

## RESUMEN

El contexto mundial actual de competitividad global hace que las empresas deban invertir muchos de sus recursos en ofrecer productos y servicios de calidad a precios competitivos. Desde hace muchos años el cliente demanda un producto de alta calidad y puede escoger entre muchas empresas de dónde obtenerlo, lo que hace que estas deban articular los mecanismos necesarios para ofrecer el nivel de calidad requerido en sus productos/servicios invirtiendo la menor cantidad de recursos posible. En este sentido, muchas empresas llevan años aplicando técnicas o herramientas de gestión de calidad, como por ejemplo Kaizen, control estadístico de calidad o diseño de experimentos por nombrar algunas, que les ayuden a alcanzar dicho nivel de calidad. Así, es ampliamente aceptada la existencia de una correlación entre la aplicación de técnicas de Gestión de Calidad Total (TQM) y la mejora del rendimiento empresarial que dará lugar a mayores beneficios. Sin embargo, a pesar de que se pueden encontrar numerosos trabajos científicos que relacionan la aplicación de TQM y el rendimiento empresarial, entendido éste como una parte concreta de la organización tal como producción o innovación, la cuantificación del efecto de TQM sobre el rendimiento empresarial global, utilizando un enfoque estratégico y equilibrado a través de un Cuadro de Mando Integral (CMI), es un tema de investigación actual no abordado hasta el momento y que se pretende desarrollar en esta Tesis Doctoral.

Con este enfoque, las empresas obtendrán información adicional relevante para la toma de decisiones, respecto a cuáles son las técnicas y elementos de TQM que más impactan en su rendimiento organizacional estratégico y equilibrado, por lo que deberían ser priorizadas.

Además, la aplicación de técnicas TQM genera directamente una serie de mejoras a nivel táctico-operativo en las organizaciones, por lo que las relaciones entre las técnicas TQM, el rendimiento

empresarial estratégico medido y gestionado mediante un CMI y las mejoras empresariales mencionadas, son estudiadas y analizadas en profundidad en la presente Tesis Doctoral.

A tal fin, en primer lugar se efectúa un estado del arte donde se analizan publicaciones científicas relevantes para demostrar la existencia de un hueco investigador. A continuación, se diseña una propuesta metodológica de seis fases para cuantificar el impacto de los elementos de TQM sobre el rendimiento organizacional, en el contexto de un CMI y en PYMES, siendo dichas fases:

- Fase 1. Definición de los elementos estructurales.
- Fase 2. Establecimiento del equipo de trabajo.
- Fase 3. Selección de los elementos.
- Fase 4. Determinación de la técnica MCDA.
- Fase 5. Aplicación de la técnica MCDA.
- Fase 6. Análisis de resultados.

Entonces, las fases de la propuesta son aplicadas a una PYME del sector del petróleo en Ecuador y se presentan los resultados obtenidos en dicha aplicación.

Finalmente, se establecen una serie de conclusiones generales y se enuncian unas líneas futuras de investigación.