

## 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

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