

Índice

Capítulo 1 Introducción, justificación y objetivos	1
1.1 Objetivos y contenidos del capítulo	3
1.2 Justificación e importancia de esta investigación	3
1.3 Preguntas de investigación	6
1.4 Objetivo general	6
Capítulo 2 Los modelos de calidad y excelencia. Enfoque del liderazgo	9
2.1 Objetivos y contenidos del capítulo	11
2.2 Modelo EFQM de Excelencia 2010	12
2.3 El Sistema de Gestión de la Calidad Norma Internacional ISO 9001:2008	28
2.4 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión	37
2.5 Programa de Calidad Nacional Baldrige	41
2.6 Modelo Nacional para la Competitividad 2010 (México).	46
2.7 Los modelos o sistemas de calidad a partir de estudios e investigaciones	49
Capítulo 3 Delimitación conceptual del liderazgo y su relación con la calidad	53
3.1 Objetivos y contenidos del capítulo	55
3.2 El liderazgo como insumo de calidad	57
3.3 Tipos de liderazgo que facilitan la calidad, el enfoque relacional	60
3.4 Liderazgo basado en competencias	64
3.5 Competencias de liderazgo: comparativa.	83
Capítulo 4 Propuesta de un modelo integrador para el análisis de las competencias directivas del liderazgo y el modelo de excelencia EFQM 2010 en el sector turístico	87
4.1 Objetivos y contenidos del capítulo	89
4.2 El concepto de liderazgo en los diferentes modelos de calidad	90
4.3 Relación entre el liderazgo y la calidad.	99
4.4 Organización competente en el contexto de la calidad	104
4.5 Relación entre los modelos de excelencia EFQM 2010 y el de liderazgo por competencias	106
4.6 Modelo integrador para el análisis de las competencias directivas del liderazgo y modelo EFQM 2010 e hipótesis de investigación	112
Capítulo 5 El sector turístico, su relación con la calidad y como impulsor del desarrollo económico	125
5.1 Objetivos del capítulo	127
5.2 Justificación de la elección de este sector para los objetivos de la investigación	128
5.3 Calidad y excelencia en el sector turístico	130
5.4 Importancia del sector turístico a nivel mundial	139
xii	
5.5 El sector turístico en México. Aplicación al caso particular de Guanajuato	145
5.6 Impacto económico del sector turístico mexicano	151
5.7 El sector turístico en el Estado de Guanajuato	155
5.8 Importancia del sector turístico en la ciudad de Guanajuato	162
Capítulo 6 Metodología de la investigación	169
6.1 Objetivos y contenidos del capítulo	171
6.2 Conducción del estudio o metodología	171
6.3 Diseño de la investigación empírica	172
6.4 Investigación de campo (Encuesta)	176
6.5 Análisis de los datos	183
Capítulo 7 Resultados y conclusiones y nuevas líneas de investigación	191
7.1 Objetivos y contenidos del capítulo	193
7.2 Análisis de los datos	193
7.3 Resultados de fiabilidad de las escalas utilizadas	195
7.4 Resultados de validez de los constructos de las escalas utilizadas	196
7.5 Análisis de la varianza	198
7.6 Confrontación de los datos con las hipótesis	202
7.7 Resultados y conclusiones	214

7.8 Conclusiones finales	224
7.9 Nuevas líneas de investigación	227
Bibliografía	235
Anexos	253
Anexo 1 Análisis estadístico de datos	255
Anexo 2 Instrumento de medición	271
Cuestionario A Instrumento de los criteios de liderazgo del EFQM	271
Cuestionario B Instrumento de competencias directivas del modelo de Pablo Cardona	273
Cuestionario C Instrumento del criterio de resultados claves del EFQM 2010	275
Cuestionario D Identificación de la empresa	276