

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN	iii
RESUM.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	1
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Introducción.....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.3. Estructura de la tesis.....	4
1.4. Publicaciones derivadas.....	6
CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES.....	9
2.1. Introducción.....	9
2.2. La Gestión de la Calidad	9
2.2.1. ¿Qué es la Organización Internacional de Normalización?	9
2.2.2. ¿Qué es la norma ISO 9000?.....	10
2.2.3. La norma ISO 9001 a nivel internacional y nacional	11
2.2.4. Razones para buscar la certificación.....	13
2.2.5. Beneficios de la certificación	13
2.3. Sistema Integrado de Gestión.....	14
2.3.1. ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?	14
2.3.2. Estrategias de integración	15
2.3.3. Nivel de integración.....	16
2.3.4. Metodologías de integración.....	17
2.3.5. Beneficios	18
2.3.6. Barreras.....	21
2.4. La Gestión del Riesgo.....	23
2.4.1. ¿Qué se entiende por riesgo? ¿Qué es la gestión del riesgo?.....	23
2.4.2. La norma ISO 31000.....	24

2.5.	Six Sigma.....	27
2.5.1.	¿Qué es la metodología Six Sigma?	27
2.5.2.	Nivel de la metodología Six Sigma.....	28
2.5.3.	Orígenes de la metodología Six Sigma	29
2.5.4.	Aspectos característicos de la metodología Six Sigma y elementos básicos de una organización Six Sigma.....	30
2.5.5.	Metodologías DMAIC y DFSS.....	31
2.5.6.	Cinturones	33
2.5.7.	Factores críticos de éxito	34
2.5.8.	Beneficios	36
2.5.9.	Barreras para implementar Six Sigma	37
2.5.10.	Herramientas y técnicas de la metodología Six Sigma	38
2.6.	PYME.....	47
2.6.1.	Los SIGs en las pymes.....	48
2.6.2.	La metodología Six Sigma en las pymes.....	49
CAPÍTULO 3: HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN		51
CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN		55
4.1.	Introducción.....	55
4.2.	Selección de las empresas participantes	55
4.3.	Obtención de datos y muestra	56
4.4.	Diseño del cuestionario.....	58
4.5.	Análisis descriptivo y análisis multivariante.....	59
4.6.	Resultados	60
4.6.1.	Resultados generales.....	61
4.6.1.1.	Análisis de correspondencias múltiples	74
4.6.2.	Resultados en pymes de la Comunidad Valenciana	77
4.7.	Metodología de integración	91
4.8.	Estructura de la metodología de integración	96
CAPÍTULO 5: RATIFICAR LA METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN MEDIANTE EL PANEL DE EXPERTOS		103
5.1.	Introducción.....	103
5.2.	Resultados	105

CAPÍTULO 6: VALIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS	111
6.1. Introducción.....	111
6.2. Selección de las empresas participantes	111
6.3. Obtención de datos y muestra	111
6.4. Diseño del cuestionario.....	112
6.5. Resultados.....	113
6.5.1. Resultados generales.....	113
6.5.2. Resultados de las herramientas y técnicas de Six Sigma.....	118
6.6. Importancia de los sistemas de gestión y la metodología Six Sigma en la metodología de integración	119
CAPÍTULO 7: CONTRASTE DE HIPÓTESIS	133
CAPÍTULO 8: ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS ESTABLECIDAS EN REPÚBLICA CHECA	137
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONS AND FUTURE RESEARCH LINES	141
9.1. Conclusions	141
9.2. Future research lines.....	143
ANEXOS	145
Anexo I: Carta de presentación y cuestionario del trabajo de campo (I)	146
Anexo II: Hipótesis y cuestionario de trabajo de campo (I)	154
Anexo III: Ratificar la metodología mediante el panel de expertos	156
Anexo IV: Carta de presentación y validación de la metodología por las empresas (trabajo de campo (II))	157
Anexo V: Hipótesis de investigación y cuestionario del trabajo de campo (II)	169
Anexo VI: Carta de presentación y cuestionario en inglés	173
Anexo VII: Carta de presentación y cuestionario en checo	181
BIBLIOGRAFÍA.....	187