

IMPACTO DE *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* EN EL DESEMPEÑO ORGANIZATIVO

Elizabeth M. Torres Santa Cruz

RESUMEN

Este trabajo verifica empíricamente el impacto de la adopción de los principios y las prácticas de *Total Quality Management* en el desempeño organizativo. 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 distintivas. Se construyó el modelo teórico de las relaciones existentes entre las variables y se formularon las hipótesis del estudio. El modelo fue aplicado a empresas del sector servicios y se contrastaron las hipótesis mediante la utilización de modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados permiten comprobar que existe una relación positiva en la introducción de TQM y la generación de una serie de competencias distintivas, que, a su vez, promueven mejores resultados empresariales.

Palabras Clave: Total Quality Management (TQM), Enfoque basado en Competencias (EBC), Competencias Distintivas (CD), Desempeño Organizativo (DO).

DOI: 10.23881/idupbo.019.2-3e