

Autor: Néstor Tarsicio Pascuas Leguizamo.
Asesor: Docente Andres Alberto Osorio Londoño.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO: UN ANÁLISIS
BIBLIOMÉTRICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL MANAGEMENT

Resumen

El objetivo de este artículo consiste en realizar un análisis bibliométrico sobre la literatura existente sobre la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Este propósito responde a la necesidad de comprender los patrones de colaboración, estructura intelectual y evolución de la producción científica sobre la relación mencionada, lo que no se ha abordado hasta la fecha en otros artículos. 94 documentos fueron obtenidos de la base de datos *Scopus*, los cuales fueron analizados a través de técnicas bibliométricas en el programa *Bibliometrix*. El análisis bibliométrico realizado incluyó el análisis de los siguientes aspectos: productividad de acuerdo con autores, afiliaciones y países; palabras claves; citas; dependencia de términos científicos; y redes de colaboración. Los resultados indican que la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio goza de una estructura emergente a nivel conceptual, intelectual y relacional. En términos prácticos, este estudio ofrece oportunidades de investigación novedosas sobre la relación entre gestión del conocimiento, gestión humana y calidad del servicio.

Palabras claves: gestión del conocimiento, calidad del servicio, bibliometría, *Scopus*.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento es la facultad del ser humano para comprender a través de la razón la naturaleza, las cualidades y las relaciones entre las cosas del entorno (de Bem Machado et al., 2022; Farooq, 2023). Este se puede ver en cada individuo de manera particular, pero también se evidencia en sociedad, es decir, en grupos sociales en los que sus integrantes comparten un mismo conocimiento en referencia a un tema particular (Jennex, 2005). De cualquier forma, el conocimiento adquiere su valor social al facilitar los

procesos de toma de

decisiones del ser humano en todas las actividades que interviene, mejora y modifica (Abubakar et al., 2019).

En las organizaciones, el conocimiento se considera un recurso estratégico si es codificado, difundido y utilizado de manera apropiada después de que es identificado (Grant & Baden-Fuller, 2018). Además, es el sustento de la creación de capital intelectual, pues es absolutamente necesario para desarrollar capacidades estratégicas o competencias centrales, lo que incide de forma directa en el mejoramiento del desempeño, la calidad del servicio y el aprovechamiento de oportunidades nuevas de negocio en el mercado (Kok, 2007).

Es por lo anterior que el conocimiento debe ser gestionado estratégicamente (Osorio-Londoño et al., 2021). A razón de esto, en una organización se logra evidenciar el conocimiento a través de procedimientos, rutinas, servicios y sistemas que se encuentran articulados con sus propósitos estratégicos (Hattore et al., 2022). Este conocimiento hace posible que empleados y equipos de trabajo cumplan sus roles alcanzando el mejor desempeño posible (Rasula et al., 2012). Específicamente, el conocimiento es importante para mejorar el desempeño de los procesos organizacionales orientados al cliente (Bueren et al., 2005)

Por ende, a partir del valor estratégico que se le otorga al conocimiento particular y colectivo que las organizaciones acumulan en su devenir histórico (Grant & Baden-Fuller, 2018), la gestión de este recurso emergió como una estrategia o herramienta que genera grandes beneficios respecto a la eficiencia y eficacia empresarial (Hedlund, 1994). Kankam (2022), recientemente, destaca que la gestión del conocimiento es una iniciativa empresarial que mejora los servicios que se prestan y producen en diversas industrias y sectores. En efecto, dicha gestión se ha constituido en una palanca estratégica que mejora la calidad de los servicios que las organizaciones prestan (Bouncken, 2002; Tseng, 2016).

Por esto, en este artículo se realiza un análisis bibliométrico de la literatura existente sobre la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Este análisis se realizó a partir de la ejecución de una ecuación de búsqueda en la herramienta bibliográfica *Scopus*, que fue delimitada a la producción científica circunscrita al campo de los negocios, gestión organizacional y contabilidad–Business, Management, and Accounting–. Este artículo aporta a la escasez de literatura existente sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio, dado que las bibliometrías identificadas en la literatura se enfocan esencialmente en realizar un análisis del campo de gestión del conocimiento en su totalidad (Gaviria-Marin et al., 2019), de revistas científicas especializadas en la publicación de artículos sobre dicha gestión (Gaviria-Marin et al., 2018) o de la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño organizacional (Farooq, 2023). Esta es una bibliometría sobre gestión del conocimiento que contribuye desde una perspectiva más específica del desempeño, como es la calidad del servicio.

REFERENTE TEÓRICO

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento tiene que ver con el diseño y la implementación de actividades y procesos que hacen posible la creación, organización, transferencia y aplicación del conocimiento, con el fin de crear valor para las organizaciones (Wong & Aspinwall, 2004). A razón de esto último, dicha gestión se orienta a que las organizaciones alcancen objetivos estratégicos como la diferenciación de la empresa en el mercado y el mejoramiento del desempeño financiero (Lehaney et al., 2004). Por las razones anteriores, la gestión del conocimiento se ha consolidado como una herramienta de gran impacto en las organizaciones, ante el advenimiento de una economía basada esencialmente en la creación y el uso de recursos intangibles, como es el caso del conocimiento (Becker et al., 2001).

Existen cuatro procesos de la gestión del conocimiento que suelen ser consistentes de acuerdo con autores referentes de la literatura científica (Begoña-Lloria, 2008; Gold et al., 2001; Wong & Aspinwall, 2004): la adquisición del conocimiento, su conversión de manera que pueda ser utilizado, la aplicación o uso y, por último, la protección. Primero, la adquisición de conocimiento se refiere a la identificación y captación de los conocimientos internos y externos de la organización y su importación de fuentes externas (Van Beveren, 2002). Este proceso consiste en que las organizaciones integren en sus capacidades diversos recursos dispersos que se sustentan en conocimiento (Cassiman & Veugelers, 2006). Segundo, la conversión del conocimiento se refiere a la codificación, organización, transformación y almacenamiento del conocimiento, lo que debe estar en línea con las necesidades de la organización (Zahra et al., 2007). Tercero, la aplicación del conocimiento tiene que ver con la difusión de este hacia los procesos, personas y unidades de negocio que lo necesitan, con el fin de resolver problemas empresariales y generar nuevos productos, procesos, servicios, estructuras o mercados (Ode & Ayavoo, 2020). La aplicación tiene como principal propósito el diseño y la implementación de innovaciones (Dahiyat, 2015). Finalmente, la protección del conocimiento se relaciona con mantener en condiciones de difícil transferibilidad externa las capacidades estratégicas de la organización que se basan en conocimiento, lo que deriva en diseñar procesos para proteger el conocimiento empresarial del uso inadecuado o del robo (Gold et al., 2001).

La calidad en el servicio

La calidad en el servicio consiste en la superioridad o excelencia de un servicio o producto en referencia a su capacidad para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los clientes que lo adquieren o consumen (Naveh & Stern, 2005). Esto significa que un servicio alcanza calidad cuando supera las expectativas previas del cliente respecto a su utilidad y

desempeño (Lewis, 1991). Por lo dicho, la calidad en el servicio se considera un determinante clave de la competitividad de una organización (Gupta, 2018). Estratégicamente, esto deriva en el planteamiento de que la calidad en el servicio ayuda a una organización a que se diferencie de sus competidores en el mercado y, por consiguiente, hace posible la creación de ventajas competitivas sostenidas (Virtanen et al., 2018).

Los servicios son productos intangibles que no pueden percibirse, sentirse, medirse o contabilizarse como los productos manufacturados, por lo que su calidad depende del bienestar y la satisfacción que producen en los seres humanos que los adquieren (Mosadeghrad, 2013). Particularmente, la calidad de los servicios, a razón de su naturaleza intangible, depende del proceso de servicio y de la interacción que el cliente tiene con la organización que lo provee (Weiner et al., 2006). En diversos sectores de la economía, como los servicios en salud, la industria hotelera y las plataformas de software, la calidad en el servicio se considera una capacidad estratégica esencial para lograr diferenciación, pues de la satisfacción del cliente respecto al servicio deriva el mejoramiento del desempeño comercial y financiero (Kitapci et al., 2014).

Relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio

La gestión del conocimiento en las empresas es crucial para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, como lo demuestran algunos estudios. Chaithanapat et al. (2022) encontraron que la gestión del conocimiento favorece la capacidad de innovación de los individuos, lo que luego termina generando servicios innovadores y de calidad.

Por otro lado, Saied et al. (2021) exploró cómo la gestión del conocimiento, a través de las prácticas de aprendizaje, impacta significativamente en la calidad del servicio. Los autores hallaron que las prácticas efectivas de gestión del conocimiento no solo acumulan y hacen posible un mejor uso del conocimiento, sino que también fomentan un entorno de

aprendizaje continuo que contribuye con la adaptabilidad y respuesta hacia las necesidades del cliente.

Además, en el sector bancario, específicamente en la banca islámica minorista, se ha demostrado que una transferencia de conocimientos efectiva mejora la satisfacción del cliente, lo que relaciona directamente el impacto positivo de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio (Adrutdin et al., 2016). Estos estudios, en general, resaltan la necesidad de implementar la gestión del conocimiento para que las empresas mejoren la calidad de los servicios que prestan, enfatizando su rol en fomentar la creatividad, el aprendizaje organizacional, la capacidad de innovación y la comprensión del cliente.

Así pues, la gestión del conocimiento presenta un papel esencial en la mejora de la calidad de un servicio, pues hace posible que una organización aproveche de manera efectiva el conocimiento y la experiencia acumulados (Jennex, 2005). En un entorno de servicio, esto implica comprender profundamente las necesidades y expectativas de los clientes, así como las mejores prácticas y soluciones para satisfacerlas y resolverlas (Bueren et al., 2005). Particularmente, al capturar y compartir experiencias pasadas y soluciones innovadoras dentro de la organización, los empleados pueden ofrecer respuestas más rápidas y efectivas a los problemas de los clientes (Tseng, 2016). Adicionalmente, la gestión del conocimiento facilita la formación continua y el desarrollo de habilidades del talento humano, lo que asegura que posean el conocimiento actualizado y las competencias necesarias para brindar un servicio de alta calidad (Wright et al., 2001).

Es de anotar que la gestión del conocimiento también ayuda a crear una cultura organizacional centrada en el aprendizaje y la mejora continua (Nonaka & Takeuchi, 1995). Por tanto, una mayor colaboración dentro de la organización, en la que el intercambio de ideas y experiencias conduce a innovaciones, mejora la prestación de servicios (Adrutdin et

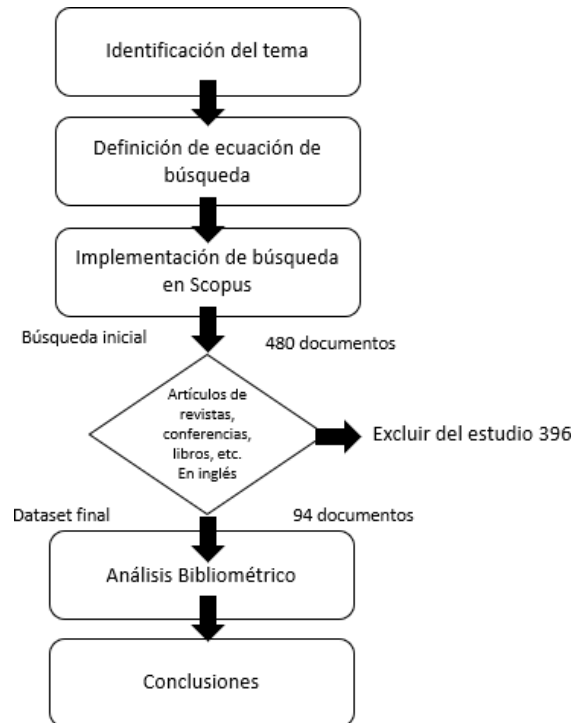
al., 2016). En el análisis de los comentarios y experiencias de los clientes, la organización puede identificar áreas de mejora y adaptar sus servicios para satisfacer mejor las expectativas cambiantes (Tseng, 2016). Este enfoque proactivo, impulsado por la gestión del conocimiento, no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fomenta un entorno de trabajo en el que los empleados se sienten valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización, lo que a su vez refuerza la calidad del servicio ofrecido (Wright et al., 2001).

En este orden de ideas, se plantea que la gestión del conocimiento es un antecedente de la calidad del servicio (Tseng, 2016), por lo que es importante analizar su estructura conceptual, intelectual y relacional como campo de conocimiento. Por esto, se plantea seguidamente el diseño metodológico y los resultados obtenidos del análisis bibliométrico realizado sobre dicha relación.

METODOLOGÍA

En este artículo se usó el análisis bibliométrico para evaluar documentos de una base de datos representativa de la actividad científica. A través de este método se analizaron los aspectos más destacados que caracterizan la literatura sobre la relación entre gestión del conocimiento y la calidad del servicio. En general, la metodología implementada consistió sistemáticamente en elaborar una ecuación de búsqueda, aplicarla en una base de datos representativa, y analizar y sintetizar los resultados (ver Figura 1). Esta metodología es consistente con los pasos que se deben implementar en un análisis bibliométrico, los cuales son recomendados por Donthu et al. (2021).

Figura 1. Proceso llevado a cabo en el análisis bibliométrico



Fuente: Donthu et al. (2021)

Estrategia de búsqueda

En primer lugar, las palabras clave apropiadas fueron identificadas, basadas en el objetivo del estudio, para dar forma a la siguiente ecuación de búsqueda:

(TITLE-ABS-KEY (“knowledge management” OR “knowledge sharing” OR “information sharing” OR “information management”) AND TITLE-ABS-KEY (“service quality” OR “quality improvement” OR “service quality

management” OR “service quality improvement” OR “service performance” OR “service results”))

Para realizar el análisis bibliométrico solo se obtuvieron datos de la herramienta bibliográfica *Scopus*. En específico, esto se justifica en que la base de datos de *Scopus* abarca mayor literatura que Web of Science (WoS).

Obtención de datos

Para la inclusión de los documentos de investigación se aplicaron los siguientes criterios específicos

- Se incluyeron en el análisis bibliométrico documentos publicados en congresos, revistas científicas, capítulos de libros, entre otros.

- Documentos publicados entre 1995 y 2022. Esto se explica en que el año 1995 se consolida la gestión del conocimiento como una práctica o recursos que mejora el desempeño de las organizaciones, lo cual se sustentó en el modelo de la espiral del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995), y en la emergencia de la Visión de la Firma basada en el Conocimiento propuesta por Grant en 1996. No obstante, la ecuación de búsqueda solo produjo resultados desde el año 1999, como se muestra en la sección de resultados.

- Documentos publicados en idioma inglés.

- Contribuciones en las que dentro del resumen se identifique que las variables gestión del conocimiento y calidad del servicio se relacionan.

Tras ejecutar la consulta de búsqueda en la herramienta bibliográfica *Scopus*, se obtuvieron cuatrocientos ochenta documentos. Los datos bibliográficos obtenidos se almacenaron en los formatos BibTeX y CSV, incluyendo campos para registrar principalmente el nombre e identificación de los autores, título del documento, año de publicación, título de la fuente, volumen, número, citado por, enlace, DOI, afiliaciones,

resumen, palabras clave, referencias, dirección de correspondencia, nombre de la conferencia, lugar y fecha de la conferencia, editores, editor, ISSN, ISBN, tipo de documento, idioma, acceso abierto, etapa de publicación y fuente. Trescientos ochenta y seis resultados o documentos se eliminaron de la búsqueda inicial porque no se ajustaron al objetivo del estudio. Como resultado, el análisis bibliométrico se realizó utilizando una colección final de 94 resultados o documentos relacionados con el vínculo entre gestión del conocimiento y calidad del servicio.

Análisis bibliométrico

Los artículos seleccionados se evaluaron utilizando el paquete *Bibliometrix* del programa R. Es de anotar que la realización de un análisis bibliométrico hace posible la obtención de información sobre las actividades de investigación de las comunidades científicas para explorar y visualizar su evolución en el tiempo, obteniendo una visión general y especializada de la literatura. Esta información se presenta, seguidamente, sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio.

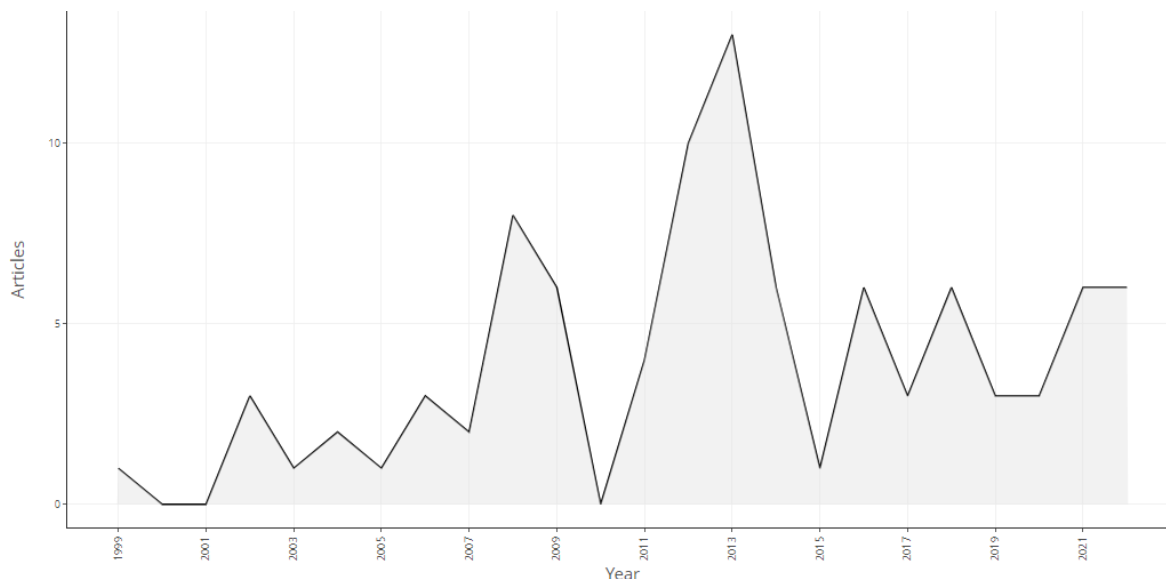
RESULTADOS

Análisis descriptivo

Literatura científica sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio: perspectiva general

Una visión general de los estudios seleccionados de la literatura muestra la evolución de las publicaciones desde 1999 hasta 2022 (Figura 2). El mayor crecimiento que tuvo la literatura sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio se produjo entre el año 2010 y 2013. No obstante, entre el año 2013 y 2015 se produjo un decrecimiento en la producción científica alrededor de la relación señalada. En los últimos cinco años no se presenta un patrón de crecimiento o decrecimiento estable de la producción científica.

Figura 2. Evolución de las publicaciones anuales sobre DevOps.



Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

La Tabla 1 presenta los resultados descriptivos generales de los 94 artículos seleccionados para realizar el análisis bibliométrico. Se puede observar en la Tabla 1 las fuentes de las que provienen los documentos analizados, la tasa de crecimiento anual de la producción científica, la antigüedad promedio de los documentos, la citación promedio por documento, el número de referencias, el contenido de los documentos y otros aspectos relacionados con la dinámica de colaboración entre autores. Se destaca que, en su mayoría, los documentos analizados son artículos científicos y de conferencia (87; 86%).

Tabla 1

Resumen de los datos recogidos

Description	Results
Timespan	1999:2022
Sources (Journals, Books, etc) 46	

Documents	94
Annual Growth Rate %	8,1
Document Average Age	8,88
Average citations per doc 16,39	
References	4586
DOCUMENT CONTENTS	
Keywords Plus (ID)	339
Author's Keywords (DE)	325
AUTHORS	
Authors	244
Authors of single-authored docs	9
AUTHORS COLLABORATION	
Single-authored docs	9
Co-Authors per Doc	2,68
International co-authorships %	13,83
DOCUMENT TYPES	
Article	57
Book chapter	3
Conference paper	30
Conference review	1
Retracted	1
Review	2

Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): "Bibliometrix".

Principales fuentes de los documentos

La Tabla 2 presenta las publicaciones que constituyen las fuentes más frecuentes relacionadas con la publicación de contribuciones sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio. Se encontraron dos fuentes relevantes respecto la generación de conocimiento sobre esta relación: la revista científica “Total Quality Management and Business Excellence” y la conferencia “Proceedings of 2013 6th International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, iciii 2013” (9 y 7 contribuciones, respectivamente). En un segundo renglón se encontraron revistas científicas como: “International Journal of Productivity and Quality Management”, “Journal of Knowledge Management”, “International Journal of Quality and Reliability Management” (5, 5 y 4 contribuciones, respectivamente); y las conferencias: “Innovation and Knowledge Management in Business Globalization: Theory and Practice - Proceedings of the 10th International Business Information Management Association Conference” y “Vision 2020: Sustainable Growth, Economic Development, and Global Competitiveness - Proceedings of the 23rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2014”. Por último, como se puede ver en la Tabla 2, se identificaron revistas científicas y conferencias que contribuyeron para el análisis con 1, 2 o 3 documentos en el análisis.

Tabla 2

Fuentes de los documentos obtenidos

FUENTES	ARTÍCULOS
TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND BUSINESS EXCELLENCE	9
PROCEEDINGS OF 2013 6TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION MANAGEMENT, INNOVATION MANAGEMENT AND INDUSTRIAL ENGINEERING, ICIII 2013	7
INNOVATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT IN BUSINESS GLOBALIZATION: THEORY AND PRACTICE - PROCEEDINGS OF THE 10TH INTERNATIONAL BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION CONFERENCE	5
INTERNATIONAL JOURNAL OF PRODUCTIVITY AND QUALITY MANAGEMENT	5
JOURNAL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT	5
INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY AND RELIABILITY MANAGEMENT	4
VISION 2020: SUSTAINABLE GROWTH, ECONOMIC DEVELOPMENT, AND GLOBAL COMPETITIVENESS - PROCEEDINGS OF THE 23RD INTERNATIONAL BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION CONFERENCE, IBIMA 2014	4
DEVELOPMENTS IN MARKETING SCIENCE: PROCEEDINGS OF THE ACADEMY OF MARKETING SCIENCE	3
INNOVATION AND SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE: FROM REGIONAL DEVELOPMENT TO WORLD ECONOMIES -	3

PROCEEDINGS OF THE 18TH INTERNATIONAL BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION CONFERENCE	
INNOVATION VISION 2020: SUSTAINABLE GROWTH, ENTREPRENEURSHIP, AND ECONOMIC DEVELOPMENT - PROCEEDINGS OF THE 19TH INTERNATIONAL BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION CONFERENCE	3
JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH	3
JOURNAL OF RETAILING AND CONSUMER SERVICES	3
2011 INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-BUSINESS AND E-GOVERNMENT, ICEE2011 - PROCEEDINGS	2
INTERNATIONAL CONFERENCE ON MANAGEMENT AND SERVICE SCIENCE, MASS 2011	2
JOURNAL OF BUSINESS AND INDUSTRIAL MARKETING	2
JOURNAL OF QUALITY ASSURANCE IN HOSPITALITY AND TOURISM	2
SERVICE INDUSTRIES JOURNAL	2
SUPPLY CHAIN MANAGEMENT	2
11TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON SERVICE SYSTEMS AND SERVICE MANAGEMENT, ICSSSM 2014 - PROCEEDING	1
2012 PROCEEDINGS OF PORTLAND INTERNATIONAL CENTER FOR MANAGEMENT OF ENGINEERING AND TECHNOLOGY: TECHNOLOGY MANAGEMENT FOR EMERGING TECHNOLOGIES, PICMET'12	1
30TH ANNUAL NATIONAL CONFERENCE OF THE AMERICAN SOCIETY FOR ENGINEERING MANAGEMENT 2009, ASEM 2009	1

ADVANCES IN DEVELOPING HUMAN RESOURCES	1
ENLIGHTENING TOURISM	1
GLOBAL BUSINESS REVIEW	1
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT JOURNAL	1

Fuente: Aria y Cucurullo (2017): “bibliometrix”.

Análisis bibliométrico

Análisis de autores

La productividad de los autores relativos a la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio fue identificada de acuerdo con el número de estudios publicados, a partir del número de artículos por autor (ver Tabla 3). No se encontró un autor dominante dentro de los documentos analizados, dado que, como máximo, un autor ha contribuido con la realización de dos artículos. Los autores con una sola publicación fueron la mayoría (que no se incluyen todos en la Tabla 3 por cuestiones de extensión). De acuerdo con estos resultados, el estudio de la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio carece de autores que presenten un dominio en el campo analizado.

Tabla 3

Contribución por Autor (2 y 3 Documentos)

Autores Artículos	
DE BEER LT	2
DEVADASAN SR	2
LEE JY	2
LIN Y	2
MURUGESH R	2

SU HY	2
VAN TONDER E	2
ZHANG Y	2
ABDULLATEEF AO	1
ABU HAMMAD A 1	
ADENIJI AA	1
ADRIAN GD	1
AHMAD A	1
AIKENS CH	1
AL-BUSAIDI KA	1
AL-GASAWNEH JA 1	
ALAWNEH A	1
ALBESCU F	1
ALEXA EL	1
ALEXA M	1
ANIN EK	1
ANUAR MM	1
ARIFFIN NAN	1
BABIN BJ	1
BAHARDIN NF	1

Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Afiliación y análisis por país

Las organizaciones o instituciones que más contribuyeron con la investigación sobre gestión del conocimiento y calidad del servicio fueron: Academia de Studii Economice București; North-West University y Wuhan University (ver Tabla 4, cada una con tres contribuciones). De acuerdo con los resultados, aparecen otras instituciones que contribuyeron con la realización de 1 o 2 documentos. En consecuencia, no se encontraron instituciones que destaquen por un volumen importante de contribuciones en el área de análisis.

Tabla 4

Producción de las afiliaciones de los autores.

Afiliación	Artículos
ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE BUCUREȘTI	3
NORTH-WEST UNIVERSITY 3	
WUHAN UNIVERSITY	3
CHONGQING UNIVERSITY OF POSTS AND TELECOMMUNICATIONS	2
GEORGIA STATE UNIVERSITY	2
INFO INSTITUTE OF ENGINEERING 2	
KRISTIANIA UNIVERSITY COLLEGE	2
KUMASI TECHNICAL UNIVERSITY 2	
NATIONAL CHENG KUNG UNIVERSITY	2
NATIONAL INSTITUTE OF INDUSTRIAL ENGINEERING (NITIE)	2

NORWEGIAN SCHOOL OF MANAGEMENT	2
PSG COLLEGE OF TECHNOLOGY	2
UNITED ARAB EMIRATES UNIVERSITY	2
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UITM)	2
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA	2
UNIVERSITY OF TENNESSEE	2
WUHAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY	2
'ALEXANDRU IOAN CUZA' UNIVERSITY	1
'PETRE ANDREI' UNIVERSITY	1
AMERICAN UNIVERSITY OF SHARJAH	1
APPLIED SCIENCE PRIVATE UNIVERSITY	1
BANGOR UNIVERSITY	1
BEIJING WUZI UNIVERSITY	1
BRANDENBURG UNIVERSITY OF TECHNOLOGY COTTBUS	1
BRIGHAM YOUNG UNIVERSITY	1

Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Además, se identificó que los autores involucrados en las publicaciones sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio, en su mayoría, son originarios de China (46), Estados Unidos (27), India (17), Malasia (14) y Reino Unido (13). Estos resultados se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5

Autores pertenecientes según país

PAÍS FRECUENCIA	
CHINA	46
USA	27
INDIA	17
MALAYSIA	14
UK	13
ROMANIA	8
AUSTRALIA	6
NORWAY	5
SPAIN	5
INDONESIA	4
SOUTH AFRICA	4
GHANA	3
IRAN	3
TURKEY	3
FRANCE	2
GERMANY	2
ITALY	2
JORDAN	2
POLAND	2
PORTUGAL	2

TUNISIA	2
AUSTRIA	1
BANGLADESH	1
CANADA	1
GREECE	1

Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Análisis de palabras claves

El análisis de palabras claves muestra los términos más frecuentes utilizados en los documentos analizados, resaltados por tamaño de letra según la frecuencia de uso, como se muestra en la Figura 3. Los términos más relevantes identificados fueron: “service quality”, “quality of service”, “knowledge management”, “competition”, “sales”, “innovation” y “customer satisfaction”.

Figura 3. Nube de palabras para identificar los términos más relevantes dentro de los documentos analizados

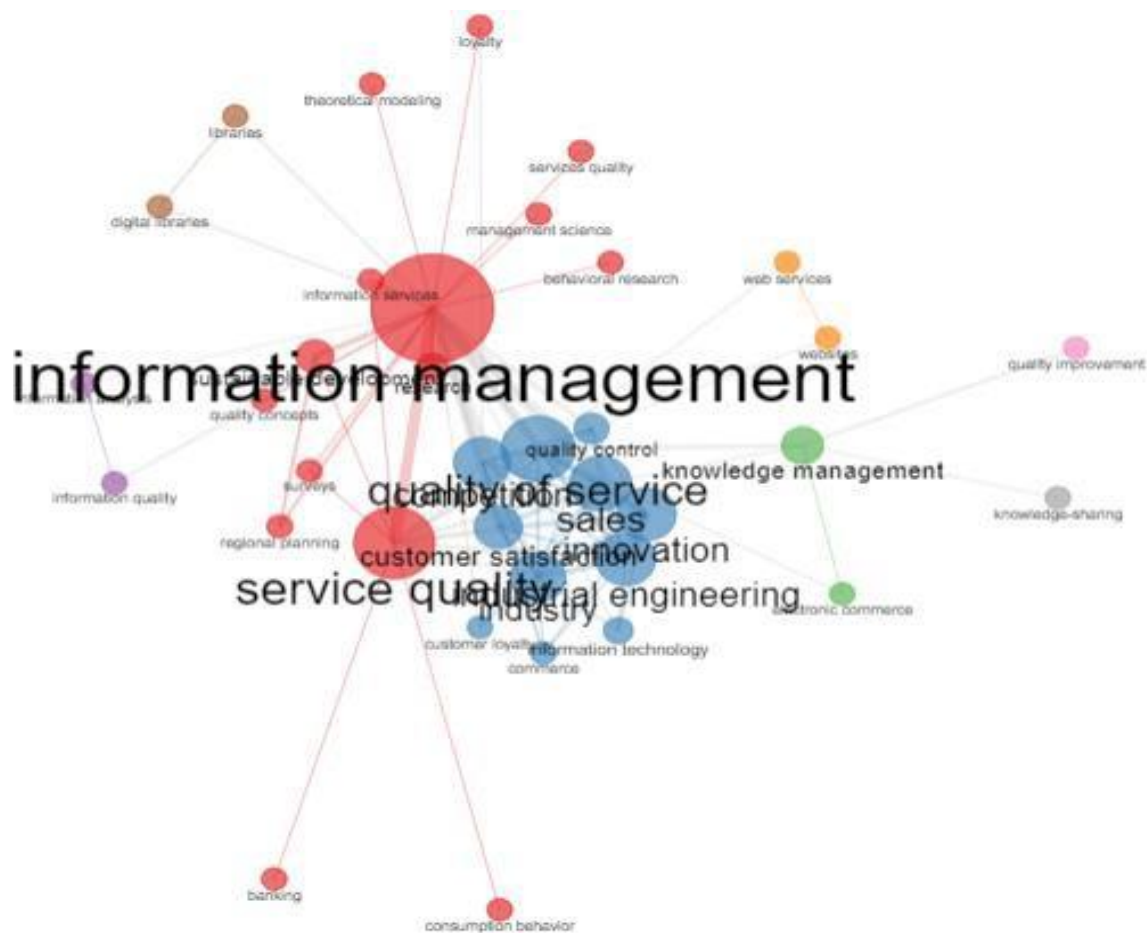


Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Análisis de co-ocurrencias

Las co-ocurrencias de los términos emergentes se representan en la Figura 4. La agrupación se realiza a partir de las fuertes conexiones entre los términos claves. Se identificaron nueve grupos temáticos asociados a los términos más importantes: 1) "information management", 2) "service quality"; 3) "quality of service", 4) "customer satisfaction"; 5) "quality control", 6) "industrial engineering"; 7) "industry"; 8) "knowledge management"; y 9) "competition". Se identifica que el vínculo más importante de la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio se produce alrededor de “Information Management”.

Figura 4. Vínculos de co-ocurrencias de términos



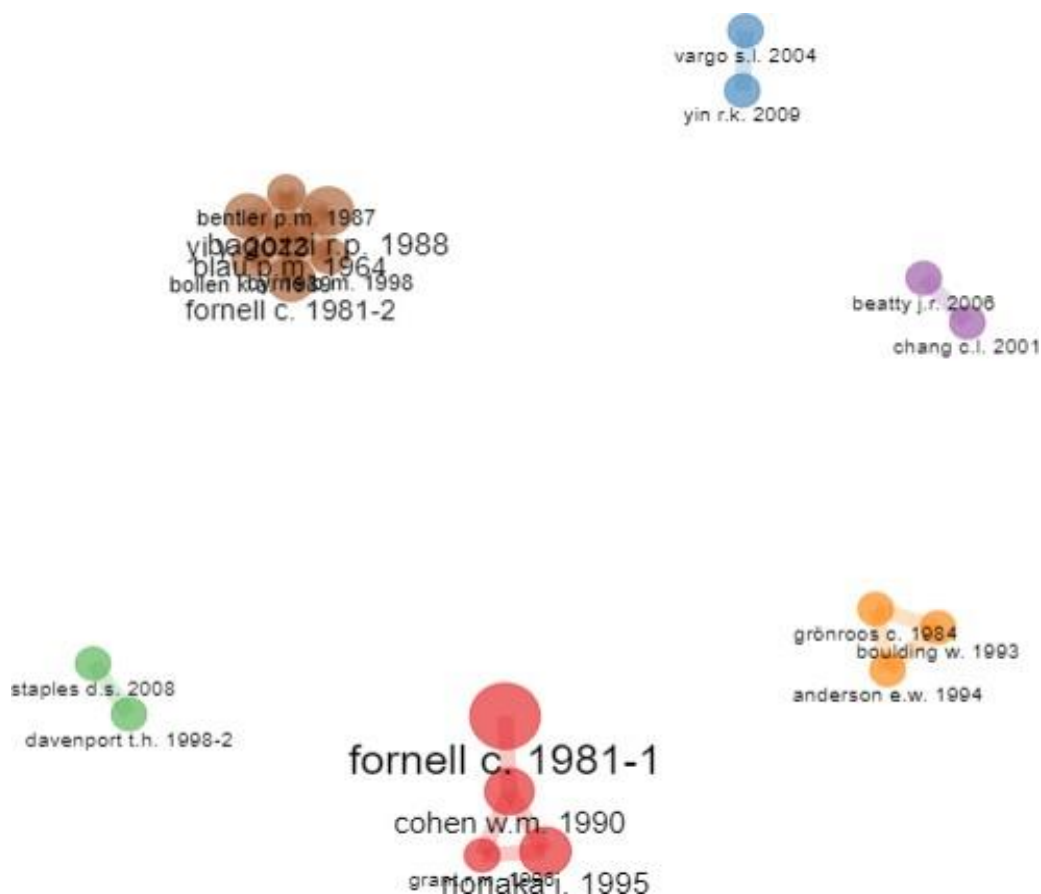
Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Análisis de citación

El análisis de citas establece vínculos y relaciones temáticas entre las contribuciones de los investigadores a partir de las citas incorporadas a sus trabajos. Incluye el estudio de la frecuencia y los patrones de citas en los trabajos estableciendo conexiones entre ellos (Delafenestre, 2019). La Figura 5 presenta unas redes de co-citación en la que la mayoría de los artículos se citan entre sí. Muestra que los artículos de cada red están estrechamente relacionados y conforman un cuerpo de conocimiento sobre la relación entre gestión del

conocimiento y calidad del servicio. Se observan seis clústeres de investigación específicos: (1) grupo de Fornell, Nonaka, Cohen, Grant, Vargo y Yin; (2) grupo de Davenport y Staples; (3) grupo de Beatty y Chang; (4) grupo de Gronroos, Anderson y Boulding; y (6) grupo de Bagozzi, Blau, Fornell, Yi, Bentler, Builen y Byrne.

Figura 5. Red de co-citaciones



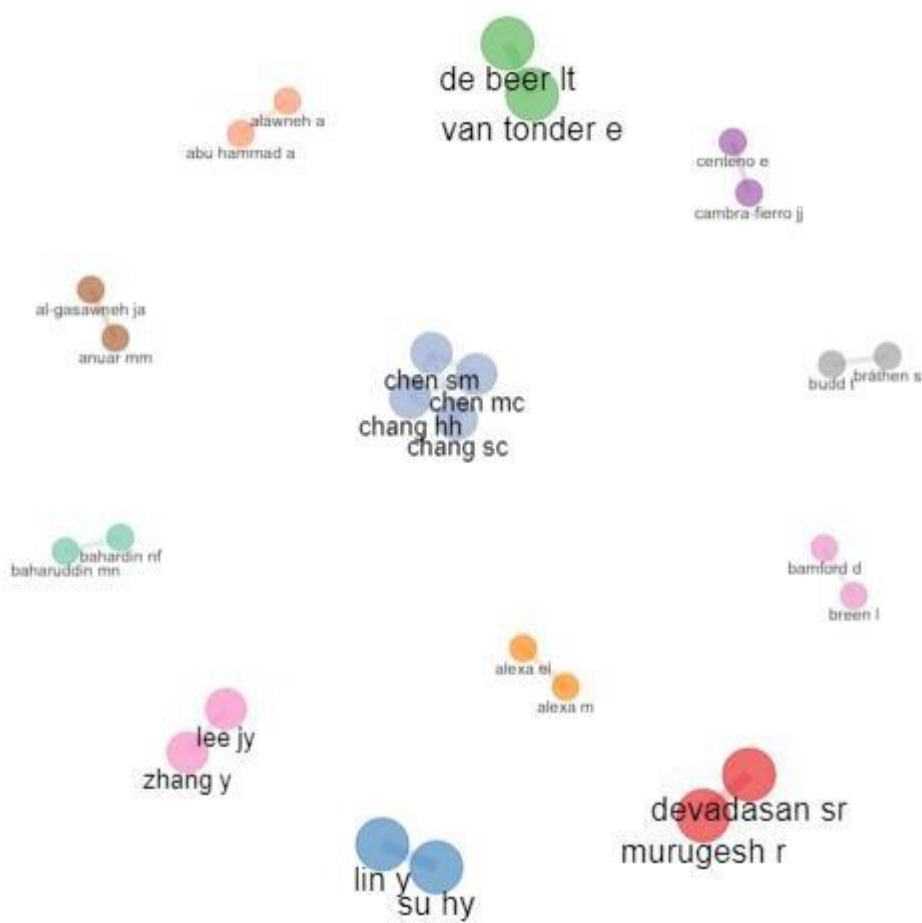
Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

Análisis de redes de colaboración

El análisis de redes indica las relaciones, vínculos o contactos entre los distintos elementos bibliográficos que componen una obra científica. La aplicación del análisis de redes ha

contribuido positivamente a la visualización de patrones y clústeres de colaboración científica. Se identificaron doce clústeres a partir de los artículos analizados (véase la Figura 6). Prevalcen las redes de dos colaboradores. Sin embargo, se identificó la existencia de una red de colaboración conformada por cuatro autores (Chang, Chang, Chen y Chen), la cual es una red de trabajo china.

Figura 6. Red de colaboración entre autores



Fuente: Aria y Cuccurullo (2017): “bibliometrix”.

CONCLUSIONES

El análisis bibliométrico realizado en este artículo ofrece evidencia respecto a que, en la literatura científica, en el campo del *management*, se ha analizado de forma frecuente la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio desde el año 1999. Además, el interés se mantiene en años recientes. No obstante, según el análisis bibliométrico realizado, el mayor periodo de crecimiento de la literatura se dio entre los años 2010 y 2013. Pese a la importancia de la relación, de acuerdo con estudios recientes (Lin et al., 2022; Saied, 2021), la investigación ha venido decreciendo. Este es un resultado contrario a lo que se plantean en otras bibliometrías, en las que se ha encontrado que el análisis de la relación entre gestión del conocimiento y desempeño mantiene un crecimiento espectacular (Farooq, 2023).

En referencia a los documentos analizados en Bibliometrix, se identifica que la mayoría son artículos publicados en revistas científicas y en publicaciones de conferencia (proceedings). Respecto a las primeras, se destaca el interés en la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio del “Total Quality Management and Business Excellence”. No obstante, son muy pocos artículos por revista, lo que indica que estas no han fomentado la publicación en referencia a la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio.

Sobre los autores que han abordado dicha relación, no se identificó alguno que predomine en la contribución científica. Los datos obtenidos de *Scopus* corresponden a un número importante de autores que no han contribuido con más de dos documentos. Asimismo, no se identificó una institución u organización académica dominante que realice estudios sobre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Por el contrario, se encontraron países o regiones que predominan en la contribución hacia este fenómeno, como son China, Estados Unidos, India, Malasia y el Reino Unido. Especialmente, se observa la

ausencia de las contribuciones científicas desde instituciones latinoamericanas y, por supuesto, colombianas. Esto indica que el conocimiento sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio se ha desarrollado de manera parcial, pues prevalecen las contribuciones de los países que han alcanzado mayor desarrollo económico e India, siendo este último uno de los países en vía de desarrollo que más contribuye con el campo de la gestión del conocimiento (Farooq, 2023).

En materia de estructura conceptual, se identifica una relación muy estrecha entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio, la cual se hace evidente, principalmente, desde el campo de la gestión de la información. Esto se explica en que esta gestión implica el uso operativo del conocimiento y la información que existe en los repositorios de la organización, de tal modo que permita la toma de decisiones para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Wong & Aspinwall, 2004). En términos tangibles, es más fácil encontrar una relación entre gestión de la información y calidad del servicio, dado que la primera aborda principalmente el conocimiento explícito o codificado de la organización. Quizás esto explique que en la estructura conceptual sea clave la relación entre gestión de la información y calidad del servicio, pues esto requiere un abordaje técnico que es menos complejo que el abordaje desde la gestión del conocimiento, el cual exige la integración de aspectos mucho más humanos e intangibles de la organización. Por último, es llamativo que en la estructura conceptual no hayan aparecido términos como la visión de la firma basada en recursos o la visión de la firma basada en el conocimiento.

Con relación a la estructura intelectual, se identifica mediante el análisis bibliométrico que existen grupos específicos de autores que, entre sí, han soportado su trabajo científico. Además, se identificaron grupos de autores que trabajan en equipo para contribuir con la producción científica sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio.

A pesar de esto, los grupos no parecen integrarse entre sí, lo que no beneficia el desarrollo del campo de conocimiento sobre la relación indicada. La fertilización de este campo se realiza desde equipos de investigación que trabajan de manera aislada unos de otros. Esto puede generar sesgos en la manera como se ejecuta la investigación sobre relación mencionada. Con el agravante que no existe una red a nivel latinoamericano que produzca conocimiento sobre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Este artículo involucra entonces un llamado a producir ciencia, tanto a nivel colombiano como latinoamericano, sobre dicha relación, pues su estudio, geográficamente, está parcializado. Esto suele ser común en el campo de la gestión empresarial, en la que prevalece la investigación del norte respecto a la del sur. En consecuencia, la estructura conceptual, intelectual y relacional sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio se encuentra en consolidación.

Existen algunas limitaciones que deben considerarse respecto a los resultados de esta bibliometría. En primer lugar, estos derivaron del uso de la herramienta bibliográfica *Scopus*, por lo que es posible que algunas contribuciones que no están dentro del alcance de esta quedaran por fuera del análisis. En segundo lugar, los estudios corresponden al campo del *management*, lo que indica que los resultados de esta bibliometría deben analizarse desde un punto de vista de la investigación en la empresa.

Por último, este estudio ofrece algunas rutas de investigación futura que son importantes para consolidar el desarrollo teórico sobre la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio. En primer lugar, es importante establecer, en organizaciones latinoamericanas y colombianas, si la gestión del conocimiento mejora la calidad del servicio, pero profundizando sobre la idiosincrasia que puede estar inmersa en este proceso dentro de este contexto. Esto podría mejorar el desarrollo teórico sobre dicha

relación, a razón de que su estudio se centraliza en la investigación especialmente del norte. En segundo lugar, de acuerdo con los resultados presentados en la Figura 3 y 4, la gestión de los recursos humanos, como variable, no se ha conectado de forma suficiente con la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio. En particular, la gestión humana es clave en potenciar la gestión del conocimiento de una organización, lo cual amplificaría el impacto de esta variable en la calidad del servicio. Por ende, se hace un llamado a la realización de investigación que teorice y evalúe, en conjunto, relaciones entre la gestión humana, la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Como se ha mencionado, la estructura conceptual sobre la relación entre estas últimas variables plantea un desarrollo muy técnico (gestión de la información), pero débil desde el componente humano (gestión del conocimiento). Entonces, la consolidación de los componentes técnicos y humanos, en el análisis de la calidad del servicio, es un desafío de investigación importante para los investigadores en gestión del conocimiento. Por ejemplo, Wright et al. (2001) advierte que la gestión humana y la gestión del conocimiento, en referencia al desempeño organizacional y estratégico, siempre deben investigarse de forma integrada, puesto que, teóricamente, existe una interacción entre ambas variables. Esta integración se podría realizar desde la visión de la firma basada en recursos y también basada en conocimiento, pues ambas identifican al conocimiento como un activo intangible clave en la creación de valor empresarial, y podría dilucidar aspectos claves para generar ventajas competitivas de una forma que integre las variables mencionadas (Farooq, 2023).

Referencias

- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style, and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge, 4*(2), 104-114.
- Adrudin, K. F., Ali, A., Jaafar, J., Hassan, S., & Rahim, N. S. A. (2016). A study of retail islamic banking: The relationship between customer knowledge and service quality. *International Journal of Supply Chain Management, 5*(2), 115-121.
- Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of informetrics, 11*(4), 959-975.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Harvard Business Press.
- Begoña Lloria, M. (2008). A review of the main approaches to knowledge management. *Knowledge management research & practice, 6*(1), 77-89.
- Bouncken, R. B. (2002). Knowledge management for quality improvements in hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 3*(3-4), 25-59.
- Bueren, A., Schierholz, R., Kolbe, L. M., & Brenner, W. (2005). Improving performance of customer-processes with knowledge management. *Business Process Management Journal*.
- Cassiman, B., & Veugelers, R. (2006). In search of complementarity in innovation strategy: Internal R&D and external knowledge acquisition. *Management science, 52*(1), 68-82.
- Chaithanapat, P., Punnakitikashem, P., Oo, N. C. K. K., & Rakthin, S. (2022). Relationships among knowledge-oriented leadership, customer knowledge management,

- innovation quality and firm performance in SMEs. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(1), 100162.
- cliente. España. Diaz de Santos.
- Conocimiento en el contexto de la investigación universitaria. Información, Cultura
- Dahiyat, S. E. (2015). An integrated model of knowledge acquisition and innovation: examining the mediation effects of knowledge integration and knowledge application. *International Journal of Learning and Change*, 8(2), 101-135.
- de Bem Machado, A., Secinaro, S., Calandra, D., & Lanzalonga, F. (2022). Knowledge management and digital transformation for Industry 4.0: a structured literature review. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(2), 320-338.
- Delafenestre, R. (2019). New business models in supply chains: a bibliometric study. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 47(12), 1283-1299.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Farooq, R. (2023). Knowledge management and performance: a bibliometric analysis based on Scopus and WOS data (1988–2021). *Journal of Knowledge Management*, 27(7), 1948-1991.
- Gaviria-Marin, M., Merigó, J. M., & Baier-Fuentes, H. (2019). Knowledge management: A global examination based on bibliometric analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 140, 194-220.
- Gaviria-Marin, M., Merigo, J. M., & Popa, S. (2018). Twenty years of the Journal of Knowledge Management: A bibliometric analysis. *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1655-1687.

- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems*, 18(1), 185-214.
- Gómez, M., y García Alsina, M. (2015). Factores influyentes de la gestión del
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 109-122.
- Grant, R. M., & Baden-Fuller, C. (2018). How to develop strategic management competency: Reconsidering the learning goals and knowledge requirements of the core strategy course. *Academy of Management Learning & Education*, 17(3), 322-338.
- Gupta, H. (2018). Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR. *Journal of Air Transport Management*, 68, 35-47.
- Hattore, J. R., Damke, E. J., Ferasso, M., & Dechechi, E. C. (2022). The Contribution of Knowledge Management Practices for Developing Dynamic Capabilities: Exploring Routines in the Services Sector. *Latin American Business Review*, 23(1), 73-91.
- Hedlund, G. (1994). A model of knowledge management and the N-form corporation. *Strategic management journal*, 15(S2), 73-90
- Horovitz, J., y Jurguens Panak, M. (1993). *La sati: facción total del cliente: la estrategia de 25 compañías europeas líderes en calidad de servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- Jennex, M. E. (2005). What is knowledge management? *International Journal of Knowledge Management*, 1(4), i-i.
- Kankam, G. (2022). Too much of a good thing? The unforeseen importance of knowledge management and role clarity as antecedents of service quality in private hospitals in Ghana. *Business Information Review*, 39(1), 12-19.

- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, 161-169.
- Kok, A. (2007). Intellectual capital management as part of knowledge management initiatives at institutions of higher learning. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(2), pp181-190.
- Lara, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19.
- Lehaney, B., Clarke, S., Coakes, E., & Jack, G. (2004). Knowledge management in more detail. In *Beyond knowledge management* (pp. 12-30). IGI Global.
- Lewis, B. R. (1991). Service quality: an international comparison of bank customers' expectations and perceptions. *Journal of marketing management*, 7(1), 47-62.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: towards a broad definition. *International journal of health care quality assurance*.
- Naveh, E., & Stern, Z. (2005). How quality improvement programs can affect general hospital performance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(4), 249-270.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento. cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford University Press
- Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(3), 210-218.

- Osorio-Londoño, A. A., Bermón-Angarita, L., Rosado-Salgado, L. A., & Osorio-Toro, C. A. (2021). The influence of knowledge management on dynamic capabilities. *Journal of Information & Knowledge Management*, 20(04), 2150045.
- Petri Virtanen, Jari Stenvall, Tony Kinder, Omaila Hatam. 2018. Do accountabilities change when public organisations transform to service systems: A new conceptual approach. *Financial Accountability & Management* 34:2, 166-180. [Crossref]
- Rasula, J., Vuksic, V. B., & Stemberger, M. I. (2012). The impact of knowledge management on organisational performance. *Economic and Business Review for Central and South-Eastern Europe*, 14(2), 147.
- Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>.
- Saied, M. A. A., Wahba, M., Abdel-Bary, A. A. W., & Ghanem, A. N. (2021). The impact of knowledge management on service quality: the mediating role of organization learning (applied study: alexandria water company). *Open Access Library Journal*, 8(7), 1-15.
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1994). Alcanzando la excelencia mediante el servicio al
- Tseng, S. M. (2016). Knowledge management capability, customer relationship management, and service quality. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(2), 202-221.
- Van Beveren, J. (2002). A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management. *Journal of knowledge management*.
- Weiner, B. J., Alexander, J. A., Baker, L. C., Shortell, S. M., & Becker, M. (2006). Quality improvement implementation and hospital performance on patient safety indicators. *Medical Care Research and Review*, 63(1), 29-57.

- Wong, K. Y., & Aspinwall, E. (2004). Knowledge management implementation frameworks: a review. *Knowledge and process management, 11*(2), 93-104.
- y Sociedad, 33, 29-46.
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource-based view of the firm. *Journal of management, 27*(6), 701-721.
- Zahra, S. A., Van de Velde, E., & Larraneta, B. (2007). Knowledge conversion capability and the performance of corporate and university spin-offs. *Industrial and Corporate Change, 16*(4), 569-608.