



UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO - EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE INGENIEROS DE
TELECOMUNICACIONES

**LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS VASCAS:
ESTUDIO DE LA APLICACION DE LA ISO 9000 EN LAS EMPRESAS
DE LA CAPV**

TESIS DOCTORAL

**PRESENTA: D. IÑAKI HERAS SAIZARBITORIA
DIRIGE: PROF. DR. D. CARLOS OCHOA LABURU**

BILBAO, MARZO DE 2000

CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LA TESIS DOCTORAL

1.1. ANTECEDENTES	
1.2. DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	
1.3. OBJETIVOS DE LA TESIS DOCTORAL	
1.4. HIPÓTESIS DE TRABAJO	
1.5. EL ESTADO DEL ARTE.....	
1.6. ASPECTOS METODOLÓGICOS	

CAPÍTULO 2: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1. INTRODUCCIÓN: EL ENTORNO ECONÓMICO COMPETITIVO Y LA CALIDAD.....	
2.2. LOS CONCEPTOS DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	
2.3. LA EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	
2.4. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	
2.5. CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	
2.6. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.....	
2.7. EL MODELO EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT) Y LA POLÍTICA EUROPEA DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD	

CAPÍTULO 3: LA NORMATIVA ISO 9000

3.1. INTRODUCCIÓN	
3.2. LA BASE DOCUMENTAL.....	
3.3. EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.....	
3.4. LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA IMPLANTACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9000	
3.5. EVOLUCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000.....	
3.6. MOTIVACIÓN, OBJETIVOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS NORMAS ISO 9000.....	
3.7. VENTAJAS Y BENEFICIOS DE LA ISO 9000.....	
3.8. ISO 9000 Y GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	
3.9. LA NUEVA NORMA ISO 9000: 2000	

CAPÍTULO 4: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO	
4.1.1. INTRODUCCIÓN	
4.1.2. RADIOGRAFÍA ECONÓMICA BÁSICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO	
4.1.3. EL CATALOGO INDUSTRIAL VASCO COMO FUENTE DE ANÁLISIS DE LA REALIDAD EMPRESARIAL DE LA CAPV	
4.1.4. ANÁLISIS DEL CATÁLOGO INDUSTRIAL VASCO 1998.....	
4.2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO	
4.2.1. INTRODUCCIÓN	
4.2.2. LA POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA	
4.2.3. LOS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS VASCAS	

CAPÍTULO 5: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS ESTUDIOS EMPÍRICOS

5.1. INTRODUCCIÓN: ESTRUCTURACIÓN DE LOS ESTUDIOS EMPÍRICOS.....	
5.2. LAS FUENTES DE DATOS PARA LOS ESTUDIOS EMPÍRICOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9000 EN LA CAPV.....	
5.3. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO DE LOS ESTUDIOS EMPÍRICOS	

CAPÍTULO 6: ESTUDIOS EMPÍRICOS

6.1. INTRODUCCIÓN.....	
6.2. EVOLUCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9000 EN LA CAPV.....	
6.3. ESTUDIO INTRODUCTORIO	
6.4. ESTUDIO PRINCIPAL	
6.4.1. INTRODUCCIÓN	
6.4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	
6.4.3. ANÁLISIS CLUSTER	
6.5. ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS.....	
6.5.1. ESTUDIO DE LA OPINIÓN DE OTROS AGENTES SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9000 EN LA CAPV.....	
6.5.2. ESTUDIO DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS DE LA CAPV REALIZADO MEDIANTE LA BASE ARDÁN	
6.5.3. ESTUDIO EMPÍRICO CUALITATIVO	
6.5.3.1. INTRODUCCIÓN.....	
6.5.3.2. CASO 1	
6.5.3.3. CASO 2	
6.5.3.4. CASO 3	
6.5.3.5. CASO 4.....	
6.5.3.6. CASO 5	
6.5.3.7. CONCLUSIONES DE LOS CASOS	

CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES

7. 1. INTRODUCCIÓN	
7.2. ANÁLISIS Y COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ENUNCIADAS	
7.3. COMENTARIOS SOBRE LAS CONCLUSIONES Y LAS APORTACIONES REALIZADAS.....	

CAPÍTULO 8: BIBLIOGRAFÍA

CAPÍTULO 9: ANEXOS