

RESUMEN

En el entorno actual, altamente competitivo, en el que se desenvuelven las empresas, existe una permanente preocupación por explicar el desempeño, tomando como base la ventaja competitiva, que se relaciona con la heterogeneidad de los activos estratégicos que las organizaciones poseen. La Dirección de la Calidad (DC), considerada como un activo estratégico, puede generar competencias distintivas en el seno de la organización, permitiéndole alcanzar mejores resultados que sus competidores.

El objetivo fundamental de la presente investigación consiste en analizar el impacto de la adopción de la DC en el desempeño organizativo. Con este propósito, a partir de la revisión de los diferentes enfoques utilizados para la gestión de empresas, se adopta como posicionamiento teórico, la visión dinámica del Enfoque Basado en Competencias, que analiza el modo en el que las organizaciones desarrollan sus capacidades específicas y regeneran sus competencias esenciales.

Con estas consideraciones, se construyó el modelo teórico explicativo de las relaciones existentes entre las variables y se formularon las hipótesis del estudio. El modelo fue aplicado a empresas del sector hotelero español, utilizando la metodología de ecuaciones estructurales. Los resultados permiten comprobar que existe una relación positiva y estadísticamente significativa en la introducción de DC y la generación de una serie de competencias distintivas, que a su vez promueven mejores resultados empresariales. Además, con el contraste de la hipótesis clave de la presente tesis doctoral, se demuestra que las competencias distintivas en marketing actúan como variable mediadora en la relación existente entre DC y desempeño organizativo.

Palabras Claves: Enfoque basado en Competencias (EBC), Dirección de la Calidad (DC), Competencias Distintivas, Desempeño Organizativo.