

JSTOR "Business Collection"

1.-Qué es

JSTOR "Business Collection" es una base de datos retrospectiva de 45 títulos de revistas académicas, la mayoría estadounidenses, en el área de negocios, administración y economía. (Ver anexo nº1)

Incluye artículos en texto completo, en idioma inglés, indica años de cobertura, cambios de nombre de las publicaciones. Su objetivo es **proveer de acceso a todas las ediciones de una revista**, desde el volumen 1 número 1, convirtiendo las ediciones en papel en formatos electrónicos, mejorando de esta forma el acceso al contenido de las publicaciones.

Los títulos incluidos en JSTOR se han seleccionado según los siguientes criterios:

- el número de suscriptores institucionales que tiene,
- análisis del factor de impacto de la citación,
- recomendaciones de expertos en el área,
- el periodo de tiempo de publicación de la revista.

La base de datos considera revistas que cubren desde el año 1886 al 2001, la mayoría de los títulos incluye hasta el año 1996. Existe un periodo de tiempo, de 2 a 5 años, entre el último número disponible en la base de datos JSTOR y el número más reciente publicado por las empresas editoriales ("moving wall").

2.-Acceso

Se accede automáticamente a la base de datos desde cualquier computador que sea parte de la red institucional de la Universidad de los Andes (reconocimiento del número IP de la red) a través de la dirección <http://www.jstor.org>

3.-Términos y condiciones de uso

- El contenido de la base de datos es para uso personal y no comercial.
- No está permitido descargar o imprimir el contenido completo de un número de revista, porciones considerables de un título, un número significativo de artículos secuenciales o múltiples copias de un artículo.
- Se debe mantener la fuente bibliográfica.
- La base de datos JSTOR "Business Collection" no se puede reproducir, publicar, distribuir, transmitir, modificar, crear obras derivadas, o explotar de ninguna forma en su totalidad o parcialmente.
- Al detectarse instancias de actividades no autorizadas, se notifica al bibliotecario de contacto y sin esperar respuesta se deniega el acceso a la(s) estación(es) de trabajo que está(n) infringiendo estas condiciones de uso.

4.-Recuperación de información

La base de datos "Business Collection" almacena la información en texto e imagen. Mientras provee al usuario del artículo en formato imagen, utiliza el texto como una poderosa herramienta de búsqueda.

Ofrece dos modalidades de búsqueda: búsqueda simple y avanzada.

4.1 Búsqueda Simple

Es posible buscar cualquier palabra de cada artículo en cada revista de la colección. Cuando se busca en **full-text** (texto completo), los términos de búsqueda se comparan con cada palabra de cada artículo como también con la cita bibliográfica (es decir, autor y título). Usted puede limitar su búsqueda, seleccionando los campos autor, título o resumen.

NOTA: Al seleccionar el campo de resumen, recuerde que sólo el 10% de los artículos de esta base de datos incluye resumen.

JSTOR permite usar palabras claves para buscar en la base de datos. Usted puede combinarlas utilizando operadores Booleanos: AND, OR, y NEAR. Cuando usted combina palabras claves con "AND" en una búsqueda en texto completo, usted encontrará todas las instancias en que ambas palabras claves aparecen en el mismo artículo. Usando "OR" entre dos palabras claves encontrará todos los artículos que contengan alguna de ellas. Usando "NEAR" encontrará documentos donde las palabras claves aparecen dentro de 10 palabras (una frase típica) o en 25 palabras (párrafos) de la otra.

4.1.1 Ejemplo de búsqueda simple: artículo con las palabras *Quality* y *Management*

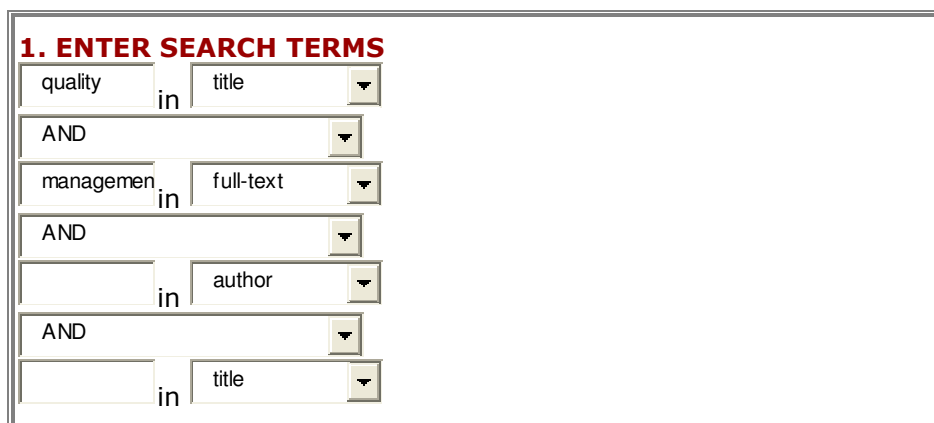
1. ENTER SEARCH TERMS

quality	in	full-text	▼
NEAR (within 25 words) ▼			
Managemen	in	full-text	▼
AND ▼			
	in	author	▼
AND ▼			
	in	title	▼

Presionando el botón **Search** se efectúa la búsqueda. El **botón Reset Search Form** limpia el formulario y le permite comenzar de nuevo.

4.1.2 Cambio de las opciones por defecto.

Las opciones por defecto del formulario se pueden cambiar seleccionando el menú desplegable. Por ejemplo, la búsqueda anterior puede cambiarse fácilmente:



The screenshot shows a search form with the following structure:

- Row 1: Input field with "quality", operator "in", and dropdown menu with "title".
- Row 2: Dropdown menu with "AND".
- Row 3: Input field with "managemen", operator "in", and dropdown menu with "full-text".
- Row 4: Dropdown menu with "AND".
- Row 5: Input field (empty), operator "in", and dropdown menu with "author".
- Row 6: Dropdown menu with "AND".
- Row 7: Input field (empty), operator "in", and dropdown menu with "title".

4.1.3 Búsqueda de plurales

JSTOR permite buscar por el singular y el plural de una palabra al mismo tiempo, agregando + al final de una palabra en singular. La forma es:

Agrega **s** y **es** cuando corresponde. Búsqueda de:

cat+ encontrará **cat** y **cats**;
box+ encontrará **box** y **boxes**.

Dobles **s** y **z**. Búsqueda de

bus+ encontrará **bus** y **busses**;
quiz+ encontrará **quiz** y **quizzes**.

Cambia **y** a **i** y **f** a **v** antes de agregar **es**. Búsqueda de

sky+ encontrará **sky** y **skies**;
knife+ encontrará **knife** y **knives**.

El motor de búsqueda **NO** maneja reglas para idiomas extranjeros como Latín, Griego, Francés, Italiano, etc. Por ello, no encontrará plurales de palabras como hippopotamus (hippopotami) o vertex (vertices).

4.1.4 Búsqueda por una frase

Una frase se interpreta como varias palabras en la misma línea. Esta búsqueda encuentra todos los artículos que incluyen la frase "pork barrel":

1. ENTER SEARCH TERMS

<input type="text" value="pork barrel"/>	in	<input type="text" value="full-text"/>	▼
AND			
<input type="text"/>	in	<input type="text" value="full-text"/>	▼
AND			
<input type="text"/>	in	<input type="text" value="author"/>	▼
AND			
<input type="text"/>	in	<input type="text" value="title"/>	▼

4.1.5 Búsqueda por un autor

Para encontrar todos los artículos de un autor utilizando el campo de autor, con o sin el segundo nombre o la inicial, ingrese el primer nombre y primer apellido en la misma línea, y seleccione el campo autor. La búsqueda encontrará el nombre del autor sin el segundo apellido o la inicial. Si usted desea buscar el segundo apellido o la inicial, el resultado incluirá sólo el nombre del autor con el segundo apellido o inicial.

4.1.6 Combinación de palabras claves

Usted puede combinar palabras claves buscando en los campos full-text, autor, título o resumen. Esta búsqueda encuentra artículos en que aparece "liberty" dentro de full-text, y "Patrick Henry" aparece en el campo de autor.

1. ENTER SEARCH TERMS

<input type="text" value="liberty"/>	in	<input type="text" value="full-text"/>	▼
AND			
<input type="text" value="Patrick Henry"/>	in	<input type="text" value="author"/>	▼
AND			
<input type="text"/>	in	<input type="text" value="author"/>	▼
AND			
<input type="text"/>	in	<input type="text" value="title"/>	▼

4.1.7 Usando el conector NEAR

Para realizar una búsqueda con NEAR, el campo seleccionado debe ser el mismo. No puede usar el conector NEAR combinando un término de búsqueda de un tipo de campo con un término de búsqueda de otro tipo de campo. Por ejemplo, si usted cambia el conector en la búsqueda de un AND a un NEAR, recibirá un mensaje de error.

4.1.8 Limitar la búsqueda

Se sugiere restringir el alcance de la búsqueda, de esta forma no se revisa cada página de cada documento.

4.1.8.1 Limitar la búsqueda por Revista.

Se puede definir un título o un conjunto de revistas en las que buscar.

5 SELECT DISCIPLINES/JOURNALS TO SEARCH: to search specific journals: <input checked="" type="checkbox"/> Business
--

Al seleccionar "**Expand the list**" podrá seleccionar un título o títulos específicos de revista en que buscar. Por ejemplo, es posible buscar sólo en *The American Economic Review* y *The Journal of Economic Perspectives*.

4.1.8.2 Limitar la búsqueda por Fecha.

Para buscar sólo artículos entre cierto rango de fechas, ingrese:

3. LIMIT YOUR SEARCH (optional):
Limit by Type: <input checked="" type="checkbox"/> articles <input type="checkbox"/> reviews <input type="checkbox"/> opinion pieces <input type="checkbox"/> other items
Limit by Date Range: between: <input type="text" value="1939/09/01"/> and: <input type="text" value="1945/08/01"/> (specify dates as yyyy, yyyy/mm or yyyy/mm/dd)
Sort Results: <input type="checkbox"/> Highest scoring items first <input type="checkbox"/> Most recent items first <input type="checkbox"/> Oldest items first

Esta búsqueda encontrará todos los artículos publicados entre septiembre 1, 1939 y agosto 1, 1945

Sin embargo, si busca:

3. LIMIT YOUR SEARCH (optional):

Limit by Type:
 articles reviews opinion pieces other items

Limit by Date Range:
between: and: (specify dates as yyyy, yyyy/mm or yyy/mm/dd)

Sort Results:
 Highest scoring items first Most recent items first Oldest items first

encontrará artículos publicados desde el comienzo de 1939 hasta fines de 1945.

Si no selecciona un rango de datos, buscará en todos los rangos. Si se ingresa sólo la primera fecha buscará desde esa fecha hasta la edición más reciente.

4.1.8.3 Limitar por tipo de documento

Buscará por defecto sólo en artículos.

3. LIMIT YOUR SEARCH (optional):

Limit by Type:
 articles reviews opinion pieces other items

Limit by Date Range:
between: and: (specify dates as yyyy, yyyy/mm or yyy/mm/dd)

Sort Results:
 Highest scoring items first Most recent items first Oldest items first

Sin embargo, es posible buscar por distintos tipos de ítems, tales como reseñas de libros. Usted puede seleccionar múltiples tipos.

3. LIMIT YOUR SEARCH (optional):

Limit by Type:
 articles reviews opinion pieces other items

Limit by Date Range:
between: and: (specify dates as yyyy, yyyy/mm or yyyy/mm/dd)

Sort Results:
 Highest scoring items first Most recent items first
 Oldest items first

4.2 Búsqueda avanzada

Todos los términos deben ser encerrados entre cremillas, aunque sean palabras singulares o frases.

"liberty" AND "Patrick Henry"

JSTOR permite usar palabras claves o frases para buscar en la base de datos. Puede combinarlas utilizando operadores booleanos AND, OR, ANDNOT, y paréntesis. Usted puede especificar la proximidad en una oración, en un número de palabras, o dentro de una página, y puede especificar campos en los que buscar (autor, título, o resumen). Si no se especifica un campo, el valor por defecto es full-text.

4.2.1 Ejemplo de Búsqueda:

1. ENTER SEARCH TERMS:

Presionando el botón **Search** realiza la búsqueda. El botón **Reset Search Form** limpia el formulario, permitiendo comenzar de nuevo. El botón **Go to the Basic Search Form** muestra el formulario de Búsqueda Simple.

4.2.2 **Búsqueda por plurales** (Ver Búsqueda Simple)

4.2.3 **Combinar términos de búsqueda**

Al combinar palabras claves, entre cremillas, por separado con AND, usted encontrará aquellos artículos en que aparecen ambos términos a la vez.

"guns" **and** "butter"

Usando OR entre palabras claves recuperará todos los artículos en que aparece cualquiera de las dos palabras claves.

"guns" **or** "butter"

ANDNOT excluye una palabra o frase de una búsqueda. Esta búsqueda encontrará todos los artículos que incluyen cats pero no incluyen dogs.

"cats" **andnot** "dogs"

Las palabras entre las mismas cremillas se interpretan como una frase. Esta búsqueda encuentra todos los artículos que incluyen la frase "pork barrel":

"pork barrel"

NOTA: si una palabra vacía (es decir, and, be, for, it, the, which, etc.) se incluye entre dos palabras dentro de una frase, la búsqueda encontrará todos los artículos que contienen la primera palabra, seguida de cualquier palabra, y seguido por la última palabra. Por ejemplo, la búsqueda "guns and butter" recuperará artículos que contienen las palabras "guns and butter" así como "guns for butter" y cualquier frase que contenga guns, butter, y otras palabras entre ellas.

4.2.4 **Paréntesis**

Los paréntesis permiten controlar la precedencia de operadores booleanos. Si no se especifica la precedencia con paréntesis, **AND** y **ANDNOT** tienen el mismo peso. El primero a la izquierda toma la precedencia sobre el próximo de la derecha. Ambos toman precedencia sobre OR.

Por ejemplo, si usted está interesado en el efecto de la humedad o la temperatura en los árboles, pero usted desea excluir sus efectos en arbustos o hierbas, la siguiente búsqueda encontrará artículos en los que aparece la palabra árboles y en que aparece humedad o temperatura, pero no aparece ni arbustos ni hierbas.

"trees" and ("moisture" or "temperature") andnot ("shrubs" or "grasses")

Pero, sin los paréntesis, la búsqueda encuentra artículos donde aparecen árboles y humedad o en los que aparece temperatura pero no arbustos o hierbas.

"trees" and "moisture" or "temperature" andnot "shrubs" or "grasses"

4.2.5 Proximidad

Usted puede especificar la proximidad dentro de una oración, dentro de un número específico de palabras o dentro de una página.

Búsqueda por wages y cost dentro de la misma oración:
sentence("wages", "cost")

Búsqueda por economic dentro de 5 palabras de growth:
words(5, "economic", "growth")

Búsqueda por ocean y petroleum dentro de la misma página:
page("ocean", "petroleum")

4.2.6 Búsqueda por campo

Usted puede buscar en full-text, o puede buscar por campo agregando un slash y el nombre del campo en que buscará, **/author, /title, o /abstract**, después de la palabra o frase que está buscando. Usted puede combinar full-text y búsquedas por campo en la misma búsqueda.

Esta búsqueda encontrará artículos que contengan la palabra liberty en cualquier parte dentro del full-text, y Patrick Henry dentro del campo autor.

"liberty" and "Patrick Henry"/**author**

4.2.7 **NOTA: Búsqueda por autor**

(Ver Búsqueda Simple)

Por ejemplo, una búsqueda por "Frederick Jackson Turner"/author no recuperará artículos del autor listados como Frederick Turner or Frederick J. Turner.

4.2.8 **NOTA: Búsqueda por autor usando proximidad y campo**

Si está buscando todos los artículos de un autor independiente del segundo nombre o sus iniciales, usted puede buscar utilizando la siguiente sintáxis, sustituyendo el primer nombre del autor por "firstname" y el apellido del autor por "lastname"

words(3, "firstname"/author, "lastname"/author)

4.2.9 Limitar la búsqueda

4.2.9.1 Limitar la búsqueda por fecha

(Ver Búsqueda Simple)

4.2.9.2 Limitar la búsqueda por revista

(Ver Búsqueda Simple)

4.2.9.3 Limitar la búsqueda por tipo de documento

(Ver Búsqueda Simple)

5.- Despliegue de resultados

Los resultados de búsqueda se pueden ordenar cronológicamente en orden ascendente o descendente, y se visualizan de 10 en 10 por cada página.

Cada resultado permite:

- Ir a la referencia
- Ver el artículo
- Imprimirlo
- Descargarlo

5.1 Ejemplo de resultado:

Results 1 through 1:

1.

The Rhetoric and Reality of Total Quality Management

Mark J. Zbaracki

Administrative Science Quarterly, Vol. 43, No. 3. (Sep., 1998), pp. 602-636.

Stable URL: [http://links.jstor.org/sici?sici=0001-](http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P)

[8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P](http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P)

[[Citation / Abstract](#)] [[View Article](#)] [[First Match is in the Citation / Abstract](#)] [[Print](#)] [[Download](#)]

5.1.1 Citation / Abstract

Article Citation

NOTE: You may copy the [stable URLs](#) and paste them into an online bibliography, syllabus, or other web page.

The Rhetoric and Reality of Total Quality Management

Mark J. Zbaracki

Administrative Science Quarterly, Vol. 43, No. 3. (Sep., 1998), pp. 602-636.

Stable URL: [http://links.jstor.org/sici?sici=0001-](http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P)

[8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P](http://links.jstor.org/sici?sici=0001-8392%28199809%2943%3A3%3C602%3ATTRAROT%3E2.0.CO%3B2-P)

Abstract

This article induces a model of the evolving rhetoric and reality of total quality management (TQM) in five organizations to show how institutional forces can distort the technical reality of TQM. Using interviews, organizational documents, and observation, I follow the social construction of TQM in these organizations to trace the relationship between the technical practices and rhetoric of TQM. The model shows that managers consume a rhetoric of success about TQM, use that rhetoric to develop their TQM program, and then filter their experiences to present their own rhetoric of success. Consequently, the discourse on TQM develops an overly optimistic view of TQM. The models demonstrate how individual actions and discourse shape TQM and fuel institutional forces.

5.1.2 Ver artículo

[Previous Item In Journal](#)

◀ [Previous Page](#)
[Next Page](#) ▶

p. 602 of 602-636 (1st of 35 pages)

[Next Item In Journal](#)

[Jump to Another Page of](#)

The Rhetoric and Reality
of Total Quality
Management

Mark J. Zbaracki
University of Chicago

This article induces a model of the evolving rhetoric and reality of total quality management (TQM) in five organizations to show how institutional forces can distort the technical reality of TQM. Using interviews, organizational documents, and observation, I follow the social construction of TQM in these organizations to trace the relationship between the technical practices and rhetoric of TQM. The model shows that managers consume a rhetoric of success about TQM, use that rhetoric to develop their TQM program, and then filter their experiences to present their own rhetoric of success. Consequently, the discourse on TQM develops an overly optimistic view of TQM. The models demonstrate how individual actions and discourse shape TQM and fuel institutional forces.*

[W]e are absolutely convinced that TQM is a fundamentally better way to conduct business and is necessary for the economic well-being of America. TQM results in higher-quality, lower cost products and services that respond faster to the needs of the customer.

—The CEOs of American Express Company, IBM Corporation, The Procter and Gamble Company, Ford Motor Company, Motorola Inc., and Xerox Corporation in an open letter sent to *Harvard Business Review* in 1991

The term is counterproductive. My work is about a transformation in management and about the profound knowledge needed for the transformation. Total quality stops people from thinking.
—W. Edwards Deming (quoted in Senge, 1992)

The phenomenal spread of total quality management (TQM) has generated an ironic controversy. The controversy pits TQM advocates, who see it as a uniquely effective method for improving organizational performance, against opponents, who see it only as the latest of many organizational fads (Hackman and Wageman, 1995). The irony is that the controversy sets advocates of TQM against scholars whose expertise encompasses the very roots of the TQM methods. Advocates of TQM have used TQM to build a position from which they criticize academics for their failure to study TQM (Robinson et al., 1991). Yet those academics should understand TQM better than the advocates, because TQM employs technical methods scholars have studied for years (Dean and Bowen, 1994; Hackman and Wageman, 1995).

© by Cornell University

[Previous Item In Journal](#)

◀ [Previous Page](#)
[Next Page](#) ▶

p. 602 of 602-636 (1st of 35 pages)

[Next Item In Journal](#)

[Jump to Another Page of This Article](#)

The Rhetoric and Reality of Total Quality Management, by Mark J. Zbaracki
Administrative Science Quarterly © 1998 [Cornell University, Johnson Graduate School of Management](#)

5.1.3 Impresión

Item to be Printed:

The Rhetoric and Reality of Total Quality Management

Mark J. Zbaracki

Administrative Science Quarterly, Vol. 43, No. 3. (Sep., 1998), pp. 602-636.

Usted tiene 2 posibilidades de impresión:

- **PDF: High Quality**
- **PDF: Low Quality**

La impresión por defecto es la primera, si elige "**Set your printing preferences**"
Podrá optar por la impresión más económica.

5.1.4 Descargar

Item to be Downloaded:

The Rhetoric and Reality of Total Quality Management

Mark J. Zbaracki

Administrative Science Quarterly, Vol. 43, No. 3. (Sep., 1998), pp. 602-636.

Para descargar este artículo en formato PDF tiene 2 opciones:

- **PDF: High Quality:** archivo más pesado, de alta resolución.
- **PDF: Economy:** archivo más liviana con resolución de fax.

Anexos

Anexo nº1: Títulos de revista publicadas en JSTOR "BUSINESS COLLECTION"

Business

Academy of Management Journal 1963-1996
Journal of the Academy of Management 1958-1962
Academy of Management Review 1976-1996
Accounting Review 1926-1996
Administrative Science Quarterly 1956-1998
American Economic Review 1911-1998
American Economic Association Quarterly 1908-1910
Publications of the American Economic Association 1886-1907
Brookings Papers on Economic Activity 1970-1998
Brookings Papers on Economic Activity. Microeconomics 1989-1998
Canadian Journal of Economics 1968-1998
Canadian Journal of Economics and Political Science 1935-1967
Contributions to Canadian Economics 1928-1934
Econometrica 1933-1996
Economic History Review 1927-1996
Economic Journal 1891-1996
Economica 1921-1996
Industrial and Labor Relations Review 1947-1996
International Economic Review 1960-1998
Journal of Accounting Research 1963-2000
Journal of Applied Econometrics 1986-1996
Journal of Business 1954-2001
Journal of Business of the University of Chicago 1928-1953
University Journal of Business 1922-1927
Journal of Consumer Research 1974-2000
Journal of Economic History 1941-1996
Journal of Economic Literature 1969-1998
Journal of Economic Abstracts 1963-1968
Journal of Economic Perspectives 1987-1998
Journal of Finance 1946-1997
Journal of Financial and Quantitative Analysis 1966-1997
Journal of Human Resources 1966-1999
Journal of Industrial Economics 1952-1996
Journal of International Business Studies 1970-1998
Journal of Labor Economics 1983-2001
Journal of Money, Credit and Banking 1969-1996
Journal of Organizational Behavior 1988-1996
Journal of Occupational Behaviour 1980-1987
Journal of Political Economy 1892-2000
Journal of Risk and Insurance 1964-1998
Journal of Insurance 1957-1963
Journal of the American Association of University Teachers of Insurance 1937-1956
Proceedings of the Annual Meeting (American Association of University Teachers of Insurance) 1933-1935

Journal of the Operational Research Society 1978-1996 Operational
Research Quarterly (1970-1977) 1970-1977
OR 1953-1969
Operational Research Quarterly (1950-1952) 1950-1952
Management Science 1954-1998
Management Technology 1960-1964
Managerial and Decision Economics 1980-1996
Marketing Science 1982-1998
MIS Quarterly 1977-1996
Operations Research 1956-1998
Journal of the Operations Research Society of America 1952-1955
Organization Science 1990-1998
Quarterly Journal of Economics 1886-1996
RAND Journal of Economics 1984-1996
Bell Journal of Economics 1975-1983
Bell Journal of Economics and Management Science 1970-1974
Review of Economic Studies 1933-1998
Review of Economics and Statistics 1919-1996
Review of Financial Studies 1988-1998
Strategic Management Journal 1980-1996