Tabla de Contenido

Índice de Tablas .................................................................................................................................................. 3
Índice de Ilustraciones ........................................................................................................................................ 4
RESUMEN ........................................................................................................................................................ 11
ABSTRACT ....................................................................................................................................................... 13
RESUM .............................................................................................................................................................. 15

Capítulo I. Introducción, objetivos y estructura ................................................................................................... 17
1.1. Introducción ............................................................................................................................................... 17
1.2 Objetivos de la investigación .......................................................................................................................... 18
1.3. Estructura ................................................................................................................................................... 19

Capítulo II. Estado del Arte .................................................................................................................................... 20
2.1. Introducción ............................................................................................................................................... 20
2.1.1. Conceptos de Total Quality Management (TQM) ............................................................................... 20
2.2 Metodología de desarrollo del estado del arte .............................................................................................. 29
2.2.1 Paso 1: Determinar las bases de datos bibliográficas ........................................................................... 30
2.2.2 Paso 2: Definir las palabras claves de búsqueda ................................................................................... 30
2.2.3 Paso 3: Realizar las búsquedas: Obtención y filtrado de producción científica ......................................... 32
2.2.4 Paso 4: Clasificar los artículos científicos .............................................................................................. 33
2.2.5 Paso 5: Sintetizar los artículos científicos .............................................................................................. 67
2.2.6 Paso 6. Identificar el hueco investigador ............................................................................................... 76
2.3. Conclusiones ............................................................................................................................................... 77

Capítulo III. Propuesta Metodológica ................................................................................................................ 79
3.1 Introducción ................................................................................................................................................ 79
3.2 Propuesta metodológica ................................................................................................................................ 79
3.3 Conclusiones Propuesta Metodológica ........................................................................................................ 107

Capítulo IV. Aplicación de la Propuesta Metodológica .................................................................................... 109
4.1. Fase 1. Definición elementos estructurales ................................................................................................. 109
4.2. Fase 2. Establecimiento del equipo de trabajo ................................................................. 109
4.3. Fase 3. Selección de los elementos .......................................................... 110
4.4. Fase 4. Determinación de la técnica MCDA ................................................ 113
4.5. Fase 5. Aplicación del ANP ................................................................. 113
4.6 Análisis de resultados ................................................................................. 119
4.6.1 Análisis global ...................................................................................... 119
4.6.2 Análisis de influencias ................................................................. 132
4.6.3 Análisis de sensibilidad ................................................................. 137
4.7 Conclusiones de la Aplicación .............................................................. 173
5. Conclusiones y futuras líneas de investigación ........................................... 175
5.1 Conclusiones de la Tesis Doctoral ...................................................... 175
5.2 Futuras líneas de Investigación ............................................................. 183
Bibliografía ........................................................................................................ 184