópicos

Gráfico 2
Tópicos



Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

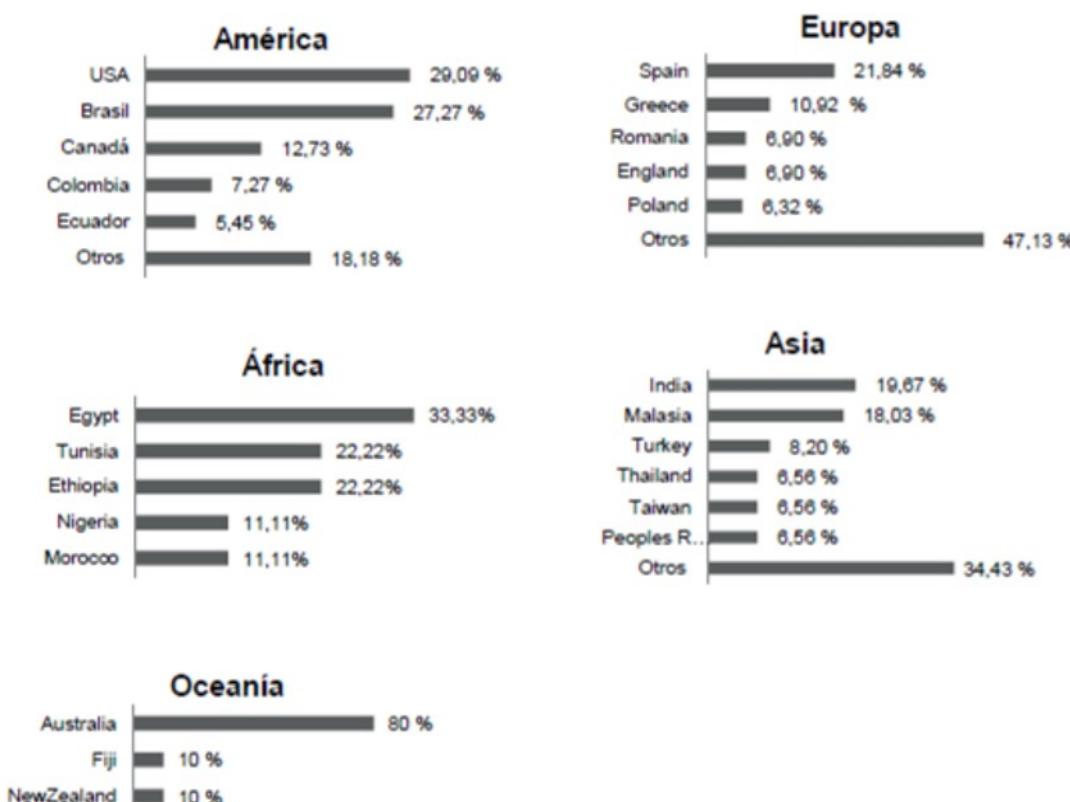
elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

5.3. Publicaciones por países del primer autor según el continente

Durante el periodo evaluado se publicaron contribuciones en varios países de todos los continentes. Considerando los datos del primer autor se identificó la distribución geográfica de los 309 artículos publicados (Gráfico 3). En el continente europeo, investigadores españoles han realizado la mayor contribución de artículos con el 21,84%, del continente americano Estados Unidos con el 29,09% y Brasil 27,27% contribuyen en gran proporción con sus trabajos científicos sobre la temática de estudio. En el continente asiático, India contribuye con mayor porcentaje en relación al resto de países con el 19,67%, Australia aporta en gran proporción en Oceanía con el 80%, y finalmente en África, es Egipto el país que contribuye en mayor porcentaje con publicaciones científicas relacionadas a la temática de estudio con el 33,33%.

GRÁFICO 3
Publicaciones por países según el continente

Gráfico 3
Publicaciones por países según el continente

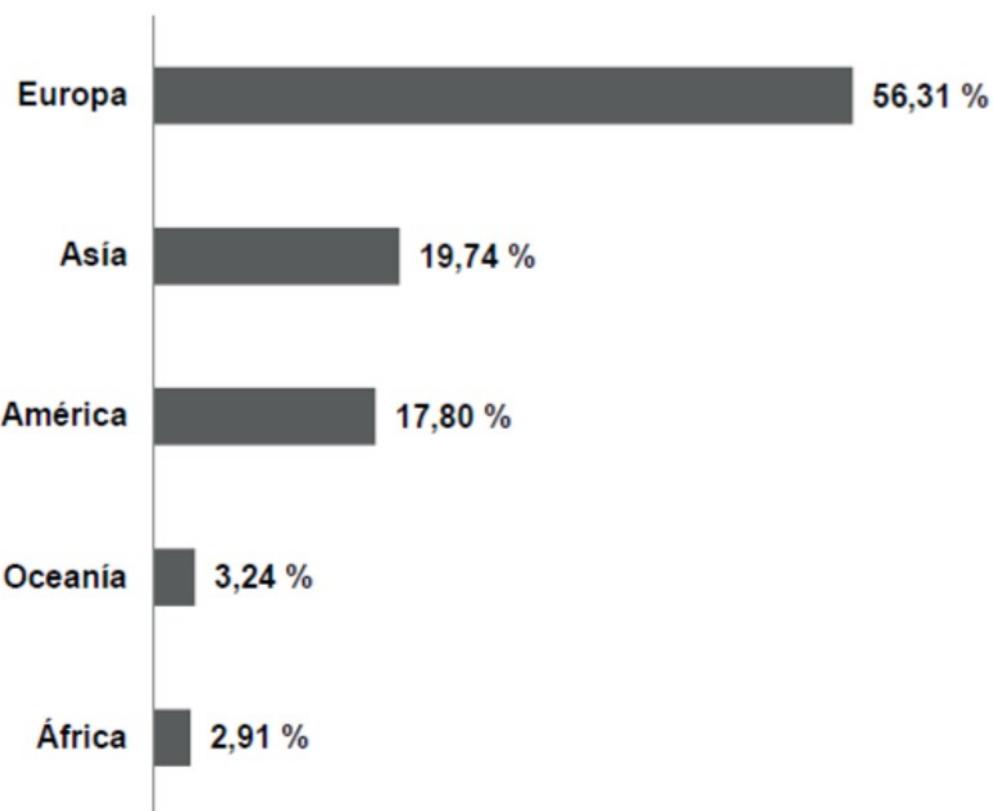


Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

Del estudio realizado según la muestra, se presenta la ubicación geográfica por continente de los trabajos científicos sobre la temática de estudio de los 309 artículos. En Gráfico 4 se puede apreciar que el mayor número de artículos se concentra en Europa con un 56,31%.

GRÁFICO 4
Autores por continente

Gráfico 4
Autores por continente

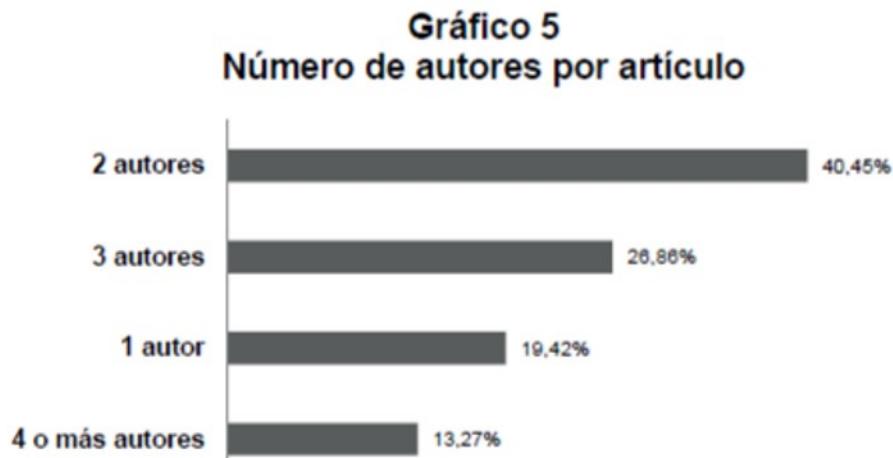


Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

5.4. Autoría

Se identificó que la mayoría de los trabajos corresponden a la co-autoría (Gráfico 5), representando el 40,45% del total de artículos, el 26,86% han sido realizados por 3 autores, el 19,42% por un solo autor y el 13,27% por 4 o más autores que corresponde al menor porcentaje.

GRÁFICO 5
Número de autores por artículo



Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

5.5. Metodología empleada

Con los resultados mostrados en el Gráfico 6 se puede afirmar que la principal metodología empleada ha sido

GRÁFICO 6
Metodología



Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

el análisis de contenido con un porcentaje del 22,01% del total analizado; a este le sigue el estudio de caso con el 17,80%, el análisis factorial con el 12,30% y el 11,65% el análisis estadístico.

5.6 Publicaciones realizadas por autor

En la Tabla 1 se puede observar que del total de los 309 artículos se identifica que el 92.23% que corresponde a 285 autores han realizado una sola publicación relacionada con el tema de estudio.

En este sentido, destaca Psomas Evangelos L que aporta cinco artículos publicados en diferentes revistas en los años 2010, 2011, 2012, 2014 y 2016, con temas como prácticas básicas de gestión de procesos, herramientas de calidad, prácticas de gestión, desarrollo de un instrumento de medición de la efectividad de la norma ISO 9001 en pymes, medidas de rendimiento de empresas de fabricación certificadas y no certificadas ISO 9001 y otros temas relacionados con la gestión de calidad.

Entre los autores que aportan 3 artículos, constan los trabajos realizados por Popova Lola, todos publicados en el año 2018 en la revista Quality-Access to Success. Estos trabajos versan sobre el desarrollo de metodologías de investigación de los procesos del sistema de gestión de calidad, sobre evaluación de la eficacia de los sistemas de gestión de calidad y sobre la aplicación práctica de la metodología para la evaluación y la eficacia de los sistemas de gestión de calidad.

Entre los autores con 2 publicaciones realizadas destaca Bello Pintado, versando sus estudios sobre tecnologías de fabricación avanzadas, prácticas de gestión de calidad y rendimiento de fabricación en el cono sur de América Latina y sobre la orientación empresarial de las empresas y la adopción de prácticas de gestión de calidad como evidencia empírica desde un contexto latinoamericano.

TABLA 1
Número de publicaciones realizados por autor

Tabla 1
Número de publicaciones realizados por autor

Publicaciones realizadas	Número de Autores	Porcentaje
1	285	92.23 %
2	16	5.18 %
3	7	2.27 %
5	1	0.32 %
Total	309	100.00 %

Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

La revista International Journal of Qualit & Management, de acuerdo con el análisis realizado fue la que más publicaciones acumuló en relación al total de los 309 artículos objeto de este estudio (véase Gráfico 7).

Gráfico 7
Revistas con mayor cantidad de publicaciones



Fuente: elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

GRÁFICO 7
Revistas con mayor cantidad de publicaciones
 elaboración propia a partir del análisis bibliométrico

6. CONCLUSIONES

Este estudio analizó la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial durante el periodo 19992018 a través de un análisis bibliométrico, desarrollando una búsqueda avanzada de la temática de estudio en la base de datos Web of Science (WOS). La literatura revela que la gestión de calidad influye en el crecimiento de las empresas, y que ambos juegan un rol importante dentro de las organizaciones permitiendo la supervivencia de las mismas.

A través de los años la gestión de calidad ha sido objeto de varias investigaciones relacionándola con otros factores de crecimiento, sugiriendo a partir de los tópicos tratados en la literatura, considerarlos para estudiar su relación con la gestión de calidad. Siendo el tópico más investigado el rendimiento empresarial, seguido de las normas de calidad, siendo importante destacar la innovación y la mejora continua como temas importantes abordados en varias publicaciones analizadas.

El trabajo realizado pretende despertar el interés para futuras investigaciones sobre este tipo de estudio, se ofrece un estudio bibliométrico considerando la diferencia de los análisis previos descritos en cuanto al periodo analizado, el número de artículos revisados, y la temática centrada en la gestión de calidad poniendo en manifiesto la influencia dominante que esta práctica tiene en el crecimiento de las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agus, A. (2008). Quality Management and Profitability Linkage: Does the Length of QM Adoption Act as the Moderating Variable?. *International Journal of Management Studies*, 15, 1–23.
- Albliwi, S., Antony, J., Arshed, N., & Ghadge, A. (2017). Implementation of Lean Six Sigma in Saudi Arabian organisations: Findings from a survey. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(4), 508 - 529. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2015-0138>

- Albuhsisi, A. M., & Abdallah, A. B. (2018). The impact of soft TQM on financial performance: the mediating roles of non-financial balanced scorecard perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(7), 1360–1379. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2017-0036>
- Bello-Pintado, A., Kaufmann, R., & Merino, J. (2018). Firms' entrepreneurial orientation and the adoption of quality management practices: Empirical evidence from a Latin American context. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(9), 1734–1754. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2017-0089>
- Clarivate (2019). Clarivate Analytics. Web of Science product webpage. <https://clarivate.com/products/webof-science/>, 10–12.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle*, 48, 80-99.
- Da Silva, R., Martins De Resende, L., Betim, L. M., Bonatto, F. & Von Agner, T. (2015). Systematic bibliometric analysis of horizontal network of enterprises. *IFAC-PapersOnLine*, 48(3), 1821-1826. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2015.06.351>
- Ferraz, S., Picchiai, D., & Saraiva, N. M. (2015). Ferramentas Aplicadas à Qualidade: Estudo Comparativo entre a Literatura e as Práticas das Micro e Pequenas Empresas (MPEs). *Revista de Gestão e Projetos*, 6(03), 84–97. doi.org/10.5585/ gep.v6i3.373
- Ferreira, J. J., Fernandes, C. I., & Ratten, V. (2016). A co-citation bibliometric analysis of strategic management research. *Scientometrics*, 109(1), 1–32. <https://doi.org/10.1007/s11192-016-2008-0>
- Franceschini, F., & Maisano, D. (2009). A survey of quality engineeringmanagement journals by bibliometric indicators. *Quality and Reliability Engineering International*, 26(6), 593–604. <https://doi.org/10.1002/qre.1083>
- Fotopoulos, C. B., & Psomas, E. (2009). The impact of “soft” and “hard” TQM elements on quality management results. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(2) 150-163. doi.org/10.1108/02656710910928798
- Giménez, J. A., Jiménez, D. & Martínez, M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 23(3), 115–126. <https://doi.org/10.1016/j.redee.2014.02.002>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.
- Hoang, D. T., Igel, B. & Laosirihongthong, T. (2006). The impact of total quality management on innovation: Findings from a developing country. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 23(9), 1092–1117. <https://doi.org/10.1108/02656710610704230>
- Huarng, F., Horng, C., & Chen, C. (1999). A study of ISO 9000 process, motivation and performance. *Total Quality Management*, 10(7), 1009–1025. <https://doi.org/10.1080/0954412997190>
- Iritani, D., Rodrigues, M., Sandra, N., De Carvalho, M., & Ometto, A. (2015). Análise sobre os conceitos e práticas de gestão por processos: Revisão sistemática e bibliometria. *Gestao e Producao*, 22(1), 164–180. <https://doi.org/10.1590/0104-530X814-13>
- Lakhal, L., Pasin, F. & Limam, M. (2006). Quality management practices and their impact on performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 23(6), 625–646. <https://doi.org/10.1108/02656710610672461>
- Ovalles, L., Moreno, Z., Olivares, M., & Silva, H. (2018). Habilidades y capacidades del emprendimiento: un estudio bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 217–234. <https://doi.org/10.31876/revista.v23i81.23477>
- Pritchard, A. (1969). Statistical Biibliography or Bibliometrics?. *Journal of Documentación*, 25(4). 348-349.
- Subba Rao, S., Solis, L.E. & Raghunathan, T.S. (1999). A framework for international quality management research: Development and validation of a measurement instrument. *Total Quality Management*, 10(7) 37–41. <https://doi.org/10.1080/0954412997226>

- Sousa, R., & Voss, C. A. (2002). Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91–109. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00088-2](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00088-2)
- Talib, Faisal; Rahman, Zillur & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality and Reliability Management*, vol. 30 (3). 280-318 doi. org/10.1108/02656711311299845
- Tarí, J.J., Molina, J.F., & Castejón, J.L. (2007). The relationship between quality management practices and their effects on quality outcomes. *European Journal of Operational Research*, 183(2), 483–501. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.10.016>
- Taylor, W. A., & Wright, G. H. (2003). A longitudinal study of TQM implementation: Factors influencing success and failure. *Omega- International Journal of Management Science*, 31(2), 97–111. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(03\)00017-3](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(03)00017-3)
- Valencia-Arias, A., Piedrahita, L.B., Botero, A., Benjumea, M., y Moya, L.P. (2018). Mapping the healthcare service quality domain: A bibliometric analysis. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 12(8), IC01– IC05. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/30361.11863>
- Zhang, Z. (2000). Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance. *Total Quality Management*, 11(1), 129–137. <https://doi.org/10.1080/0954412007071>
- Zutshi, A., & Sohal, A.S. (2005). Integrated management system the experiences of three Australian organisations. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 16(2), 211–232. <https://doi.org/10.1108/17410380510576840>