



Modelos de gestión de calidad; un análisis bibliométrico y contextual

Quality management models: a bibliometric and contextual analysis

Modelos de gestão da qualidade; uma análise bibliométrica e contextual

Silvia Melinda Oyaque Mora ¹

silviaoyaque@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7278-5201>

Correspondencia: silviaoyaque@gmail.com

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 26 de agosto de 2024 * **Aceptado:** 24 de septiembre de 2024 * **Publicado:** 28 de octubre de 2024

I. Universidad Andina Simón Bolívar-sede Bolivia.

Resumen

La investigación refleja el análisis bibliométrico y contextual sobre “modelos de gestión de calidad”; surge por la necesidad de entender cómo se construyó la línea teórica de la calidad, gestión, gestión de calidad y modelos de gestión dentro de un contexto empresarial. El objetivo de la presente es analizar “modelos de gestión de calidad” desde un punto vista bibliométrico y contextual. La metodología aplicada fue retrospectiva-descriptiva, y la información que se procesó fue obtenida de la base de datos Scopus. Se aplicaron indicadores bibliométricos, lo que permitió señalar que 80 fueron los artículos analizados y sometidos a cuestionamientos que hizo posible visualizar hallazgos sobre sus tendencias; las gráficas fueron realizadas en VosViewer, ScienceScpae y en Excel, herramientas útiles para alcanzar el objetivo. Se realizó una revisión objetiva sobre el tipo de investigaciones, principales inclinaciones de los investigadores-autores, número de publicaciones, citas, para así transparentar esta plataforma útil para futuras investigaciones.

Palabras Clave: Modelo; gestión; calidad; empresarial.

Abstract

The research reflects the bibliometric and contextual analysis of “quality management models”; it arises from the need to understand how the theoretical line of quality, management, quality management and management models was built within a business context. The objective of this paper is to analyze “quality management models” from a bibliometric and contextual point of view. The methodology applied was retrospective-descriptive, and the information processed was obtained from the Scopus database. Bibliometric indicators were applied, which allowed us to point out that 80 articles were analyzed and subjected to questioning that made it possible to visualize findings about their trends; the graphs were made in VosViewer, ScienceScpae and Excel, useful tools to achieve the objective. An objective review was carried out on the type of research, main inclinations of the researchers-authors, number of publications, citations, in order to make this useful platform transparent for future research.

Keywords: Model; management; quality; business.

Resumo

A pesquisa reflete a análise bibliométrica e contextual sobre “modelos de gestão da qualidade”; Surge da necessidade de compreender como se construiu a linha teórica da qualidade, da gestão, da gestão da qualidade e dos modelos de gestão num contexto empresarial. O objetivo deste artigo é analisar “modelos de gestão da qualidade” do ponto de vista bibliométrico e contextual. A metodologia aplicada foi retrospectiva-descritiva e a informação processada foi obtida na base de dados Scopus. Foram aplicados indicadores bibliométricos, que permitiram salientar que 80 artigos foram analisados e submetidos a questões que permitiram visualizar resultados sobre as suas tendências; Os gráficos foram feitos em VosViewer, ScienceScpae e Excel, ferramentas úteis para atingir o objetivo. Foi realizada uma revisão objetiva sobre o tipo de investigação, principais inclinações dos investigadores-autores, número de publicações, citações, de forma a tornar esta útil plataforma transparente para futuras pesquisas.

Palavras-chave: Modelo; gestão; qualidade; negócios.

Introducción

A lo largo de la investigación se analiza, desde una arista bibliométrica, “modelos de gestión de calidad”. Para identificar la importancia de un estudio bibliométrico se debe partir desde de la concepción de bibliometría, la cual “*es la ciencia que estudia la naturaleza y el curso de una disciplina*”(González De Dios et al., 1997). Cabe señalar que un análisis bibliométrico facilita resultados objetivos de interés tanto para lectores, editores y autores, por ser una fuente confiable de información. En efecto analiza la producción personal o grupal, la medición de la interacción, las tendencias de las revistas y qué artículos se están publicando (Franco-Paredes et al., 2016).

Además, sus resultados son utilizados como fuente precedente de futuros documentos, ya que son un soporte bibliográfico cuantificable por medio de indicadores (Escorcía & Poutou, 2008). Lo que le convierte en un parámetro que fortalece la importancia de aplicarlo en la presente investigación; y, si el estudio se centra en la producción científica de “modelos de gestión de calidad”, se convierte en un vínculo cuyo interés se torna potencialmente atractivo.

Ahora bien, “modelos de gestión de calidad” puede ser considerado como un tema suficientemente estudiado; pero un estudio basado en varios cuestionamientos -que es lo que se refleja en la presente investigación-, es la arista innovadora que no necesariamente tiene investigaciones similares. Por tanto, son la base del objetivo de esta investigación que analiza “modelos de gestión de calidad”

desde un punto vista bibliométrico y contextual. Desde el año 2017 al año 2023 se han realizado un sinnúmero de investigaciones sobre modelos de gestión de calidad, y, en esta investigación, se da a conocer los hallazgos encontrados.

En el presente ápice realizamos una revisión de la literatura. Si partimos desde una perspectiva general sobre la gestión empresarial, esta es una actividad que involucra recursos humanos, materiales, financieros, con la finalidad de incrementar la eficiencia que potencie un negocio o empresa (Luz et al., 2020; Puche et al., 2021). Otra definición señala que es un proceso: planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de una empresa (García et al., 2021).

Antes de abordar la gestión de calidad, se debe traer a colación que se manifiesta sobre la calidad, -que es la satisfacción de los clientes en cuanto a un servicio o producto-. Desde una perspectiva filosófica la calidad es la administración orientada a buscar la satisfacción de los clientes en cuanto a sus necesidades en producto o servicio (Soledispa, 2017). Si abordamos la gestión de calidad, diremos que es una opción estratégica que permite que las empresas alcancen una posición competitiva en el mercado con capacidad para influir en su nivel de supervivencia, con un enfoque en la obtención de los mejores resultados. Para Tarí & García (2009) la gestión de calidad es un sistema de gestión que tiene como objetivo mantener y potenciar la mejora continua de todos los procesos de la organización con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (Quiroga, 2003). La teoría de la gestión de calidad se ha desarrollado bajo tres columnas principales:

Las contribuciones de líderes de calidad como Deming y Juran, quienes con sus enseñanzas muestran aspectos comunes de cómo desarrollar la cultura de calidad dentro de las empresas como el liderazgo, la formación, las actividades de los empleos, la gestión por procesos, la evaluación de la calidad y la mejora continua (Cárdenas & Fecci, 2007). Estas ideas ejercen, han ejercido y seguirán ejerciendo influencia en estudios, de modo que la producción científica sobre la gestión de calidad se ha ido desarrollando a partir de las mismas.

En cuanto a los modelos de calidad como Premio Europeo de Calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming, se debe decir que son modelos que identifican dimensiones con el objetivo de desarrollar la cultura de calidad en las empresas.

En cuanto a los estudios de medida identifican una serie de trabajos e investigaciones que diseñan instrumentos de medida fiables y válidos, miden las dimensiones, son apoyo tanto para investigadores como para gerentes de empresas, con la finalidad de tomar decisiones en cuanto se

relacionen con la gestión de calidad (Tarí & García, 2009). Esta revisión permite establecer la existencia de una columna vertebral común entre autores, a pesar de existir diferencias; y, así, las empresas pueden seguir modelos conocidos y aceptados gracias a la estandarización de una guía con el objetivo de desarrollar la calidad.

Los modelos de gestión de calidad aparecen como respuesta de las necesidades de las empresas y organizaciones con la finalidad de mejorar sus procesos (Soledispa, 2017). Un modelo de gestión de calidad en esencia es el alfa de la mejora continua, que se centra en los procesos y las personas por igual, y cuyo objetivo es alcanzar la calidad a costos mínimos. (Cárdenas & Fecci, 2007).

En base a lo señalado, se puede mencionar que los beneficiarios de esta investigación son las personas con especialización en el área y los directivos de las empresas que pueden considerar a la presente investigación como instrumento de consulta, análisis y base de datos, con la finalidad de pesquisar lo que se ha publicado durante el periodo de consulta en español e inglés en la base de datos seleccionada.

Métodos

2.1 Diseño de estudio

En la presente investigación se aplicó:

El Tipo de Estudio, Bibliométrico retrospectivo y descriptivo (Escorcia & Poutou, 2008), tiene que ver con el proceso de identificar, resumir, sistematizar y analizar la información resultado de fuentes relevantes. Estas, a su vez, permitieron mantener una relación congruente y efectiva con el tema objeto de análisis (Cohen & Gómez, 2019 como se citó en Sailema Altamirano et al., 2022).

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una revisión de los artículos publicados en Scopus, que es la base de datos cuyo catalogo es considerado el mayor de la actualidad en resúmenes y citas de literatura científica (Moreta & Said-Hung, 2020), con más de 21000 títulos de revistas, 5000 editores internacionales y 55 millones de registros (Pérez-Escoda, 2017).

Se realizó además una revisión sistemática (RS) hasta la fecha, Diciembre 2023; cabe señalar que una RS es una revisión cuantitativa y cualitativa de estudios primarios, con el único objetivo de sintetizar la información con respecto a un tema (Manterola et al., 2013). En la presente investigación se aplican indicadores bibliométricos como: Número de artículos, autores, revistas, idioma, año de publicación, tipo de documento, entre otros (López et al., 2009).

2.2 Estrategia de búsqueda

Las actividades que se detallan a continuación se encuentran basadas en Sailema et al. (2022):

2.2.1 Identificación de la necesidad: Se analizó la base de datos que se obtuvo de Scopus, aplicando una revisión sistemática de literatura (RSL) (Manterola et al., 2013).

2.2.2. Alcance de la investigación: Las palabras claves establecieron el alcance y contexto de la investigación.

El estudio está bajo dos aspectos:

- a) Texto completo
- b) Publicaciones de artículos científicos relacionados a la producción científica con el tema: Modelos de gestión de calidad y Quality management models

Tabla 1. Alcance de la investigación

Contexto	Producción científica Modelos de gestión de calidad
Aplicación	Cadena
Texto Completo	ALL ("modelos de gestión de calidad") OR ALL ("quality management models")) AND PUBYEAR > 2017 AND PUBYEAR < 2023 AND PUBYEAR > 2017 AND PUBYEAR < 2023

Fuente: Elaboración propia

2.3. Definición de las preguntas de investigación: El planteamiento de las preguntas de investigación se alineó en base a las palabras claves para el estudio bibliométrico.

Las preguntas de investigación se sustentan en el contexto y las palabras claves de la producción científica: Modelos de gestión de calidad y *quality management models*.

Tabla 2. Preguntas de investigación sobre modelos de gestión de calidad y *quality management models*

Preguntas de investigación

P1. ¿Qué tendencia siguen las publicaciones de artículos por años?

P2. ¿Cuáles son los artículos con el mayor número de citas?

P3. ¿Cuál es el número de publicaciones y participaciones de autores?

P4. ¿Cuál es la participación de las publicaciones en los países?

P5. ¿Cuáles son las áreas de investigación en las que se ha realizado publicaciones de artículos científicos?

P.6 ¿Cuáles son los principales autores, palabras clave y revistas respecto a las publicaciones?

P.7 ¿Cuáles son las revistas principales por año?

Fuente: Elaboración propia

2.4 Base de datos científicas y creación de las cadenas de búsquedas: Scopus fue la base de datos académica-científica, para la búsqueda de documentos; a continuación, se presenta la cadena de búsqueda generada en la plataforma:

Cadena de búsqueda 1:

(ALL ("modelos de gestión de calidad") OR ALL ("quality management models")) AND PUBYEAR > 2017 AND PUBYEAR < 2023 AND PUBYEAR > 2017 AND PUBYEAR < 2023

2.5 Indicadores bibliométricos:

Los datos seleccionados de la base sirvieron de guía para los criterios de inclusión y extracción de los artículos.

Los criterios de inclusión ayudan a determinar qué artículos cumplen las condiciones para ser parte de la presente investigación; y los criterios de exclusión establecen el límite de los artículos que no formarán parte del análisis.

2.6 Criterios de inclusión:

Ci1: Años de publicación: Entre el año 2017 y 2023

Ci2: Artículos completos: Se considerarán artículos de texto completo, no se considerará artículos cortos o resúmenes.

Ci3: Los artículos deberán contener las palabras claves: modelos de gestión de calidad OR quality management models.

Ci4: Artículos en idioma español e inglés

Criterios de exclusión:

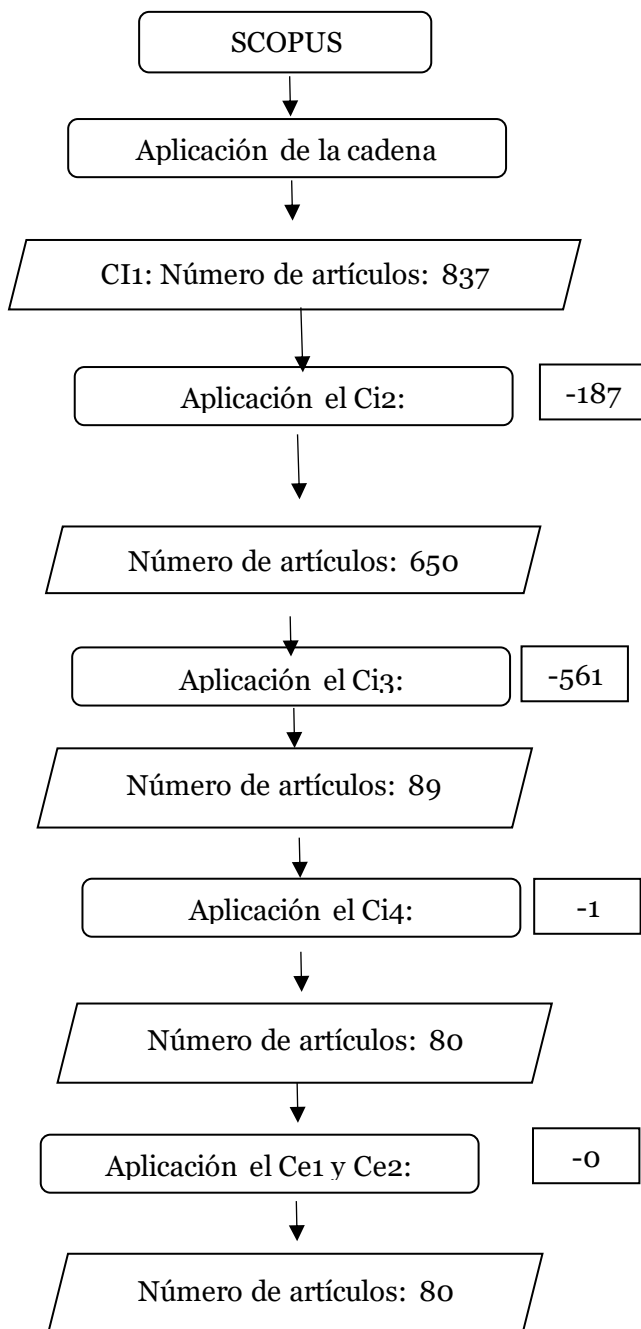
Ce1: Artículos de revisión sistemática de la literatura

Ce2: Artículos duplicados

2.7 Extracción de datos:

Para la extracción de datos se aplicó la cadena de búsqueda señalada anteriormente; el total de artículos encontrados en la base de datos fue de 837 (Ci1); al aplicar el Ci2 se redujeron a 650 artículos; al aplicar el criterio 3 se quedaron en 89 artículos; al aplicar el Ci4 se redujo a 80 artículos; y después de aplicar el Ce1 y Ce2, no se evidenció artículos que afecten a la totalidad de 80 artículos. A continuación, se detalla de manera gráfica la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión.

Figura 1. *Aplicación de criterios de inclusión y exclusión*



Fuente: Elaboración propia

2.8 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el programa SciVal (Elsevier), se exportó la información bibliométrica de las publicaciones, cabe recalcar que el insumo fue un archivo con extensión en xls; además se procesó la información con las aplicaciones VOSviewer y ScienceScpae

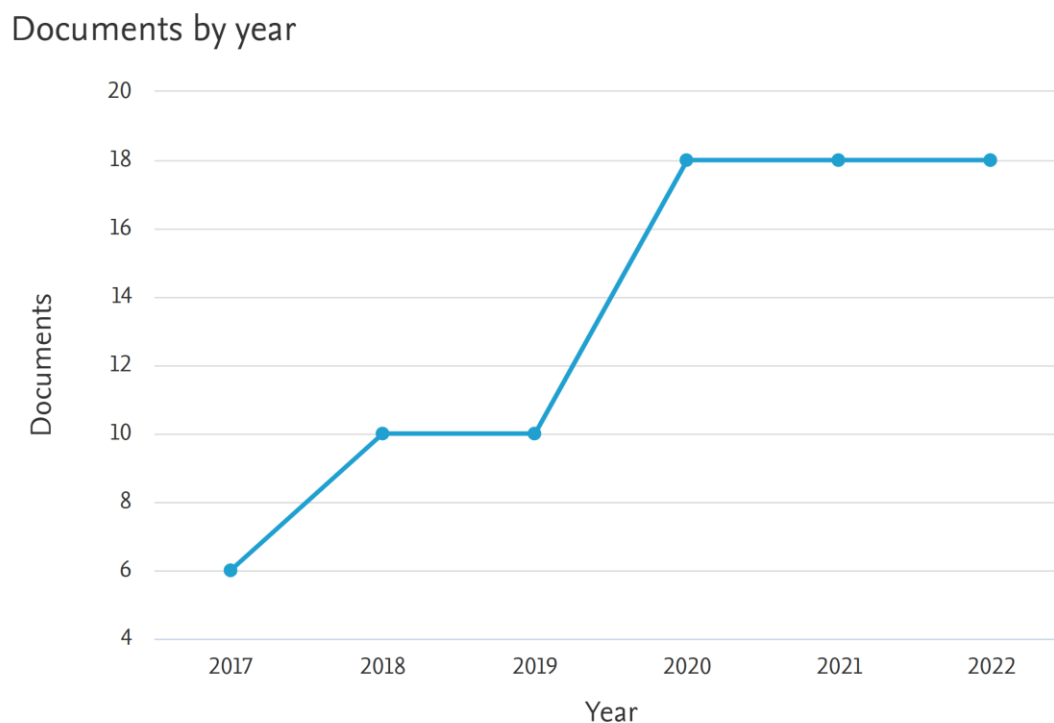
Resultados

A lo largo de esta sección se responderá a las preguntas de investigación que se definieron para el análisis bibliométrico.

P1. ¿Qué tendencias siguen las publicaciones de artículos por años?

Del total de 80 artículos, el 22,50% de los artículos fueron publicados en el año 2022, 2021 y 2020; el 12,50% de artículos fueron publicados en el año 2019; 10 artículos fueron publicados en el 2018; para el 2018 se publicaron el 12,50% de los artículos y el 7,50% de los artículos fueron publicados en el año 2017.

Figura 2. *Tendencias de las publicaciones por año*



Fuente: La información fue tomada del análisis bibliométrico de SciVal (Elsevier)

P2. ¿Cuáles son los artículos con el mayor número de citaciones?

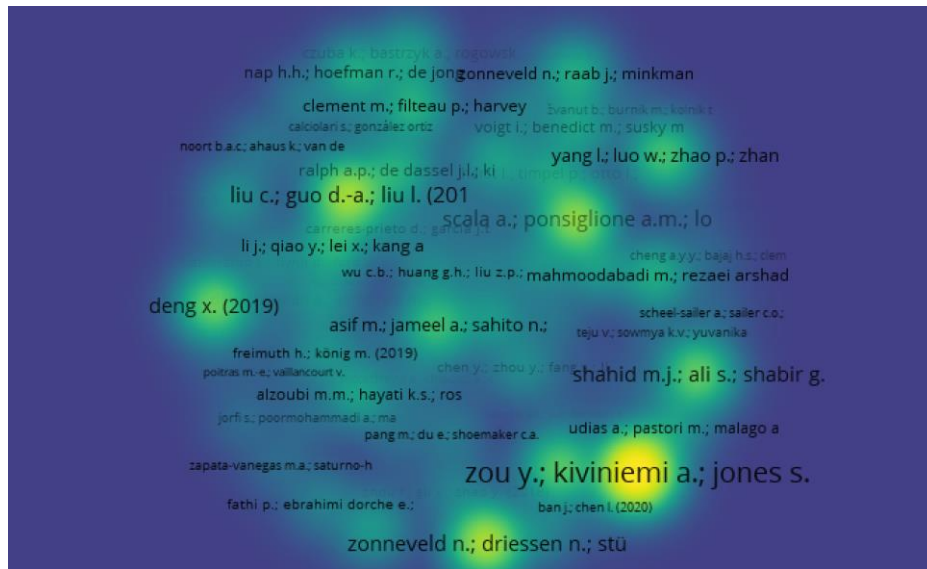
De los 80 artículos, se tomó los 10 artículos que tuvieron mayor citación.

Tabla 3. *Artículos con mayor número de citaciones en los años 2017 al 2023*

Código	Artículos	Número de citaciones
AMGC019	A review of risk management through BIM and BIM-related technologies	228
AMGC078	Values of integrated care: A systematic review	100
AMGC017	Quality transitivity and traceability system of herbal medicine products based on quality markers	93
AMGC077	Lean six sigma approach for reducing length of hospital stay for patients with femur fracture in a university hospital	80
AMGC044	Correlations between water quality and the structure and connectivity of the river network in the Southern Jiangsu Plain, Eastern China	63
AMGC075	Comparing the performance of four macrophytes in bacterial assisted floating treatment wetlands for the removal of trace metals (Fe, Mn, Ni, Pb, and Cr) from polluted river water	60
AMGC073	An enhanced export coefficient based optimization model for supporting agricultural nonpoint source pollution mitigation under uncertainty	55
AMGC008	Microplastics in the Koshi River, a remote alpine river crossing the Himalayas from China to Nepal	47
AMGC055	Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality	43

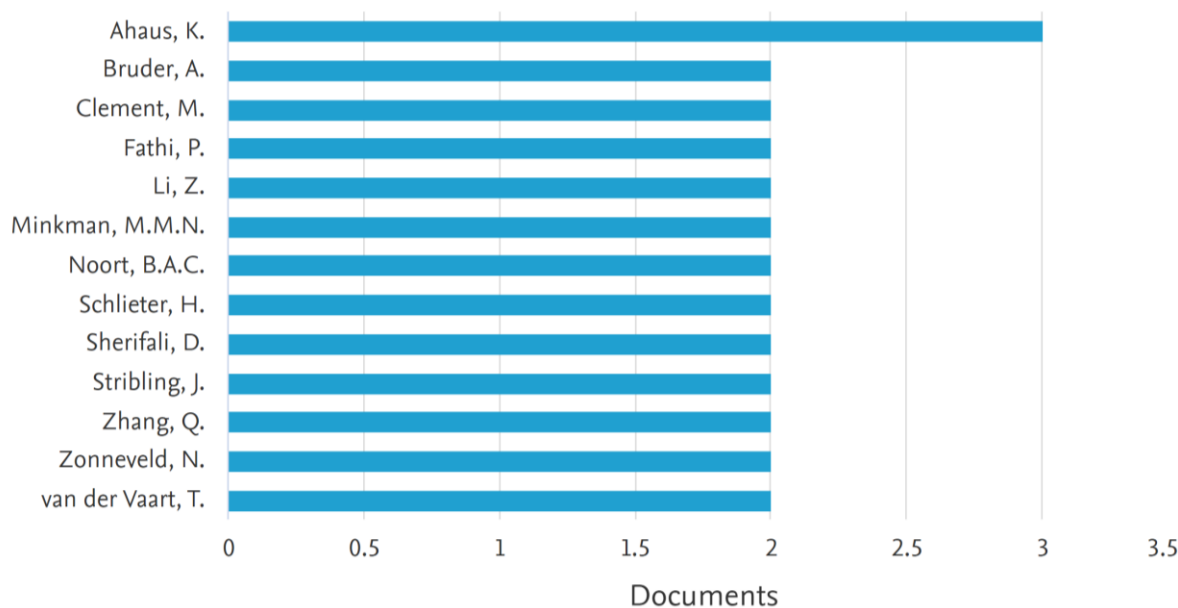
Fuente: *La información fue tomada del análisis bibliométrico de SciVal (Elsevier)*

Figura 3. Mapa de calor visualización de citas y artículos científicos aplicación VOSviewer



P3. ¿Cuál es el número de publicaciones y participaciones de autores?

169 autores son los que han publicado artículos sobre modelos de gestión de calidad y quality management models; un solo autor Ahaus, K. escribió 3 artículos; y doce autores escribieron 2 artículos sobre el tema en cuestión y 154 autores publicaron un solo artículo.

Figura 4. Comparación del número de documentos y sus autores**P4. ¿Cuál es la participación de las publicaciones en los países?**

En cuanto a las publicaciones por países

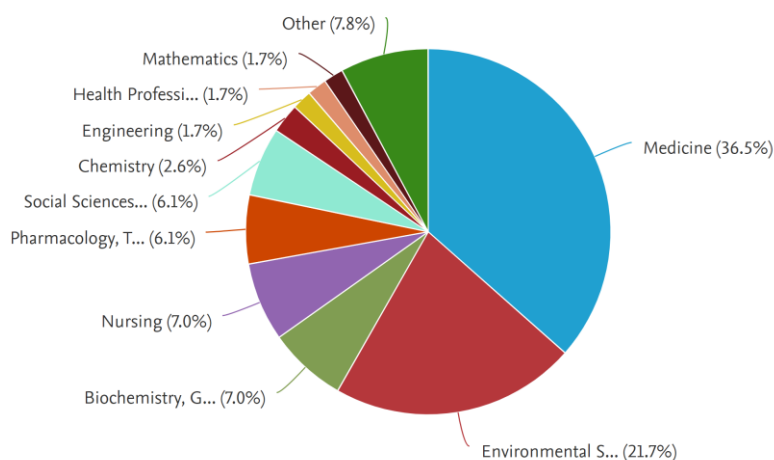
Tabla 4. Participación de los países en la publicación de artículos

Países	Número artículos	Porcentaje
China	21	26,25%
United Kingdom	11	13,75%
Canada	10	12,50%
Netherlands	10	12,50%
UnitedStates	9	11,25%
Iran	7	8,75%
Germany	6	7,50%
Switzerland	5	6,25%
Otros países	1	1,25%
Total	80	100,00%

P5. ¿Cuáles son las áreas de investigación en las que se ha realizado publicaciones de artículos científicos?

De los 80 artículos sujetos de análisis en cuanto al “modelos de gestión de calidad”, 42 artículos fueron escritos en el área de Medicina; 25 artículos fueron publicados en el área Ciencia medioambiental; 8 artículos fueron publicados en el área de: Bioquímica, Genética y Biología Molecular; siete artículos fueron publicados en el área de Enfermería; a continuación, se detalla de manera gráfica la respuesta a este cuestionamiento.

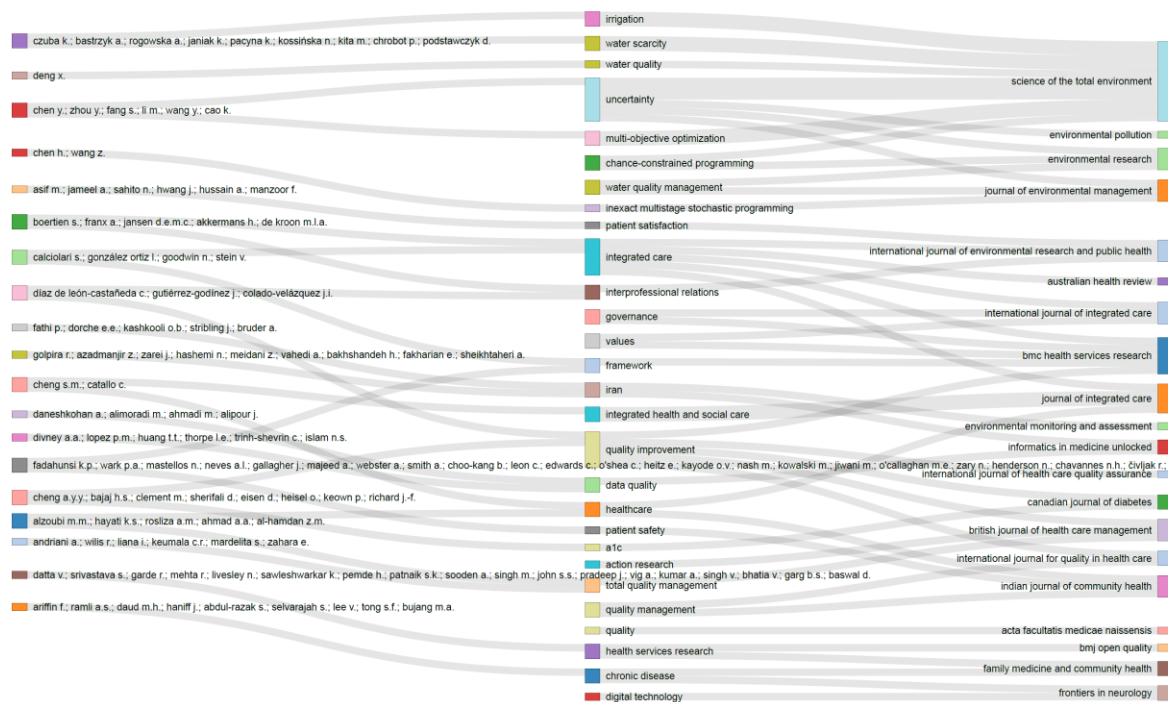
Figura 5. Áreas de investigación de los artículos científicos



P.6 ¿Cuáles son los principales autores, palabras clave y revistas respecto a las publicaciones?

Del total de 80 artículos publicados sobre modelos de gestión de calidad; 22 autores han coincidido con las palabras clave: quality improvement y han sido publicados en las revistas International journal for quality in health care; 18 autores coincidieron con las palabras clave health services research en las revistas bmj open quality y family medicine and community health; 11 autores utilizaron como palabras clave: quality management y que publicaron en international journal for quality in health care y indian journal of community health.

Figura 6. Relación autores, palabras claves y revistas

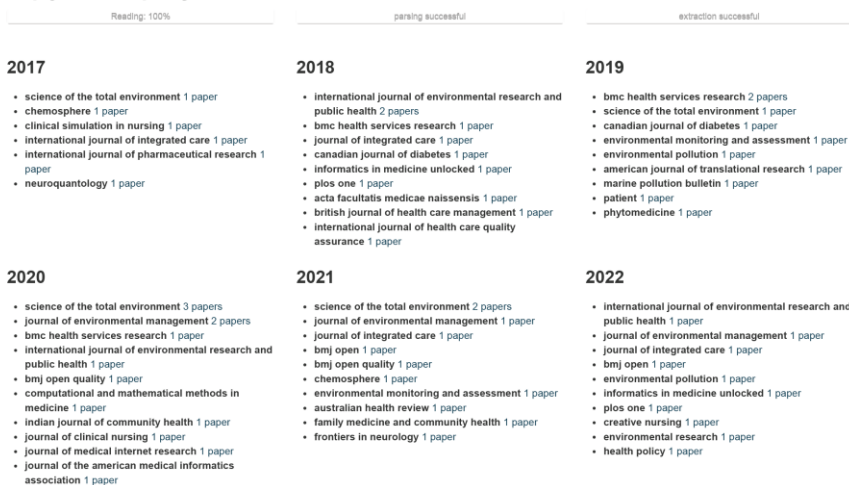


P7. ¿Cuáles son las revistas principales por año?

En un total de 54 revistas que publicaron sobre modelos de gestión de calidad; para el año 2022, once revistas escribieron un solo artículo; el año 2021 la revista science of the total environment publicó 2 artículos, mientras que 9 revistas publicaron un artículo; en el año 2020 la revista science of the total environment publicó 3 artículos, la revista journal of environmental management publicó un artículo y ocho revistas publicaron un artículo; en el 2019 la revistas bmc health services research publicó 2 artículos y 8 revistas publicaron un artículo; para el 2018 la revistas international journal of environmental research and public health publicó 2 artículos y 8 revistas publicaron 1 artículo respectivamente; para el 2017 seis revistas publicaron un solo artículo.

Figura 9. Principales revistas que publicaron sobre el tema investigado por año

Top journals per year



Discusión

Para un análisis de “modelos de gestión de calidad”, se utilizó la bibliometría que es un método confiable y válido (Aguilar Bustamante et al., 2007; Escorcía & Poutou, 2008; López et al., 2009).

Se evidenció que, en cuanto a la producción científica sobre los modelos de gestión de calidad, entre los años 2017 al 2023 fue de 837 artículos, resultado de aplicar la cadena 1 (Tabla 1). Esto se debe a la importancia de calidad y su búsqueda dentro de las empresas, así como la implementación de modelos que permitan gestionarla, ya que la calidad no es otra cosa que la satisfacción de las necesidades de los clientes aplicando la mejora continua en los procesos. Se comprobó, por medio de una revisión sistemática de la literatura, la producción científica “modelos de gestión de calidad”, al realizar un análisis de los datos más relevantes, que permitieron responder a los siete cuestionamientos planteados según metodología ya aplicada en investigaciones anteriores (Acevedo Prins et al., 2017; Escorcía & Poutou, 2008; Franco-Paredes et al., 2016).

Al aplicar los criterios de inclusión y exclusión fueron 80 artículos los seleccionados para el análisis con un promedio de 169 autores que contribuyeron en la producción de artículos relacionados con el tema objeto del presente estudio. En cuanto a la tendencia que ha seguido la publicación de los artículos desde el 2017 al 2023 ha sido ascendente, pero entre los años 2020 y 2023 esta tendencia no ha continuado, ya que las publicaciones se han mantenido es los años señalados; en cuanto a la

citación de los artículos, los más citados en idioma inglés; el país de origen, China; y en cuanto a los autores de origen asiático y norteamericano.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se puede expresar que la investigación se centra en el área empresarial, existiendo claramente hallazgos que demuestran que el objeto de estudio se desarrolla en diferentes áreas como Medicina; existen otros indicadores bibliométricos que no fueron utilizados como índice de transitoriedad (Escorcía & Poutou, 2008), ya que no en todas las ocasiones la filiación de los investigadores en los artículos es clara por lo que no se puede visualizar colegios, grupos entre otras.

Conclusiones

En el análisis bibliométrico de “modelos de gestión de calidad” entre los años 2017 al 2023, sus hallazgos pueden ser considerados como una plataforma de la producción científica del tema, y su importancia radica sobre este planteamiento; además la producción de 837 artículos tanto en idioma español como en inglés, con mayor peso en el segundo idioma, base de datos Scopus. Es clara la tendencia histórica que ha existido en la producción de artículos científicos sobre la gestión de calidad y modelos de gestión de calidad.

Se evidenció una línea de seguimiento teórico sobre el tema, a partir de calidad, gestión, gestión empresarial, gestión de calidad y modelos de gestión de calidad; evolución científica que se ha convertido en plataforma de consulta y de cuestionamiento para futuras investigaciones, cabe señalar que los contextos, las líneas de investigación donde éstas se desenvuelvan, jugarán un valor agregado a la hora de desarrollarlas.

Referencias

- Acevedo Prins, N. M., Jiménez Gómez, L. M., & Rojas López, M. D. (2017). Análisis bibliométrico sobre indicadores de innovación. *Espacios*, 38(8), 10.
- Aguilar Bustamante, M. C., López López, W., Barreto, I., Rey, Z. B., Rodríguez, C., & Vargas, E. C. (2007). Análisis bibliométrico de los trabajos de grado del área organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás. *Diversitas*, 3(2), 317–334. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2007.0002.11>

- Cárdenas, L., & Fecci, E. (2007). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis Tecnológica*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.4206/sint.tecnol.2007.v3n2-02>
- Escorcia, T., & Poutou, R. (2008). Análisis bibliométrico de los artículos originales publicados en la revista *Universitas Scientiarum* (1987-2007). *Universitas Scientiarum*, Vol. 13 Nr, 236–244. <http://www.scielo.org.co/pdf/unsc/v13n3/v13n3a02.pdf>
- Franco-Paredes, K., Díaz-Reséndiz, F. de J., Pineda-Lozano, J. E., & Hidalgo-Rasmussen, C. A. (2016). Bibliometric analysis of scientific production of Mexican Journal of Eating Disorders, 2010-2014. *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*, 7(1), 9–16. <https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.03.001>
- García, L. M., Carnero, S. J. C., Seminario, M. V., & Flores Cobeñas, G. (2021). Gestión empresarial de Asociaciones de banano orgánico del Valle del Chira, Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 404–414. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276031/28068276031.pdf>
- Gonzalez De Dios, J., Moya, M., & Mateos Hernández, M. A. (1997). Indicadores bibliometricos: Características y limitaciones en el análisis de la actividad científica. *Anales Espanoles de Pediatria*, 47(3), 235–244.
- López, E. S., Quintero, S. J. C., Fernández, H., Magdalena, M., Rodríguez, L., Juana, I., Educación, L., Auxiliar, P., Médica, U., Dorticós, R., & Educa-, C. L. (2009). Bibliometry, an efficient to assess the postgraduate scientific activity. *Medisur*, 7(4), 291–294.
- Luz, Z., Estrada, T., Coral, G., Lozano, R., Alberto, R., Barreto, B., Maritza, A., Chirinos, R., & Víctor, J. (2020). Estructura organizacional y control en modelo gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 89(89). <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>
- Manterola, C., Astudillo, P., Arias, E., & Claros, N. (2013). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de ellas. *Cirugia Espanola*, 91(3). <https://doi.org/10.1016/j.ciresp.2011.07.009>
- Moreta, C. D. O., & Said-Hung, E. (2020). Scientific production in the study of user experience in education: Case Web of Science and Scopus. *Transinformacao*, 32. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202032e190003>

- Perez-Escoda, A. (2017). WOS Y SCOPUS: Los grandes aliados de todo investigador. *Revista Comunicar*. <https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/wos-y-scopus-los-grandes-aliados-de-todo-investigador/>
- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). Sistemas de gestión de la calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *Tekhné*, 24(1), 12–23. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4858>
- Quiroga, D. (2003). Modelo matemático para determinar la competitividad de las Pyme's. *Revista Docencia Universitaria*, 1(4), 2–16.
- Sailema, J. C., Vargas, J. C., & Medina-Chicaiza, R. P. (2022). Análisis bibliométrico y contextual de la producción científica del marketing sensorial. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(31), e210883. <https://doi.org/10.46652/rgn.v7i31.883>
- Soledispa, F. (2017). La Calidad Y Competitividad En Las Empresas De La Ciudad De Manta-Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3, 9–18. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/832>
- Tarí, J. J., & García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de La Empresa*, 15(3), 135–148. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)