

# LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA ESPAÑOLA SOBRE DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES DE SERVICIOS EN EL PERIODO 1996-2002: ESPECIAL CONSIDERACIÓN A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Ceballos Hernández, C.  
Ruiz Jiménez, A.  
Universidad de Sevilla

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es conocer en qué grado la investigación académica española se ocupa de temas relacionados con la Dirección y Gestión de Organizaciones de Servicios. Para ello, se realiza una exhaustiva revisión bibliográfica de más de 1800 artículos publicados en una muestra de revistas académicas españolas sobre Administración y Dirección de Empresas (período 1996-2002). Los resultados nos han permitido conocer, entre otras cosas, el número de publicaciones realizadas sobre el tema en cuestión, autoría de las mismas, subsectores y áreas funcionales sobre las que versan, etc., dedicando además una especial atención al área de Operaciones.

**PALABRAS CLAVES:** Organizaciones de Servicios, Revisión Bibliográfica, Revistas.

## ABSTRACT

The aim of this paper is to know in what degree the academic Spanish research is concerned about the Management of Service Organizations. For this, during the period 1996-2002 an exhaustive bibliographical review was compiled of more than 1800 articles published in a sample of academic Spanish reviews about Management. The results have allowed us to know, among other things, the number of publications realized on the management of service organizations, authorship of these, subsectors and functional areas on which were stated, etc., dedicating in addition a special attention to the Operations Management.

**KEYWORDS:** Service Organizations, Bibliographical Review, Reviews.

## 1. INTRODUCCIÓN

Es ampliamente conocido que el sector servicios o terciario es en la actualidad el de mayor importancia y crecimiento en el grupo de países industrializados, siendo el que más empleo ha creado en la última década. Son ya muchos los años que el sector servicios aporta a nuestro PIB más del 60% del mismo, así como es notorio que más del 64 % de los ocupados españoles lo están en dicho sector<sup>1</sup>.

A pesar de esta significativa contribución del sector servicios al desarrollo de nuestra economía, pensamos que la dirección y administración de las organizaciones que lo integran, y concretamente la dirección de sus operaciones, no está convenientemente tratada ni en el ámbito empresarial ni en el académico. No resulta gratificante observar cómo el sector servicios recibe un tratamiento marginal en los estudios universitarios en relación al dispensado al sector fabricante de bienes. Así lo ponen de manifiesto, para el caso de la Dirección de Operaciones, Alfalla Luque y Domínguez Machuca (2002) cuando concluyen que son casi inexistentes en la Universidad Española las asignaturas desarrolladas específicamente para las empresas de servicios, siendo un aspecto normalmente abordado en epígrafes que matizan lo dicho para la manufactura y suponiendo, por término medio, el 13,5 % del tiempo total disponible.

Con este trabajo pretendemos determinar si también en la investigación universitaria la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios y de sus operaciones, recibe un trato que pudiésemos denominar “marginal”. Para ello indagaremos sobre las principales características de la investigación universitaria española sobre Dirección de Organizaciones de Servicios, por ejemplo: cantidad de publicaciones, origen de las mismas, áreas funcionales a las que están referidas, etc. Dado que es admitido que la principal fuente de divulgación de los resultados de la investigación universitaria es la publicación en revistas especializadas (Román y Giménez, 2001), consideramos oportuno para conseguir nuestro objetivo, realizar un análisis pormenorizado de los artículos en las revistas españolas a nivel académico. Si en dichas revistas no se transmitiesen adecuadamente las investigaciones sobre el mayor de los sectores de nuestra economía, podríamos estar incurriendo en un grave error.

No obstante queremos hacer constar que nuestro estudio se centrará en el sector servicios en general y no en ningún subsector concreto. Por ello, en la fase de selección de las revistas se obviarán aquéllas centradas en los mismos.

En el siguiente apartado presentamos cuáles de éstas revistas han sido objeto de nuestro análisis y cómo han sido seleccionadas.

## **2. SELECCIÓN DE LAS REVISTAS**

En la primera fase de determinación de las revistas a estudiar nos encontramos que no existían, a nivel académico, revistas centradas en la Administración y Dirección de Organizaciones del sector servicios en general, a pesar de que sí se publican actualmente revistas dedicadas en exclusividad a subsectores concretos del sector servicios, por ejemplo Estudios Turísticos, Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas o Papers de Turisme, dentro del sector turístico. Esta circunstancia puede ser un primer indicio de la escasa importancia que reciben los estudios específicos sobre las empresas integrantes del principal sector de nuestra economía, y difiere con la situación a nivel internacional donde sí se editan revistas de contrastado prestigio como las siguientes: *Journal of Service Research*, *International Journal of Services Technology and Management*, *International Journal of Service Industry Management* y *The Service Industries Journal*. Por otra parte, en lo que concierne en concreto a la Dirección de Operaciones, tampoco contamos con tales revistas, ni para empresas en general, ni lógicamente, para servicios en particular (ver Sacristán Díaz (2001) y Chávez Miranda (2002)<sup>2</sup><sup>3</sup>). Ante estos inconvenientes, que se temían desde un principio, tuvimos que centrar nuestro trabajo en las revistas españolas dedicadas a la Administración y Dirección de Empresas en general.

El segundo paso en nuestro proceso de selección fue, por tanto, determinar cuáles de éstas revistas, cuyo número total es significativamente amplio, debía ser objeto de nuestra atención. Nos pareció que lo más acertado sería ver la metodología seguida por estudios bibliográficos anteriores con similares objetivos al nuestro. En este sentido encontramos y analizamos, para el caso de la Administración y Dirección de Empresas en general, los estudios de Suárez Suárez (1975), Maroto Acín (1989) y Guerras Martín y otros (1999 a y b). Además de estos trabajos, incluimos en nuestro análisis algunos otros que, aunque dedicados a temáticas más concretas, podrían servirnos para completar el listado de revistas a analizar. Nos referimos en concreto, al de Cerviño y Cruz (2001 y 2002), específico del área de marketing, al de Sanchís Palacio (2001) dedicado al sector bancario y, por último, al de Molina Fernández y

otros (2002) que realiza un estudio bibliográfico de las publicaciones españolas sobre gestión de la calidad. Además, y dado que en nuestra investigación queríamos enfatizar sobre la Dirección de Operaciones, incluimos los estudios previamente citados de Sacristán Díaz (2001) y Chávez Miranda (2002).

El proceso de análisis descrito nos llevó a concluir que las revistas que deberían ser objeto de nuestra atención son las que se relacionan a continuación (ver tabla 1):

**Tabla 1. Selección de revistas**

<b>Nombre de la revista</b>	<b>Abreviatura</b>
Alta Dirección	AD
Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa	CEDE
Dirección y Organización	DO
Economía Industrial	EI
Esic-Market	EM
Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa	IEDEE
Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa	REDEE

Fuente: Elaboración propia

Creemos interesante resaltar que el listado obtenido cumple, a nuestro juicio, los requisitos necesarios para el tipo de trabajo que pretendíamos realizar, muchos de los cuales coinciden con los utilizados por otros autores en trabajos similares. Nos referimos en concreto a aspectos como los siguientes:

1) Todas son publicaciones claramente encuadradas dentro del ámbito de la dirección de empresas en general.

2) La mayoría de los autores de los artículos publicados en ellas son españoles.

3) Todas son revistas consolidadas, de una periodicidad establecida y de una amplia difusión a nivel nacional.

4) Todas ellas han sido publicadas durante una parte importante del periodo objeto de estudio.

Para terminar este apartado hemos de decir que el periodo temporal que establecimos para nuestra investigación comprende desde 1996 hasta 2002<sup>4</sup>, ambos incluidos. Es decir, nuestro trabajo consistiría en analizar los artículos publicados en esta selección de revistas académicas a nivel nacional durante dicho lapso de tiempo; más de 1800 artículos en total como comprobaremos más adelante.

### **3. SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS**

Una vez seleccionadas las revistas a analizar, procedimos a realizar una revisión exhaustiva de las mismas en el período 1996-2002. La unidad de análisis ha sido el artículo, no incluyendo en nuestro estudio informes, revisiones de libros o cualquier otro trabajo publicado en las revistas distinto del propio artículo. En dicho estudio se han revisado cada uno de los

índices de las revistas, así como el resumen de sus artículos y palabras claves, e incluso ha sido necesario, a veces, realizar la lectura del artículo completo.

Dado que no debemos olvidar que nuestra intención era determinar, entre otras cosas, cuántos de estos artículos estaban dedicados a la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios, o qué cantidad de ellos hacían referencia al área de Operaciones en estas mismas entidades, fue necesario establecer a priori los criterios a seguir en nuestro análisis. A continuación se detallan los que utilizamos para incluir o no un determinado artículo dentro de la categoría de aquéllos dedicados al gobierno de las organizaciones prestatarias de servicios:

1) En primer lugar decidimos elegir solamente aquellos trabajos dedicados en exclusividad al sector terciario, no considerándose, por tanto, los artículos de carácter general, aunque pudiesen hacer referencia, más o menos marginal, a éste.

2) Por otro lado, sólo se han considerado los artículos que se refieren a la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios de forma explícita o implícita, es decir, relacionados con la dirección o gestión de cualquiera de los subsistemas que se pueden identificar dentro de la empresa. De esta forma, no se han analizado las investigaciones relativas a empresas de servicios que abordan aspectos no relacionados con la gestión empresarial, ni los estudios de tipo general o macroeconómico sobre el sector servicios.

3) Asimismo, no se han incluido los artículos acerca de los llamados “servicios internos”, es decir, aquéllos que se llevan a cabo dentro de las actividades diarias de empresas pertenecientes a otros sectores (por ejemplo, las actividades del personal de administración de una empresa fabricante de bienes), ya que normalmente las estadísticas no suelen recoger estas actividades dentro del sector servicios, sino dentro del sector en el cual se desarrolla esa actividad en concreto.

4) Por último, aunque resulte obvio, se han incluido los artículos referidos tanto al sector público como privado, ya que, como sabemos, en nuestro país una parte importante de la prestación de servicios procede del sector público (piénsese en educación, sanidad o gestión de empleo, entre otros).

Una vez revisados los 1849 artículos que resultaban ser el objeto de estudio, y seleccionados los que versaban sobre la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios (a partir de ahora llamados *artículos de servicios*), se procedió realizar un doble análisis: cuantitativo y cualitativo. Para el primero, se han registrado los datos que podemos considerar básicos de cada artículo, los cuales hacen referencia, entre otros, al título del artículo, autor/es, universidad u otro organismo en el que se desarrolla el estudio, revista, año, volumen, número y páginas.

Por su parte, el análisis cualitativo o de contenido comenzó por identificar para cada uno de los artículos de servicios el **subsector** al cual estaban referidos (Educación, Intermediación Financiera, etc.). Para esto ha sido utilizada la clasificación de actividades del ISIC (Revisión 3)<sup>5</sup>, con el objetivo de utilizar una catalogación de carácter universal que permitiera contrastar los resultados obtenidos con los procedentes de otros estudios a nivel internacional. Dado que la clasificación propuesta por el ISIC aborda todas las actividades económicas, y no solamente las referidas al sector servicios, ha sido necesario extraer de la misma la información necesaria para construir una clasificación del sector terciario (parte de la cual utilizaremos posteriormente al presentar los resultados), optando además por utilizar sólo

los niveles “categoría” y “división”, que corresponden a los niveles más agregados de los cuatro que componen la clasificación<sup>6</sup>.

Por otro lado se ha identificado el **área** de la empresa a la que se refieren los artículos, siguiendo para ello el enfoque sistémico, aceptado ampliamente por la comunidad científica, y que divide a la empresa en seis subsistemas interrelacionados: dirección y gestión, comercial, operaciones, inversión/financiación, recursos humanos e información (ver, por ejemplo, Domínguez Machuca y otros (1995)).

En cuanto a los artículos específicamente referidos al **área de operaciones**, nuestro análisis se ha centrado básicamente en dos aspectos:

1) Determinar, en primer lugar, si se trata de artículos con visión estratégica, o por el contrario, si hacen referencia a aspectos tácticos y operativos del Subsistema de Operaciones. Además hemos creado una tercera categoría que hemos denominado “Sin Orientación Específica” para aquellos trabajos que no tienen una clara adscripción a ninguno de los enfoques señalados anteriormente.

2) En un segundo momento, hemos descendido en nivel de detalle, intentando determinar el tema concreto de Dirección de Operaciones sobre el que versa el artículo analizado. Para este análisis hemos utilizado principalmente el trabajo de Alfalla Luque y Domínguez Machuca (2002) en el que se utiliza una clasificación según temas concretos de Dirección de Operaciones para analizar el contenido de las asignaturas que se imparten en las Universidades Españolas. Por otro lado, hemos considerado el trabajo de González Zamora y otros (2002) donde se adscriben los artículos analizados a seis grupos de temas. La utilización de estos dos trabajos y de sus clasificaciones (con algunas adaptaciones) nos ha permitido posteriormente realizar una comparativa de resultados.

De esta forma, y tras un laborioso y muchas veces difícil trabajo de análisis, se han obtenido los primeros resultados de la revisión bibliográfica, los cuales se detallan a continuación.

#### **4. ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS DE SERVICIOS**

Los resultados obtenidos en la revisión bibliográfica nos han permitido conocer las características más importantes de las publicaciones sobre Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios durante los últimos años, y más concretamente sobre la Dirección de Operaciones en dichas organizaciones.

##### **4.1. Análisis cuantitativo de los artículos de servicios**

Tal y como puede observarse en la tabla 2, el conjunto de las revistas analizadas recogen un total de 1849 artículos durante el período 1996-2002, de los que sólo 285 abordan aspectos relacionados con la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios. Los artículos de servicios analizados suponen, por tanto, un 15,41% de los publicados. Dichos resultados son coherentes, en cuanto a la importancia otorgada al sector servicios, con los obtenidos por Alfalla Luque y Domínguez Machuca (2002) en relación a la docencia en las universidades españolas.

**Tabla 2. Artículos de servicios sobre el total de los artículos**

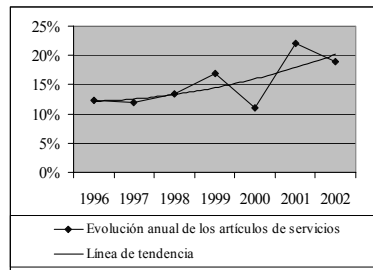
<b>Total artículos en período 96-02</b>	1849
<b>Total artículos de servicios en período 96-02</b>	285
<b>% artículos de empresas de servicios</b>	15,41%
<b>% resto de artículos</b>	84,59%

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la evolución anual de dichos artículos nos permite ser optimistas, ya que la tendencia observada es al alza (ver tabla 3) tanto en lo que se refiere a la evolución que experimentan los artículos durante el período considerado, como al porcentaje que éstos suponen sobre el total de los artículos cada año, y ello a pesar de los datos obtenidos para el año 2000 que podemos considerar un año atípico dentro de dicha tendencia (ver gráfico 1).

**Tabla 3 y Gráfico 1. Evolución de los artículos de empresas de servicios**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
<b>Nº de artículos en total</b>	250	276	247	248	246	286	296	1849
<b>Nº de artículos de servicios</b>	31	33	33	42	27	63	56	285
<b>% sobre el total de artículos cada año</b>	12,40%	11,96%	13,36%	16,94%	10,98%	22,03%	18,92%	



Fuente. Elaboración propia

Resulta también interesante comprobar cuál ha sido la importancia relativa de cada año en lo que a publicación de artículos de servicios se refiere, así como la evolución seguida por los mismos en cada una de las revistas analizadas. La tabla 4 recoge esta información.

**Tabla 4. Evolución de los artículos de servicios por año y revista**

Revista /Año	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total artículos de servicios por revista	% sobre el total de artículos de servicios (285)
AD	5	4	8	7	7	6	11	48	16,84%
CEDE	0	0	1	2	3	9	5	20	7,02%
DO	3	1	6	7	1	10	9	37	12,98%
EI	7	9	7	9	4	12	6	54	18,95%
EM	9	8	4	5	4	7	14	51	17,89%
IEDEE	2	3	2	5	4	7	6	29	10,18%
REDEE	5	8	5	7	4	12	5	46	16,14%
<b>Total artículos de servicios por año</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>
<b>% anual sobre el total de artículos de servicios (285)</b>	<b>10,88%</b>	<b>11,58%</b>	<b>11,58%</b>	<b>14,74%</b>	<b>9,47%</b>	<b>22,11%</b>	<b>19,65%</b>	<b>100%</b>	

Fuente. Elaboración propia

Destacan, por ser especialmente productivos, los años 2001 y 2002, al publicarse en ellos más del 40% de los artículos de servicios analizados. Ello se debe en gran medida al aumento experimentado en 2001 por las publicaciones sobre servicios aparecidas en *Dirección y Organización* (DO), *Economía industrial* (EI) y *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* (REDEE), y en 2002 en las revistas *Esic Market* (EM) y *Alta Dirección* (AD). El resto de los años contribuyen de forma más o menos estable al montante total de publicaciones de servicios.

Por otra parte, podemos comprobar en la tabla 5 cómo en términos absolutos la mayoría de las publicaciones en servicios se localizan en las revistas EI (54), EM (51), AD (48) y REDEE (46). Sin embargo, si dicho orden lo establecemos en términos porcentuales sobre el total de artículos publicados en cada una de las revistas (ver tabla 6), resulta ser CEDE la que más atención dedica a los servicios, seguida por EM y DO. Llama la atención de este resultado cómo *Economía Industrial* (EI) pasa a ser ahora la última por su atención relativa a los servicios.

**Tablas 5 y 6. Artículos de servicios por revista**

	Total artículos de la revista	Nº artículos de servicios
EI	583	54
EM	228	51
AD	341	48
REDEE	281	46
DO	175	37
IEDEE	156	29
CEDE	85	20
<b>Total</b>	<b>1849</b>	<b>285</b>

	Total artículos de la revista	Nº artículos de servicios	% sobre el total de artículos de cada revista
CEDE	85	20	23,53%
EM	228	51	22,37%
DO	175	37	21,14%
IEDEE	156	29	18,59%
REDEE	281	46	16,37%
AD	341	48	14,08%
EI	583	54	9,26%
<b>Total</b>	<b>1849</b>	<b>285</b>	

Fuente. Elaboración propia

Nos ha parecido relevante también estudiar los datos sobre la autoría de los artículos de servicios. En primer lugar hemos analizado si los autores de las publicaciones desarrollan su labor profesional en el ámbito universitario (ya sea este nacional o no), o bien lo hacen en el seno de otro tipo de organización (empresa privada, organismos públicos u otros). Hemos comprobado, por otra parte, la posible coautoría o colaboración entre personas de distintos ámbitos. La figura 1 y la tabla 7 recogen los resultados numéricos de dicho análisis.

**Figura 1. Representación de los artículos de servicios según la autoría**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7. Desglose de los artículos de servicios según la autoría**

	AD	CEDE	DO	EI	EM	IEDEE	REDEE	TOTAL	% sobre el total de artículos de servicios (285)
Universidades españolas	27	20	31	29	45	25	40	217	76,14%
Sólo una universidad española	24	19	31	19	41	24	34	192	67,37%
Entre varias universidades españolas	3	1	0	10	4	1	6	25	8,77%
Universidades extranjeras	1	0	1	2	0	2	0	6	2,11%
Otros tipos de organizaciones	19	0	4	20	4	1	2	50	17,54%
Entre universidades españolas y universidades extranjeras	0	0	1	1	0	0	2	4	1,40%
Entre universidades españolas y otros tipos de organizaciones	1	0	0	2	2	1	2	8	2,81%
Entre universidades extranjeras y otros tipos de organizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Entre universidades españolas, universidades extranjeras y otros tipos de organizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total artículos por revista</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Se observa a simple vista cómo la mayor parte de los trabajos de servicios han sido desarrollados, de forma exclusiva, en el seno de las universidades españolas, dándose además la circunstancia de que son muy escasas las colaboraciones entre miembros de distintas universidades españolas. De los 217 artículos de servicios publicados en universidades españolas, sólo el 11,52 %, es decir, 25 artículos, han sido realizados en coautoría por miembros de distintas universidades. Además, en la mayoría de los casos, la colaboración ha sido entre dos universidades, siendo anecdótica la presencia de tres en un mismo artículo. Por revistas podríamos destacar el caso de EI que recoge entre sus páginas una parte importante de los trabajos realizados de forma conjunta entre universidades españolas, concretamente diez, lo que supone más de un tercio de este tipo de artículos. Si en el mismo sentido analizamos las colaboraciones entre universidades españolas y



extranjeras, los resultados son quizá más preocupantes, ya que son sólo cuatro trabajos los derivados de este tipo de colaboración. Este fenómeno de escasa colaboración entre universidades no debería pasar desapercibido por lo negativo del mismo. Resulta evidente que cualquier investigación, sea de la rama de la ciencia que sea, se verá favorecida por la comunicación y colaboración activa de sus protagonistas. Quizá sea esta una asignatura pendiente en la investigación universitaria española.

También es digno de destacar el escasísimo número de publicaciones correspondientes a trabajos realizados por miembros de universidades extranjeras, sólo seis, más cuatro en coautoría con españoles. Esto puede evidenciar el escaso atractivo de las revistas científicas españolas para los autores de otras universidades, cuando en la Universidad Española, por el contrario, se está convirtiendo en un requisito, casi ineludible, publicar en ciertas revistas internacionales.

En resumen, la investigación académica en servicios, entendiéndola por ésta la realizada exclusivamente por miembros de universidades españolas o extranjeras, representa el 79,65 % <sup>7</sup>.

El segundo grupo de publicaciones en volumen corresponde a autores ajenos al ámbito universitario (50 de las 285 publicaciones analizadas). Sin embargo, creemos que puede ser relevante observar cómo la gran mayoría de las mismas se realizan en sólo dos publicaciones, concretamente en *Alta Dirección* (AD) y *Economía Industrial* (EI), lo que quizá sea reflejo de que estas revistas son utilizadas, más que el resto, en los ámbitos extra-universitarios. Estos resultados no hacen más que confirmar que las revistas de nuestra muestra, mayoritariamente difundidas en el ámbito académico, recogen en su mayor parte publicaciones procedentes de la investigación universitaria, y que quizá no exista el adecuado trasvase de conocimientos entre la realidad empresarial y al ámbito universitario. El comentario anterior parece verse refrendado por el escaso número de publicaciones realizadas en coautoría entre miembros de la comunidad universitaria y personas que desarrollan su labor profesional en otros ámbitos, sólo 8 de los 285 artículos publicados.

Otro nivel de análisis interesante es la localización del origen, por universidades, de los artículos de servicios publicados en los últimos años. En este sentido debemos comenzar diciendo que, a la vista de los resultados derivados de nuestro análisis (ver tabla 8), no todas las universidades de nuestro país dedican la misma atención al sector servicios, destacando notablemente la Universidad de Valencia por participar, individualmente o con otras universidades u organizaciones, en el 16,16 % de los artículos de servicios analizados y realizados por universidades españolas. Es la Universidad de Oviedo la que se sitúa en segundo lugar de este ranking con un 10,92 %. A éstas le siguen, algo más alejadas, la Universidad de Zaragoza, la Universidad de Sevilla y la Universidad Complutense de Madrid. <sup>8</sup>

Tabla 8. Principales Universidades Españolas por publicaciones en servicios

	AD	CEDE	DO	EI	EM	IEDEE	REDEE	TOTAL POR UNIVERSIDAD	% de participación en los artículos de servicios (229)
Universidad de Valencia	2	3	6	3	10	4	9	37	16,16%
Universidad de Oviedo	5	3	4	3	2	1	7	25	10,92%
Universidad de Zaragoza	3	4	1	3	4	0	3	18	7,86%
Universidad de Sevilla	2	2	3	0	5	2	3	17	7,42%
Universidad Complutense de Madrid	1	0	3	4	5	1	1	15	6,55%
Universidad Pública de Navarra	0	1	0	5	1	0	3	10	4,37%
Universidad Jaume I	0	0	0	1	2	2	5	10	4,37%
Universidad de Granada	2	0	0	2	1	3	1	9	3,93%
Universidad Carlos III de Madrid	1	1	1	3	1	1	1	9	3,93%
Universidad de Salamanca	1	1	1	3	1	0	1	8	3,49%
Universidad Autónoma de Madrid	1	0	1	3	1	0	2	8	3,49%

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2. Análisis cualitativo de los artículos de servicios

Dedicaremos este epígrafe a realizar lo que hemos denominado análisis cualitativo de los artículos de servicios. En él, intentaremos obtener los máximos datos posibles, no ya sobre la cantidad de artículos publicados, sino sobre el contenido de los mismos.

En primer lugar hemos considerado oportuno establecer los subsectores a los cuales pertenecen las organizaciones de servicios que han sido objeto de estudio en los trabajos analizados, para lo cual hemos utilizado la clasificación de actividades del ISIC (Revisión 3) como se mencionó anteriormente<sup>9</sup>. Como puede observarse en la tabla 9 una parte importante de los 285 artículos de servicios son trabajos desarrollados en el ámbito de la Intermediación Financiera (30,87 %), seguidos con diferencia, por el Comercio al por Mayor y al por Menor (21,40 %). Este hecho no resulta sorprendente, pues somos conscientes de que ciertos subsectores del sector servicios reciben un mayor tratamiento en el ámbito académico, como, por ejemplo, el bancario. A pesar de ello, pensamos que también sería interesante crear un cuerpo teórico general que fuese de aplicación, en aquellos aspectos que así lo permitiesen, a todas las organizaciones de servicios en general y evitar, en la medida de lo posible, la concentración de estudios en uno o varios subsectores determinados. En este sentido, puede verse que sólo doce trabajos de los analizados (4,21 %) están referidos a la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios en general, sin centrarse, por tanto, en ningún subsector concreto.

**Tabla 9. Artículos de servicios y artículos sobre DOOS por subsector actividad<sup>10</sup>**

CATEGORÍAS	Artículos de servicios	Artículos sobre DOOS	DIVISIONES	Artículos de servicios	Artículos sobre DOOS
Industrias manufactureras	4	1			
			Actividades de edición e impresión y de reproducción de grabaciones	3	0
			Reciclamiento	1	1
Suministro de electricidad, gas y agua	11	3			
			Suministro de electricidad, gas, vapor y agua caliente	11	3
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	61	6			
			Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustible para automotores	11	2
			Comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas	14	0
			Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos	36	4
Hoteles y restaurantes	5	3			
			Hoteles y restaurantes	5	3
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	20	1			
			Transporte por vía terrestre; transporte por tuberías	2	0
			Actividades de transporte complementarias y auxiliares; actividades de agencias de viaje	9	1
			Correo y telecomunicaciones	9	0
Intermediación financiera	88	17			
			Intermediación financiera, excepto la financiación de planes de seguros y de pensiones	77	15
			Financiación de planes de seguros y de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria	9	2
			Actividades auxiliares de la intermediación financiera	2	0
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	22	3			
			Informática y actividades conexas	5	0
			Otras actividades empresariales	17	3
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	12	4			
			Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	12	4
Enseñanza	24	10			
			Enseñanza	24	10
Servicios sociales y de salud	8	3			
			Servicios sociales y de salud	8	3
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	18	2			
			Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares	3	2
			Actividades de asociaciones n.e.p.	4	0
			Actividades de esparcimiento y actividades culturales y deportivas	10	0
			Otras actividades de servicios	1	0
General	12	7			
			General	12	7
<b>TOTAL POR CATEGORÍAS</b>	<b>285</b>	<b>60</b>	<b>TOTAL POR DIVISIONES</b>	<b>285</b>	<b>60</b>

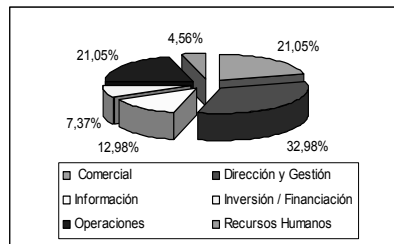
Fuente. Elaboración propia

Como continuación de nuestro trabajo nos ha parecido relevante adscribir los artículos analizados a los diferentes subsistemas de la empresa. Conforme a los resultados que aparecen en la tabla 10 y en el gráfico 2, no podemos decir que todas las áreas de la empresa sean abordadas de la misma forma en la literatura, de hecho la diferencia de unas con otras es bastante significativa. Comprobamos así como abundan los trabajos sobre el subsistema de dirección y gestión de la empresa (32,98 %) y como el área comercial (21,05 %) y de operaciones (21,05 %) reciben un trato bastante aceptable, constituyendo entre las tres más del 75 % de los artículos. Muy por detrás de éstas quedan otras áreas de la empresa.

Llama la atención especialmente, a nuestro juicio, dos aspectos relevantes. El primero de ellos hace referencia a que en la denominada “era de la información”, sólo el 12,98 % de los artículos dedicados a los servicios versen sobre este subsistema de la empresa. Que duda cabe que, ya sea en la fabricación de bienes o en la prestación de servicios, la gestión de la información se ha convertido en un arma competitiva de primera magnitud. Por otra parte, el área de la empresa más desfavorecida en cuanto a publicaciones es la de recursos humanos con sólo un 4,56 % de los artículos publicados. A nuestro parecer, esta cifra es bastante insignificante si pensamos que, debido a la alta interacción que se produce en cualquier fenómeno de prestación de servicios, un elemento humano mal gestionado, formado o motivado, puede truncar la mejor planificación, programación o estrategia de servicios.

**Tabla 10 y Gráfico 2. Artículos de servicios por áreas**

	Comercial	Dirección y Gestión	Información	Inversión / Financiación	Operaciones	Recursos Humanos	Total
Total artículos de servicios por área	60	94	37	21	60	13	285
% sobre el total de artículos de servicios (285)	21,05%	32,98%	12,98%	7,37%	21,05%	4,56%	100%



Fuente: Elaboración propia

## 5. ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS DE DIRECCION DE OPERACIONES EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS (DOOS)

A continuación se presentan los resultados del análisis de los artículos sobre el área de Dirección de Operaciones, siguiendo para ello el mismo esquema utilizado anteriormente para el caso de los artículos de servicios, esto es, por una lado se presenta el análisis cuantitativo y por último el cualitativo.

### 5.1. Análisis cuantitativo de los artículos de DOOS

Como se puede observar en la tabla 11, el total de artículos de servicios dedicados al área de operaciones es de 60, distribuidos de forma más o menos homogénea a lo largo del período de estudio, aunque con una ligera tendencia creciente. En la citada tabla se ha incluido también la evolución anual en términos porcentuales, así como el desglose de estas publicaciones por revista. Los datos obtenidos son coincidentes con los que se desprenden del estudio realizado por González Zamora y otros (2002) sobre las publicaciones de Dirección de Operaciones en Servicios en una serie de revistas internacionales, donde los autores concluyen que no se aprecia un aumento relevante de este tipo de publicaciones a nivel internacional.

**Tabla 11. Evolución anual de los artículos sobre DOOS desglosado por revista**

Revista / Año	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total artículos de DOOS por revista	% sobre el total de artículos de DOOS (60)
AD	0	0	3	1	3	1	3	11	18,3%
CEDE	0	0	0	0	1	1	2	4	6,7%
DO	1	0	2	1	0	4	2	10	16,7%
EI	2	1	0	1	1	0	0	5	8,3%
EM	1	1	1	2	1	1	3	10	16,7%
IEDEE	1	0	1	1	1	0	0	4	6,7%
REDEE	2	5	0	3	2	4	0	16	26,7%
<b>Total artículos de DOOS por año</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>60</b>	
<b>% anual sobre el total de artículos de DOOS (60)</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,7%</b>	<b>15,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>18,3%</b>	<b>16,7%</b>		
<b>% sobre el total de artículos cada año</b>	<b>2,80%</b>	<b>2,54%</b>	<b>2,83%</b>	<b>3,63%</b>	<b>3,66%</b>	<b>3,85%</b>	<b>3,38%</b>		

Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de nuestro trabajo también nos ha permitido conocer qué tratamiento recibe la Dirección de Operaciones por parte de cada una de las revistas analizadas. Estos datos pueden observarse en la tabla 12. De ella se desprende que la Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa (REDEE) y Dirección y Organización (DO) son las más relevantes en cuanto a la DOOS. Esta afirmación se obtiene no sólo del número absoluto de trabajos que sobre DOOS aparecen en estas revistas, sino también del porcentaje que esos artículos representan sobre el total y sobre los artículos de servicios de la revista correspondiente. Esta conclusión, dada la inexistencia de revistas específicas dedicadas a la Dirección de Operaciones en castellano, y siempre teniendo en cuenta las limitaciones del trabajo que presentamos, puede resultar significativa para los muchos profesores e investigadores sobre Dirección de Operaciones existentes en la Universidad Española.

**Tabla 12. Artículos sobre DOOS por revista**

	Artículos operaciones por revista	% sobre el total de artículos de cada revista	% sobre el total de artículos de servicios de cada revista
AD	11	3,23%	22,92%
CEDE	4	4,71%	20,00%
DO	10	5,71%	27,03%
EI	5	0,86%	9,26%
EM	10	4,39%	19,61%
IEDEE	4	2,56%	13,79%
REDEE	16	5,69%	34,78%
<b>Total</b>	<b>60</b>		

Fuente: Elaboración propia

Al igual que hicimos para los artículos de servicios, y utilizando la misma metodología, recogemos en la tabla 13 la procedencia o autoría de los artículos de DOOS. La observación de dicha tabla nos permite concluir que al igual que sucedía con los trabajos de servicios en general, la mayor parte de los artículos de DOOS han sido publicados por universidades españolas exclusivamente, aunque en este caso el porcentaje es aún más elevado (antes suponían un 76,14 % y ahora un 93,33 %). Este aumento porcentual es debido, entre otros factores, a la reducción considerable producida en las publicaciones realizadas exclusivamente por profesionales ajenos al mundo universitario, que pasan de un 17,54 % a un 1,67 %. Por otra parte, la participación de las universidades extranjeras en las publicaciones nacionales se sigue caracterizando por ser ciertamente marginal.

**Tabla 13. Artículos de DOOS según la autoría**

	TOTAL	% sobre el total de artículos de DOOS (60)
Universidades españolas	56	93,33%
Sólo una universidad española	51	85,00%
Entre varias universidades españolas	5	8,33%
Universidades extranjeras	1	1,67%
Otros tipos de organizaciones	1	1,67%
Entre universidades españolas y universidades extranjeras	0	0%
Entre universidades españolas y otros tipos de organizaciones	2	3,33%
Entre universidades extranjeras y otros tipos de organizaciones	0	0%
Entre universidades españolas, universidades extranjeras y otros tipos de organizaciones	0	0%
<b>Total artículos de DOOS</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

De la interpretación de la tabla anterior, pueden obtenerse similares conclusiones que en el análisis realizado de los artículos de servicios en general, algunas de ellas incluso más acentuadas. Nos referimos, por ejemplo, a la práctica inexistencia de colaboración entre universidades y de éstas con otros tipos de organismos, así como a la nula participación en las revistas analizadas, para el caso de la Dirección de Operaciones, de los profesionales del sector real. Quizás deberíamos reflexionar aún más sobre este último aspecto, y preguntarnos si no resultaría interesante para la comunidad universitaria en general que las revistas potenciasen este tipo de colaboración por lo enriquecedora que resultaría la misma.

En la tabla 14 presentamos las principales universidades españolas en función de su contribución a las publicaciones de DOOS en las revistas consultadas. Destaca de nuevo la Universidad de Oviedo, que participa en el 24,14 % de los trabajos, seguida por la Universidad de Sevilla con un 13,79 % y la Universidad de Zaragoza con un 12,07 %. Debemos destacar el caso de la Universidad de Valencia, que como comentamos anteriormente, es la primera universidad española en lo que se refiere al número de publicaciones de servicios pero, sin embargo, ocupa un modesto quinto lugar en el ranking de universidades que investigan en DOOS. El caso contrario lo encontramos en Oviedo, donde más de la mitad de los trabajos

sobre organizaciones de servicios que publican en estas revistas versan sobre esta problemática de la empresa, lo que sucede también en la Universidad de Sevilla con más del 47 % de las publicaciones, lo que pone de manifiesto la importancia que en estas universidades se le da a la Dirección de Operaciones por encima de otras disciplinas como el Marketing o los Recursos Humanos<sup>11</sup>.

**Tabla 14. Principales universidades españolas por publicaciones en DOOS**

Universidad	Artículos de servicios	% participación en los artículos de servicios (229)	Artículos sobre DOOS	% de participación en los artículos sobre DOOS (58)	% artículos de DOOS sobre el total de artículos de servicios de esa Universidad
Universidad de Valencia	37	16,16%	4	6,90%	10,8%
Universidad de Oviedo	25	10,92%	14	24,14%	56,0%
Universidad de Zaragoza	18	7,86%	7	12,07%	38,9%
Universidad de Sevilla	17	7,42%	8	13,79%	47,1%
Universidad Jaume I	10	4,37%	4	6,90%	40,0%

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. Análisis cualitativo de los artículos de DOOS

Del análisis detallado del contenido de los artículos de DOOS podemos comprobar como al igual que sucede en el caso de los artículos de servicios, la mayor parte de los estudios sobre Dirección de Operaciones se llevan a cabo en organizaciones que podríamos encuadrar dentro de la Intermediación Financiera (28,33%), seguidos con diferencia por la Enseñanza (16,66 %), los Servicios en General (11,66 %) y el Comercio al por Mayor y al por Menor (10 %) (ver tabla 9). Los motivos pueden ser los mismos que se señalaron para el caso de los artículos de servicios.

Como indicamos en el epígrafe 3, realizaremos dentro de este análisis cualitativo una clasificación por temas de Dirección de Operaciones de los artículos de DOOS siguiendo la propuesta por Alfalla Luque y Domínguez Machuca (2002). Dado que la finalidad de ambos trabajos no es exactamente la misma, hemos creído conveniente realizar algunas modificaciones a la clasificación de dichos autores para adaptarla a las necesidades de nuestro estudio. Estas variaciones son las siguientes:

- Debemos hacer constar que aunque la Calidad tiene también una vertiente estratégica, en el trabajo de Alfalla Luque y Domínguez Machuca (2002) solamente se considera la vertiente táctico/operativa bajo la denominación *Gestión y Control de la Calidad* ya que, como señalan los autores, en las asignaturas de Dirección y Gestión de la Producción / Operaciones en nuestro país suele darse más énfasis a estos aspectos. En nuestro análisis, hemos decidido diferenciar entre calidad a nivel estratégico y calidad a nivel operativo, bajo la denominación *Aspectos Estratégicos de la Calidad y Gestión y Control de la Calidad*, respectivamente.

- Del mismo modo que antes, hemos diferenciado en nuestro trabajo las dos vertientes que puede presentar la problemática de la Productividad, añadiendo al tema *Control y mejora de la productividad / eficiencia y medición del resultado*, bajo el enfoque táctico/operativo, el tema estratégico *Aspectos estratégicos de la productividad*.

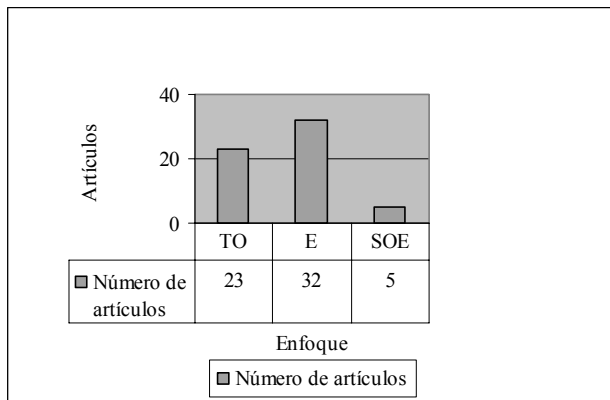
- En la fuente utilizada se incluye la *Dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios* como uno de los temas de Dirección de Operaciones sin una orientación específica. En nuestra clasificación, obviamente, no se ha incluido este tema, dado que todos los artículos que se pretenden clasificar pertenecen al sector servicios, siendo por tanto redundante esta opción.

- Se ha incluido, sin embargo, dentro del grupo “Sin Orientación Específica”, el tema *Introducción a la problemática de los servicios* donde tienen cabida todos los trabajos relacionados con cuestiones como definición de empresas de servicios o características distintivas de los mismos.

- Por último, y también dentro del grupo “Sin Orientación Específica”, hemos creado el apartado *Otros* para recoger todos aquellos artículos que no pueden adscribirse a un enfoque en concreto y tampoco a ningún tema en particular.

Una primera clasificación aparece en el gráfico 3, pudiéndose observar como más de la mitad de los artículos sobre DOOS analizados (53,3 %) pueden encuadrarse en el nivel Estratégico (“E”), mientras que un 38,3 % lo harían en el nivel Táctico / Operativo (“TO”). Hoy en día está suficientemente admitido el importante papel estratégico que desde la década de los 70 del siglo pasado viene desempeñando el Subsistema de Operaciones en las empresas dedicadas a la fabricación de bienes, convirtiéndose en un verdadero motor para la consecución de ventajas competitivas sostenibles para las mismas (Ruiz Jiménez y otros, 2002). Nos complace observar que dicha consideración estratégica empieza a estar también reconocida para el caso de las empresas prestadoras de servicios.

**Gráfico 3. Artículos sobre DOOS según el enfoque**

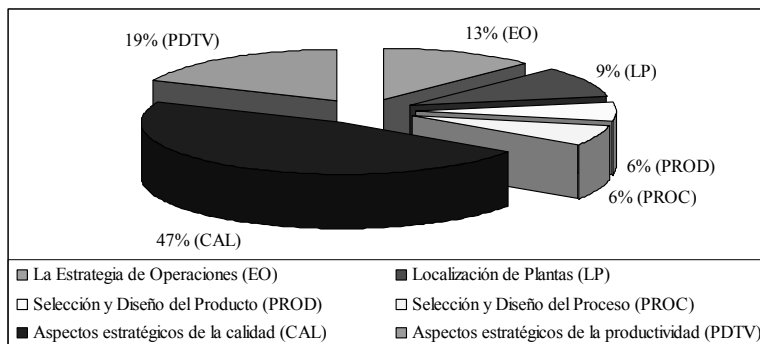


Fuente: Elaboración propia

Dentro de los aspectos estratégicos destaca la atención que reciben, por un lado, los temas relacionados con la Calidad, lo que coincide con la importancia que ha desarrollado este tema en los últimos años en las organizaciones empresariales, y por otro, los trabajos vinculados a la problemática de la Productividad (ver gráfico 4). Este último aspecto esperamos contribuya positivamente a disminuir el enorme gap existente entre las empresas prestatarias de servicios y las fabricantes de bienes en lo que a su eficiencia se refiere.



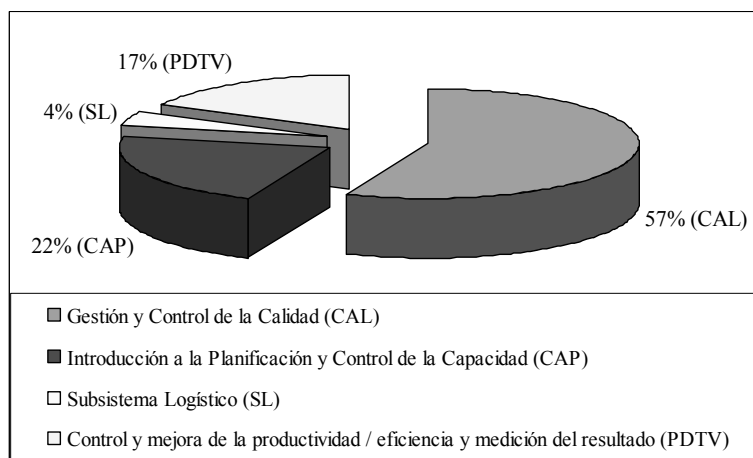
**Gráfico 4. Distribución de artículos sobre DOOS por temas Estratégicos**



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la vertiente táctico/operativa, cuya distribución por temas aparece en el gráfico 5, es interesante comprobar de nuevo como más del 50 % de los trabajos se centran en la Gestión y Control de la Calidad y en la preocupación por el Control, Medición y Mejora de la Productividad y Eficiencia, lo que parece lógico teniendo en cuenta la relevancia que ambos temas tienen a nivel estratégico. Añadido a esto debemos destacar el número de artículos sobre Planificación y Control de la Capacidad (22 %), aspecto que cobra una especial importancia en las organizaciones de servicios debido a las características distintivas de los mismos que afectan a la gestión de la capacidad (producción y consumo simultáneo, no almacenables, perecederos, etc.).

**Gráfico 5. Distribución de artículos sobre DOOS por temas Tácticos / Operativos**

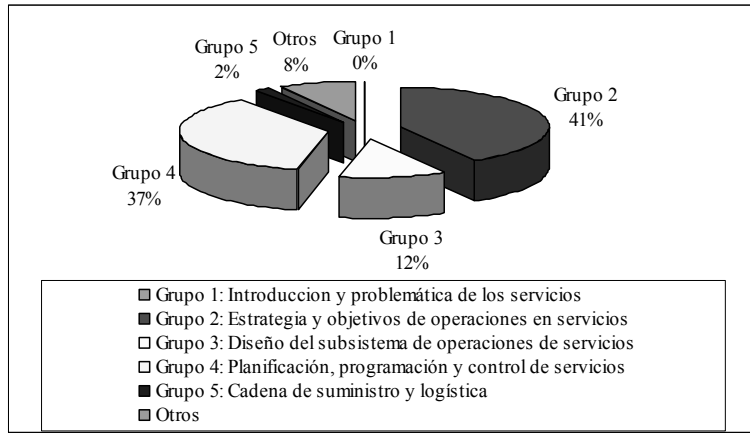


Fuente: Elaboración propia

Por último, como señalamos en el apartado 3, se han clasificado de nuevo los artículos de DOOS siguiendo la agrupación propuesta por González Zamora y otros (2002), que establecen los cinco grupos temáticos recogidos en el gráfico 6, lo que nos permitirá la comparación de nuestros resultados con los obtenidos por estos autores a nivel internacional. Del gráfico mencionado merece la pena destacar como el 41 % de los artículos pueden

encuadrarse dentro del grupo 2, relativo a la estrategia y objetivos de operaciones en servicios; y el 12 % al grupo 3, diseño del subsistema de operaciones de servicios. Es decir, más del 50% de los artículos analizados tratan sobre temas estratégicos, coincidiendo estos resultados con los obtenidos anteriormente. Todo ello resulta coherente con el análisis de González Zamora y otros (2002) a nivel internacional, donde se concluye que casi el 64 % de los artículos analizados corresponden a estos aspectos estratégicos. En cuanto al resto de los grupos, también existe esta correspondencia entre los resultados a nivel nacional e internacional.

**Gráfico 6. Distribución de artículos sobre DOOS por grupos de temas**



Fuente: Elaboración propia

## 6. CONCLUSIONES

No podemos concluir, a la vista de los resultados de este trabajo, que la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios, y más concretamente de sus operaciones, esté convenientemente tratada en la investigación universitaria en relación a la importancia de la que goza dicho sector en nuestra economía, lo que coincide con el tratamiento marginal que también recibe a nivel académico en las aulas. Son varios los hechos que nos llevan a pensar esto: por un lado, la carencia de publicaciones periódicas dedicadas en exclusividad al sector servicios así como las centradas en Dirección de Operaciones; por otro lado, el escaso número de artículos sobre la Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios y sobre la gestión de sus operaciones recogidos en las publicaciones generalistas que han sido analizadas, aunque la tendencia al alza nos permite ser optimistas.

Sin embargo, hemos podido comprobar que, en términos relativos, las revistas Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa (CEDE), Esic Market (EM) y Dirección y Organización (DO) son las que dan una mayor difusión a las publicaciones sobre la administración de organizaciones de servicios, lo que consideramos una importante aportación dada la carencia que comentábamos anteriormente.

Tras un análisis más detallado de los artículos de servicios localizados, hemos detectado como todas las áreas de la empresa no son abordadas de la misma forma en la literatura revisada, existiendo de hecho importantes diferencias entre unas y otras. Por ejemplo, destaca

la enorme importancia que se le otorga al subsistema de dirección y gestión (32,98 %) y la escasez con la que aparecen trabajos sobre recursos humanos (4,56 %). Algo similar sucede cuando clasificamos los artículos de servicios y las publicaciones sobre DOOS en función del subsector concreto al que hacen referencia, destacando, en ambos casos, los trabajos sobre organizaciones encuadradas dentro de la Intermediación Financiera. Además, en relación con la gestión de operaciones en concreto, podemos concluir que los temas relacionados con la Calidad y con la Productividad, en sus vertientes estratégicas y táctico/operativas, son los que principalmente se abordan.

Juzgamos también que una aportación relevante de este trabajo ha sido comprobar la escasa colaboración del ámbito profesional y el académico. Esto queda de manifiesto no sólo por el bajo número de trabajos sobre servicios y DOOS publicados por miembros de otros tipos de organizaciones en las revistas académicas analizadas, sino también por la mínima colaboración con las universidades en trabajos comunes. Asimismo, resulta preocupante la escasa colaboración detectada entre universidades españolas. En relación al origen académico de las publicaciones, este trabajo nos permite conocer además cuáles son las principales universidades españolas que están actualmente investigando en Administración y Dirección de Organizaciones de Servicios, en general, y en DOOS en particular, ocupando un puesto meritorio en ambos casos la Universidad de Oviedo.

No queremos concluir este trabajo sin hacer referencia a las limitaciones del mismo. Éstas no son más que las derivadas de obtener sus resultados en base a una muestra de revistas de Administración y Dirección de Empresas que, aunque consideramos que son relevantes, no constituyen evidentemente la población total. Por otra parte, y al igual que sucede en cualquier trabajo de este tipo, hemos de tener en cuenta el inevitable grado de subjetividad que en contadas ocasiones aparece en la selección y análisis de los artículos. No obstante, pensamos que las conclusiones obtenidas son de relevancia para la comunidad científica española.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ALFALLA LUQUE, R.; DOMÍNGUEZ MACHUCA, J. A. (2002): *La Formación en Dirección de Producción/Operaciones: El Caso de la Universidad Española*. Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla.
- CEBALLOS HERNÁNDEZ, C.; RUIZ JIMÉNEZ, A. (2003): "La Investigación Académica Española en Dirección de Operaciones en Organizaciones de Servicios: Un Avance de Revisión Bibliográfica". *Congreso. Actas XVII Congreso Anual, XIII Congreso Hispano-Francés*. Burdeos (Francia).
- CEBALLOS HERNÁNDEZ, C.; RUIZ JIMÉNEZ, A.; ARIAS MARTÍN, C. (2004): "About POM Teaching and Research in Tourism Academic Degrees: An Analysis of Andalusian Universities". *Second World Conference on POM and 15<sup>th</sup> Annual POM Conference*. Cancun (Mexico).
- CERVIÑO J.; CRUZ ROCHE, I. (2001): "El Ranking de las Revistas Académicas en el Área de Marketing: Una Perspectiva Española", *Esic - Market*, N° 109, pp. 9-32.
- CERVIÑO, J.; CRUZ ROCHE, I.; GÓMEZ SUÁREZ, M. (2002): "La valoración de las revistas de marketing españolas", *Distribución y Consumo*, N° 61, pp. 129-137.
- CHÁVEZ MIRANDA, E.; RUIZ JIMÉNEZ, A. (2002): "Yield Management: Estudio Bibliográfico y Aspectos Básicos". Trabajo de Investigación. Universidad de Sevilla (Sin publicar).
- CHÁVEZ MIRANDA, E. y RUIZ JIMÉNEZ, A. (2004): "Yield Management Research Through the Analysis of Scientific Journals: Preliminary Results". *Second World Conference on POM and 15<sup>th</sup> Annual POM Conference*. Cancun (Mexico).

- DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A.; ÁLVAREZ GIL, M.J.; GARCÍA GONZÁLEZ, S.; DOMÍNGUEZ MACHUCA, M.A.; RUIZ JIMÉNEZ, A. (1995): *Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios*. McGraw – Hill. Madrid.
- GONZÁLEZ ZAMORA, M.M.; DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A.; AGUILAR ESCOBAR, V.G. (2002): “La Dirección de Operaciones en Empresas de Servicios en las Revistas de Dirección de Operaciones: Un Estudio Preliminar”. *XII Congreso Nacional de ACEDE (Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresa)*. Palma de Mallorca.
- GUERRAS MARTÍN, L. A.; RUIZ CABESTRE, F.J.; RUIZ VEGA, A.V. (1999a): “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.
- GUERRAS MARTÍN, L. A.; RUIZ CABESTRE, F.J.; RUIZ VEGA, A.V. (1999b): “Tipología de las Investigaciones sobre Economía de la Empresa Publicadas en Revistas Españolas”, *Boletín de Estudios Económicos*, Vol. LIV, nº 167, pp. 301-327.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2004): *INE: Anuario Estadístico de España 2004*.
- ISIC (*International Standard Industrial Classification of all Economic Activities*) <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp?C1=2&Lg=3>
- MAROTO ACÍN, J. A. (1989): “Bibliografía sobre la Empresa: Una Revisión”, *Papeles de Economía Española*, nº 39, pp. 452-466.
- MOLINA FERNÁNDEZ, L.M., LLÓRENS MONTES, F.J., RUIZ MORENO, A. (2002): “Estudio de los Patrones de Citación de las Publicaciones Españolas: El Caso de la Gestión de la Calidad”. *Congreso. Actas XII Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica*. Covilha (Portugal).
- ROMÁN ROMÁN, A. y GIMÉNEZ TOLEDO, E. (2001): “Scientific prestige of the Spanish Economic journals. Professors' working habits in the Economics' departments of the public Spanish universities”, [http://econwpa.wustl.edu/eprints/get/papers/0012/0012004\\_abs](http://econwpa.wustl.edu/eprints/get/papers/0012/0012004_abs)
- RUIZ JIMÉNEZ A. y CHÁVEZ MIRANDA, E. (1999): *Cuadernos de Dirección y Gestión de la Producción*. Departamento de Economía Financiera y Dirección Operaciones. Universidad de Sevilla. Sevilla.
- RUIZ JIMÉNEZ, A.; ALFALLA LUQUE, R.; MEDINA LÓPEZ, C.; CHÁVEZ MIRANDA, E. (2002): “La Estrategia de Operaciones en Organizaciones de Servicios”, *Esic-Market*. Núm. 112, pp. 191-210.
- SACRISTÁN DÍAZ, M. (2001): “La Adopción, Implantación y Control de Tecnologías Avanzadas de Fabricación (AMT). Un Análisis Empírico en el Sector Aeronáutico Andaluz”. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla.
- SANCHIS PALACIO, J.R. (2001): “Dirección Estratégica Bancaria: Estado Actual y Temas de Investigación”. *Cuadernos de Economía de la Empresa*, nº 8, Enero-Abril, pp. 77.
- SUÁREZ SUÁREZ, A.S. (1975): “Los Estudios de las Ciencias Empresariales en España y en el Mundo”. *Económicas y Empresariales*, nº 1.

## NOTAS

<sup>1</sup> INE: Anuario Estadístico de España 2004

<sup>2</sup> El contenido de este trabajo aparece publicado en Chávez Miranda y Ruiz Jiménez (2004).

<sup>3</sup> Queremos aprovechar para señalar que esta situación de la Dirección de Operaciones contrasta con la de otras áreas de la empresa que cuentan con un mayor o menor número de publicaciones periódicas que se dedican a ellas con cierta exclusividad. Piénsese en Partida Doble y Revista Española de Financiación y Contabilidad, para el área de Contabilidad y, en Investigación y Marketing; Estudios sobre Consumo, Distribución y Consumo, MK Marketing + Ventas o IP-Mark, para el área de Marketing.

<sup>4</sup> En el momento de presentar este trabajo, no estaban disponibles los números correspondientes al año 2003 de algunas de las revistas, motivo por el cual no se ha incluido este año en el estudio.

<sup>5</sup> ISIC (International Standard Industrial Classification of all Economic Activities)

<http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp?C1=2&Lg=3>

<sup>6</sup> Los niveles que se utilizan en dicha clasificación internacional de actividades, ordenados de mayor a menor nivel de agregación, son: categoría, división, grupo y clase.

<sup>7</sup> Ese porcentaje está calculado sin considerar las publicaciones mixtas entre universidades y otro tipo de organizaciones, lo que pensamos desvirtuaría los resultados.

<sup>8</sup> Estos datos están recogidos por Universidad, no haciéndose distinción cuando una Universidad tiene centros en más de una ciudad. Por otra parte, en las dos últimas columnas de la tabla 8, se recoge el total de artículos en los que dicha

universidad ha participado, ya sea en exclusiva o en coautoría con otra, con universidades extranjeras o con otros tipos de organizaciones, lo que supone un total de 229 artículos como puede comprobarse en la tabla 7.

<sup>9</sup> Sin embargo, como se podrá apreciar, no aparece la clasificación completa, sino solamente aquellas categorías y divisiones en las cuales el número de artículos de servicios o sobre Dirección de Operaciones en Organizaciones de Servicios (DOOS) es distinto de cero.

<sup>10</sup> Esta tabla incluye tanto la distribución por subsectores de los artículos de servicios que se comentan en este epígrafe, como de los artículos sobre DOOS que se analizarán posteriormente en el epígrafe 5.2.

<sup>11</sup> Al igual que se hizo para el caso de los artículos de servicios, estos porcentajes se han calculado sobre el total de artículos en los que aparece como autora alguna universidad española, independientemente de que lo haga en solitario, en coautoría con otra universidad española o extranjera o con otro tipo de organizaciones, lo que supone un total de 58 artículos como puede calcularse en la tabla 13.

La Revista *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* recibió este artículo el 27 de julio de 2004 y fue aceptado para su publicación el 16 de marzo de 2005.

