

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA  
SOBRE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS  
DE LA PROVINCIA DE ALICANTE  
AÑO 2015**

**APORTES DEL SGC**



**Investigador**

**Francisco Javier Navarro Berbegal**

Profesor de la Universidad Alicante

**Facultad de CC. EE y Empresariales**

Departamento de Organización de Empresas

[fjn.berbegal@ua.es](mailto:fjn.berbegal@ua.es)

# Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
APORTES DEL SGC AL DESARROLLO EMPRESARIAL .....	3
APORTES DEL SGC A PRODUCTOS .....	3
APORTES DEL SGC A CLIENTES/MERCADOS .....	4
APORTES DEL SGC A LA CADENA DE VALOR.....	5
APORTES DEL SGC A LA GESTIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN .....	6
APORTES DEL SGC A LA ESTRATEGIA COMPETITIVA .....	8
APORTES DEL SGC A LA ESTRATEGIA CORPORATIVA .....	8
APORTES GLOBAL DEL SGC.....	10

## INTRODUCCIÓN

Este resumen gráfico, aporta la percepción de las empresas alicantinas (que **Usan SGC**), en relación con un conjunto de elementos y factores identificados como **Aportes del SGC al Desarrollo Empresarial**.

El análisis de estos **aportes del SGC** se pormenorizan en su relación con:

- **Productos.**
- **Clientes y Mercados**
- **Cadena de Valor de los Procesos (Primarios y de Apoyo)**
- **Gestión de la Dirección.**
- **Dirección Estratégica Competitiva y Corporativa.**
- **Incidencia General del SGC con la Dirección, Administración, Organización y Control**

Por lo general se presentan los resultados percibidos por las empresas encuestadas, desglosados distinguiendo en los tres grupos analizados **por el GRADO del uso del SGC**:

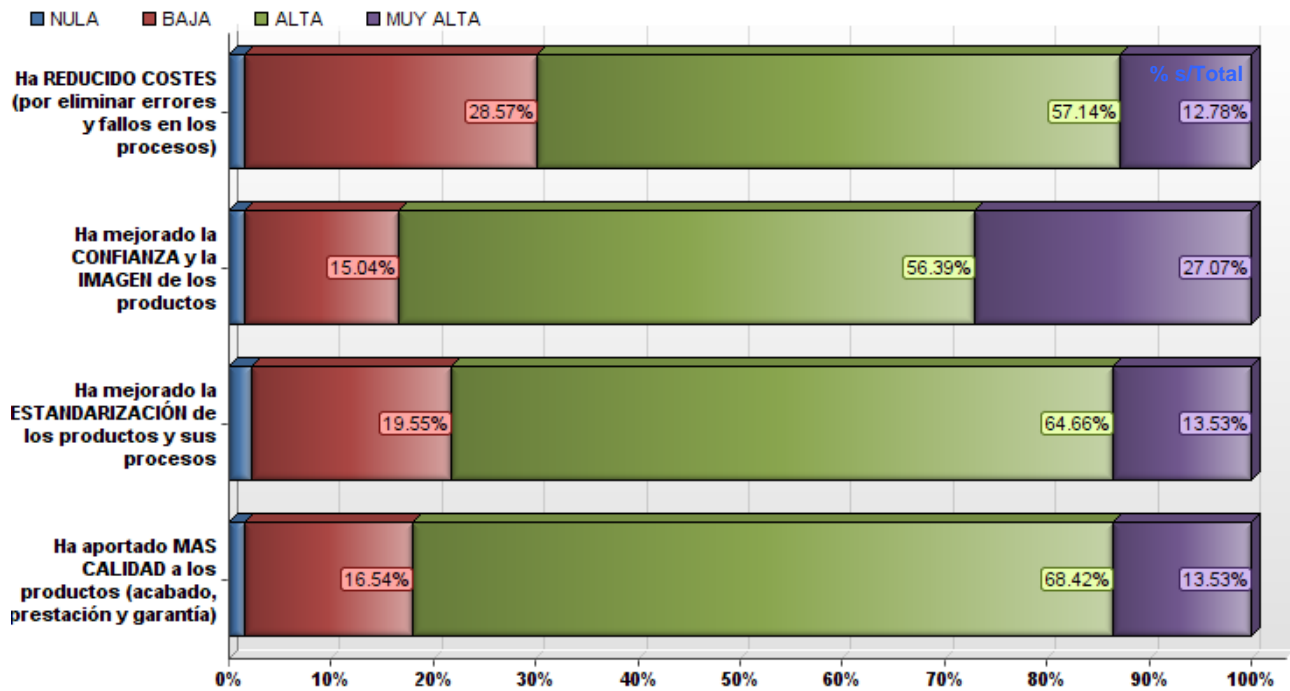
- Empresas **Sin Certificar**
- Empresas que están o han estado **Certificadas**
- Empresas con **Calidad Total del SGC**

## APORTES DEL SGC AL DESARROLLO EMPRESARIAL

**Pregunta: APORTES.** En su opinión, ¿qué GRADO DE INFLUENCIA HACIA LA MEJORA, AYUDA y/o APORTE DE VALOR, considera que ha propiciado el SGC? en relación con:

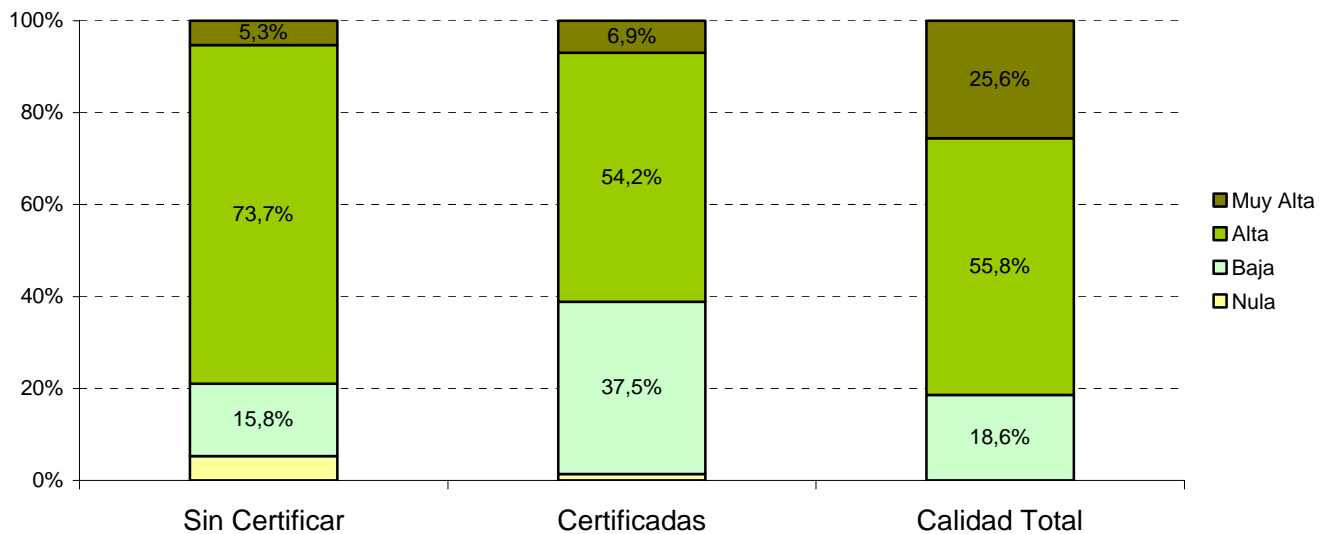
### APORTES DEL SGC A PRODUCTOS

De los aportes del SGC a los **Productos**, destaca la **Mejora de la Calidad de los Productos**, así como la mejora de la **Confianza de la Imagen de los Productos**.



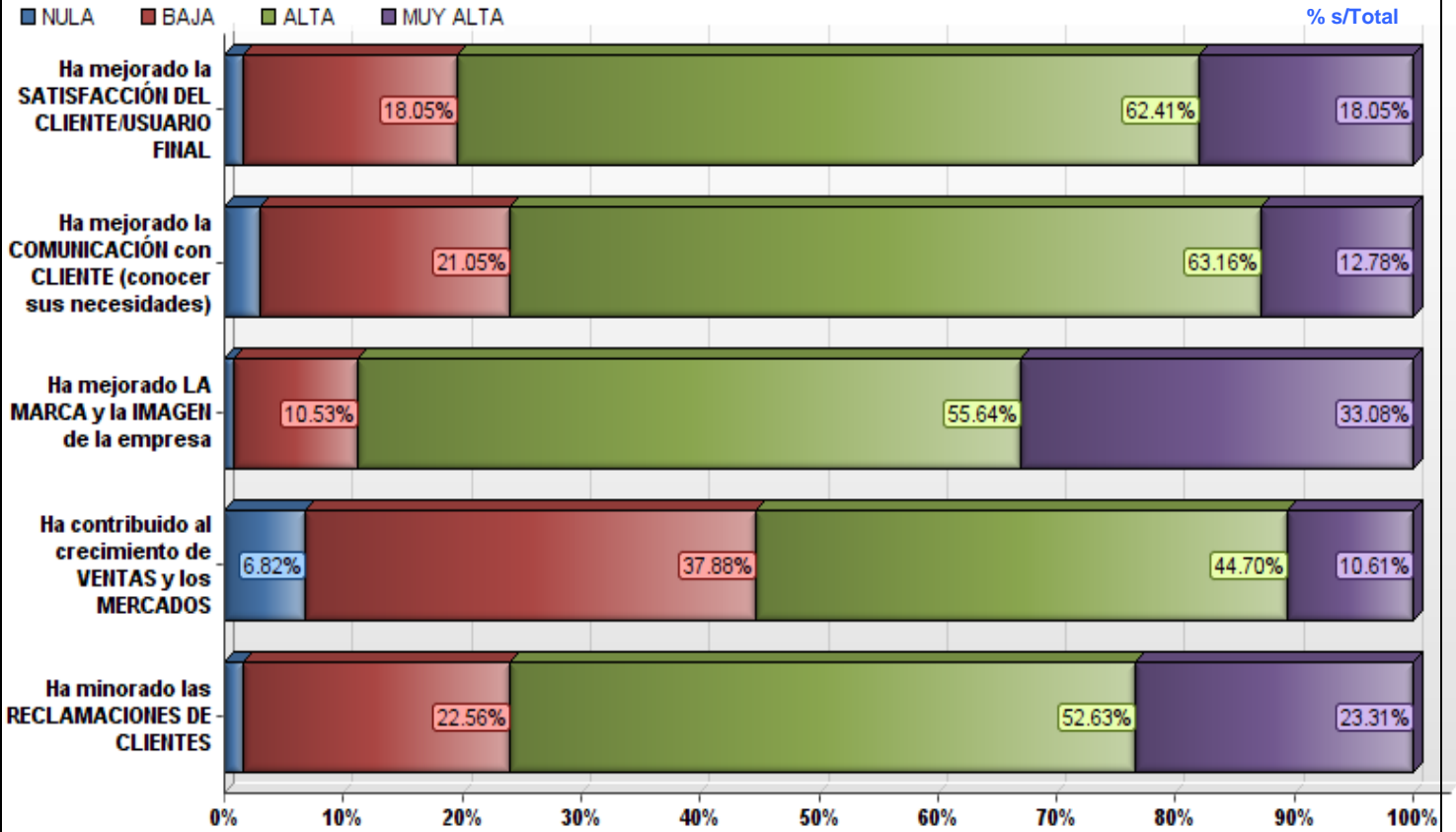
Siendo en los casos de empresas con **Calidad Total**, donde las mejoras se observan más relevantes, tanto en estos aspectos, como a nivel general, destaca que junto a las empresas **No Certificadas** informan de una importante **Reducción de Costes**.

### Reducción Costes



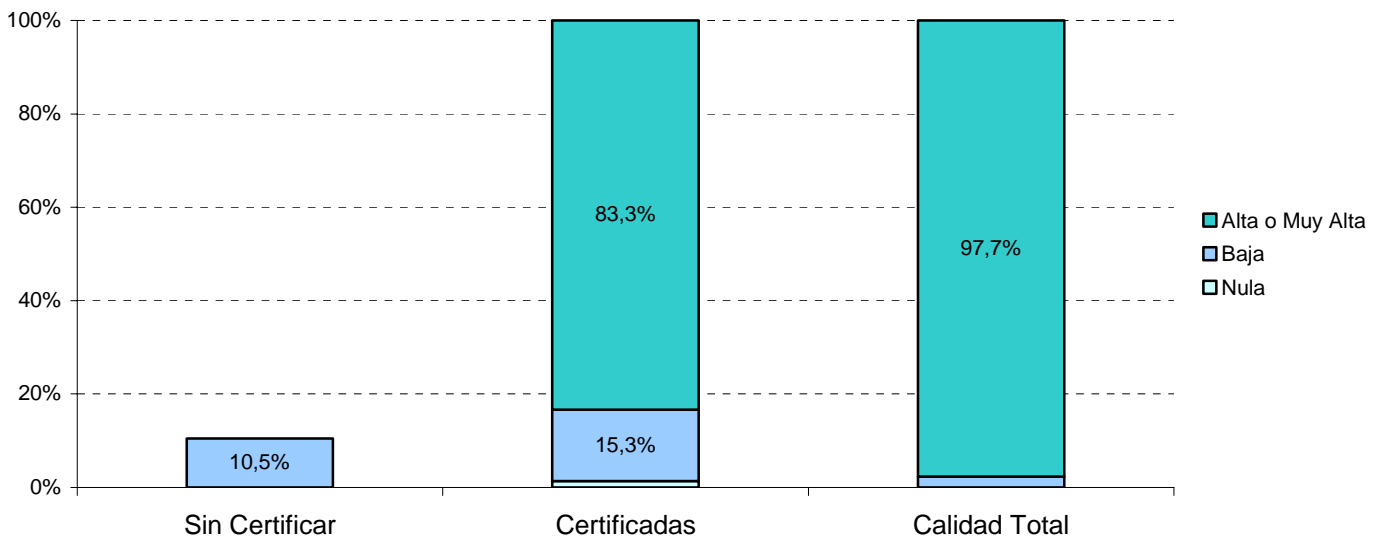
## APORTES DEL SGC A CLIENTES/MERCADOS

De los aportes del SGC a los **Clientes/Mercados**, es de resaltar mejora de la **Imagen de la Marca e Imagen** así como el aumento de la **Satisfacción** y la disminución de las **Reclamaciones de los Clientes**.



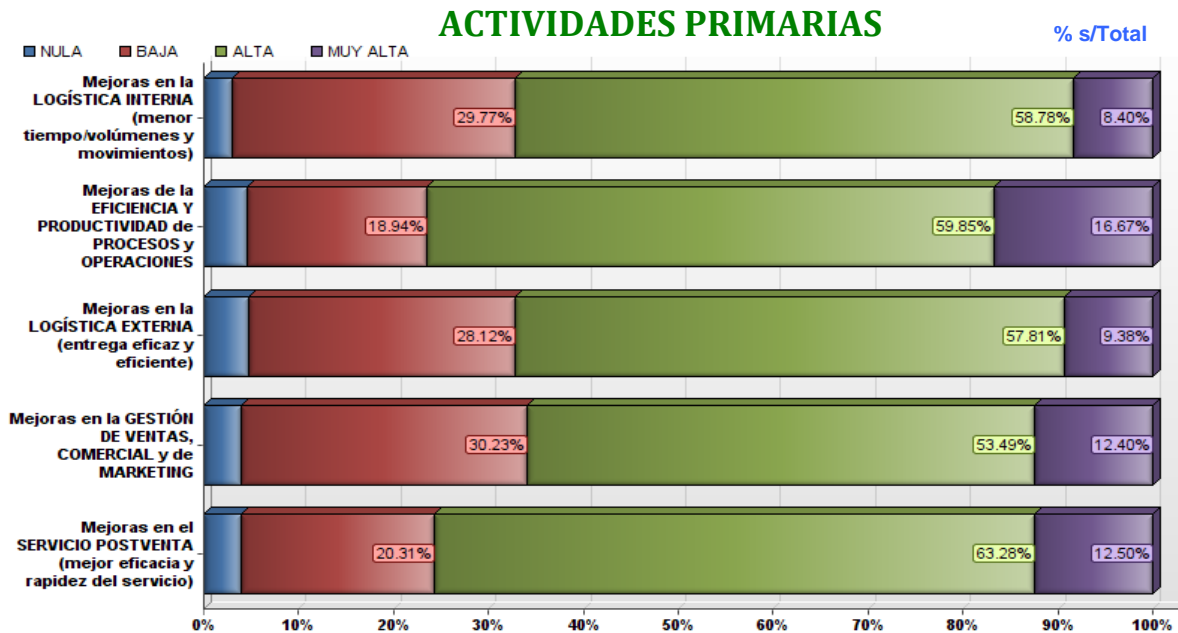
De igual manera, es llamativa la situación de aportes a la **Marca e Imagen** para empresas Certificadas o con Calidad Total, y su pérdida de valor en empresas con SGC No Certificadas.

### Mejora de la Marca e Imagen



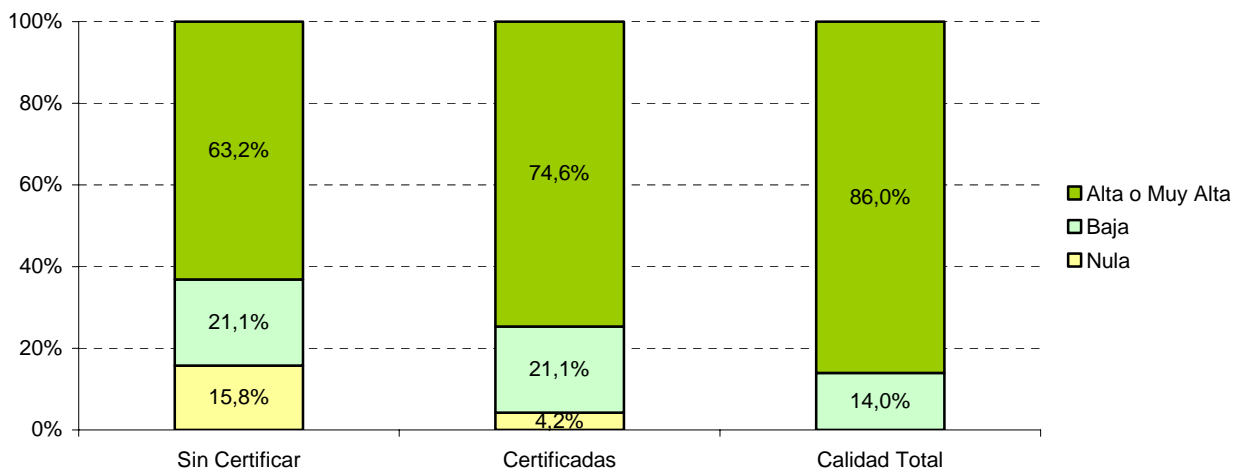
## APORTES DEL SGC A LA CADENA DE VALOR

Los aportes del SGC a la **Cadena de Valor**, distinguiendo entre **Actividades Primarias** (Proceso Principal) respecto a **los Procesos de Apoyo** (Procesos Generales), indican los encuestados que observan Altas influencias, y en especial las empresas con **Calidad Total**.

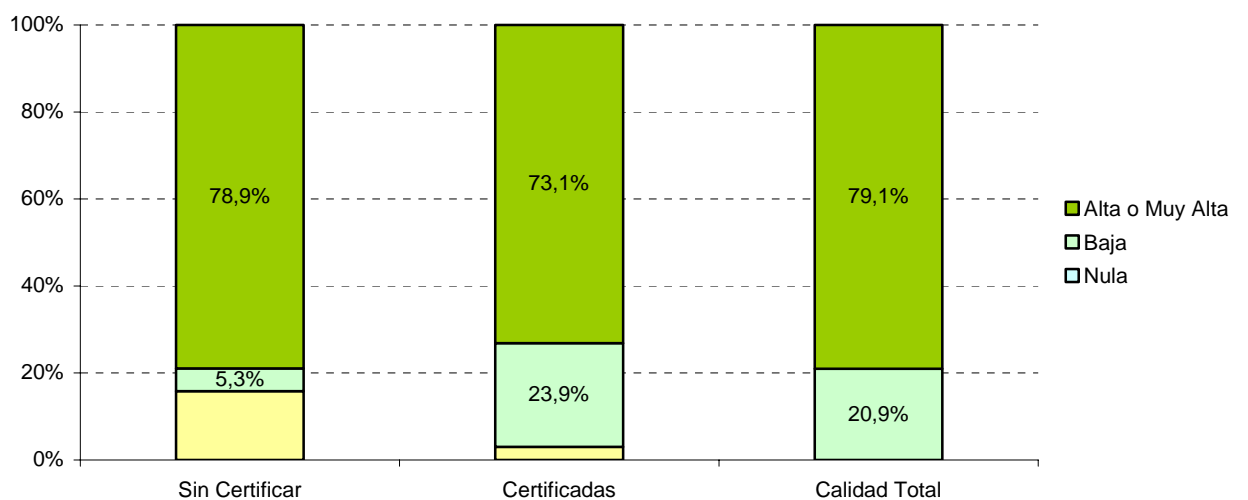


En las **Actividades Primarias**, destaca su aportación a la **Eficiencia y Productividad de Procesos** y los **Servicios Post Venta**.

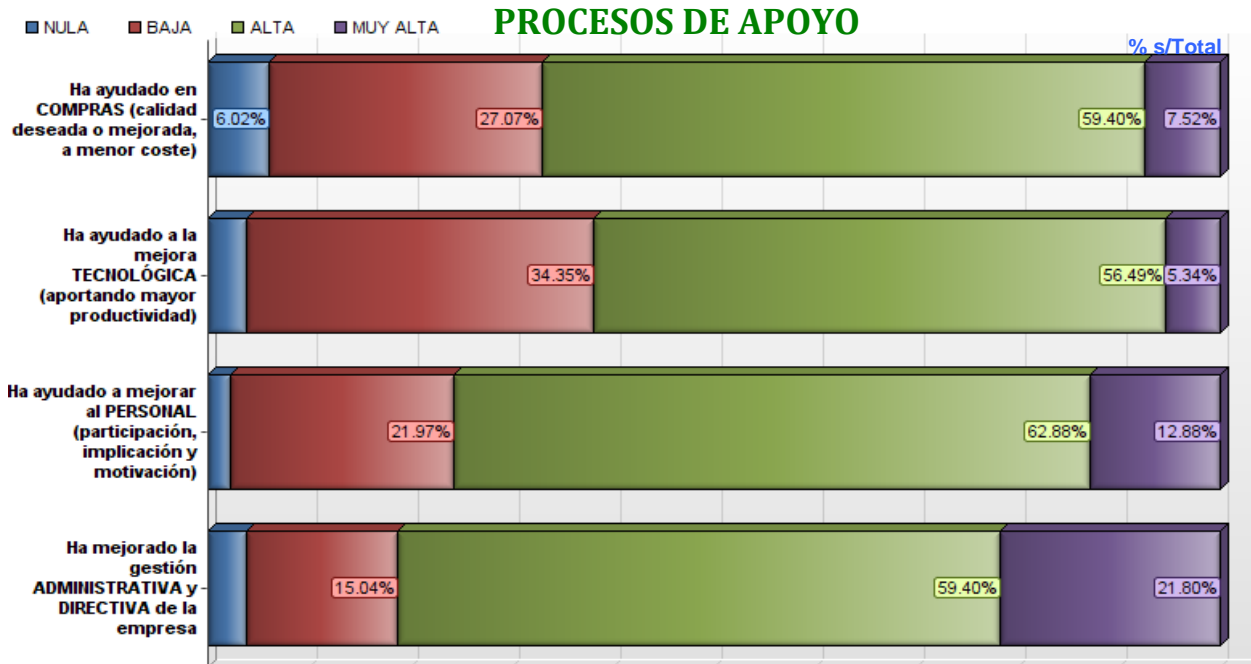
**Eficiencia y Productividad en Operaciones de Producción**



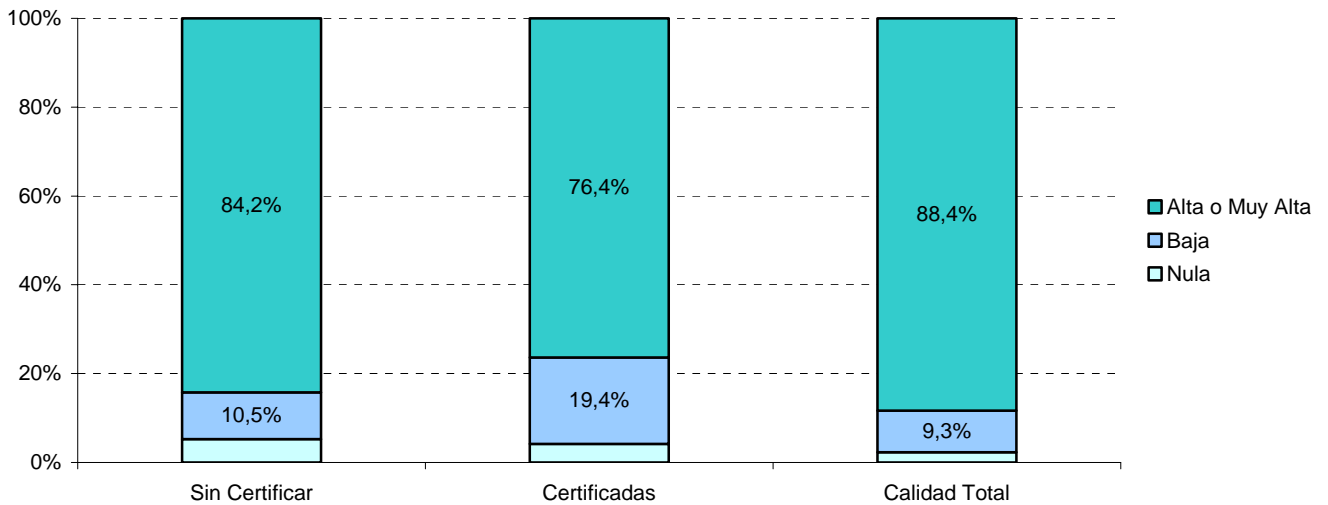
**Servicio Post Venta**



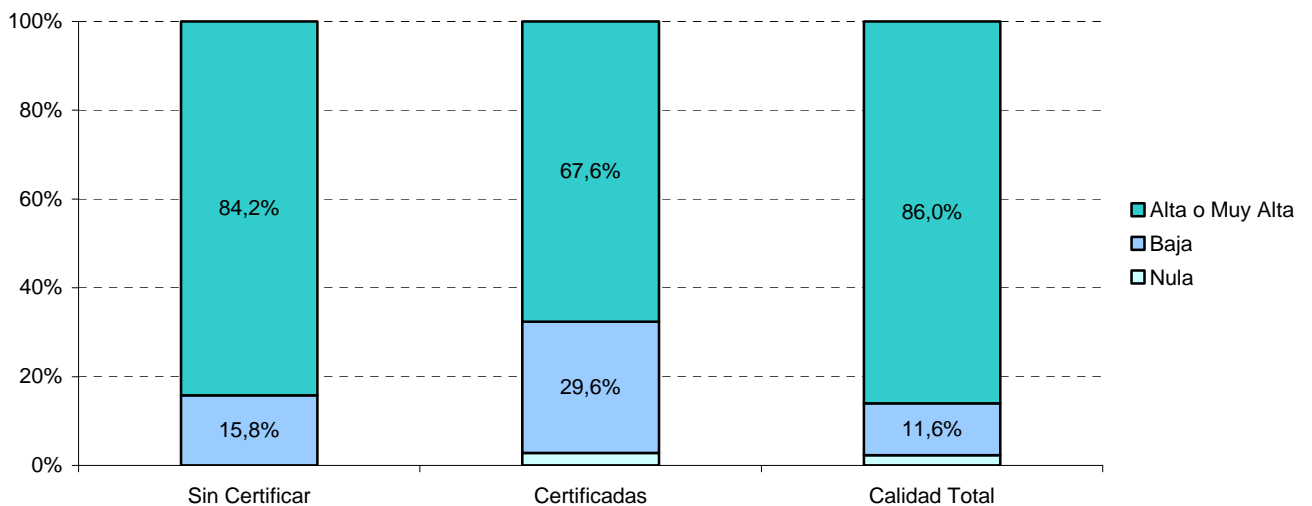
Respecto a los **Procesos de Apoyo**, son relevantes los aportes a la **Gestión Administrativa y Directiva y a la Mejora de la Participación, Motivación e Implicación del Personal**.



**Gestión Administrativa y Directiva**



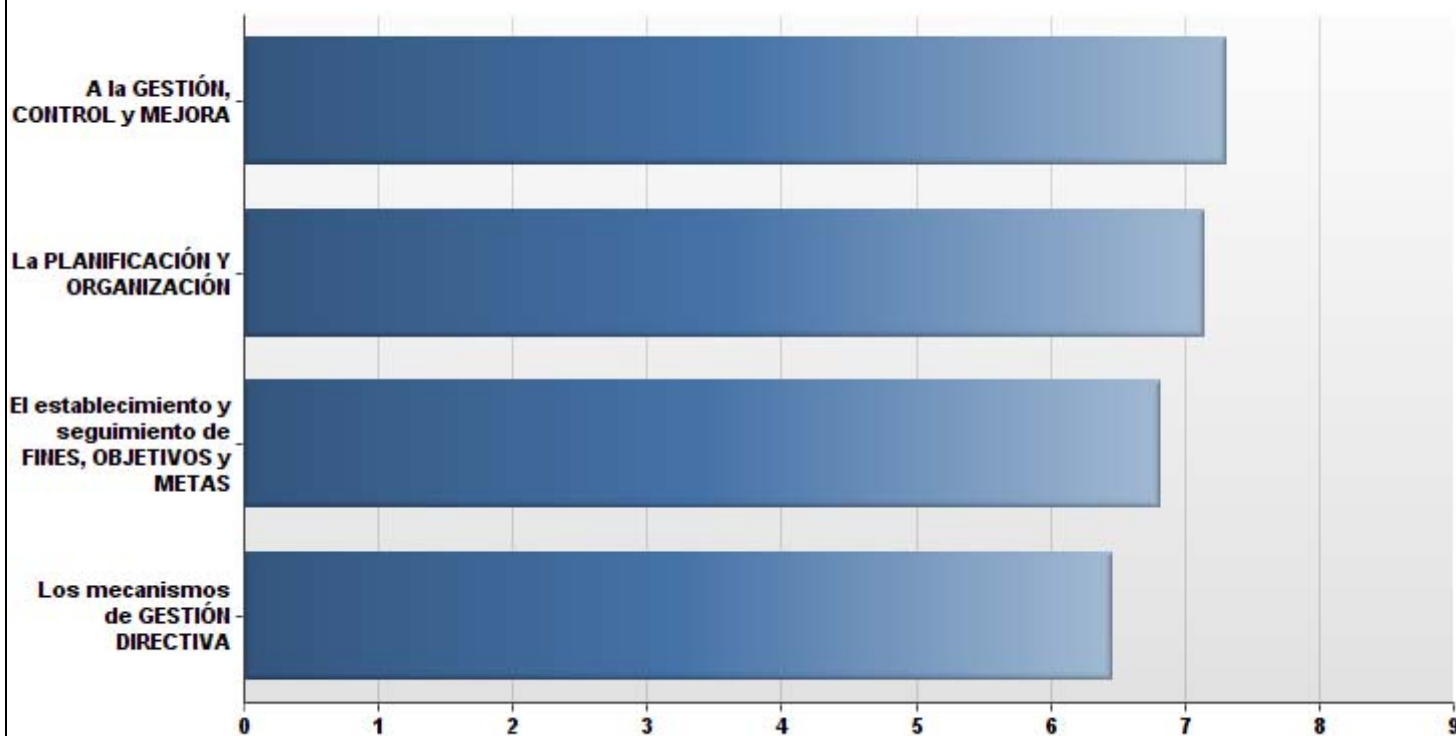
**Personal (Participación, Implicación y Motivación)**



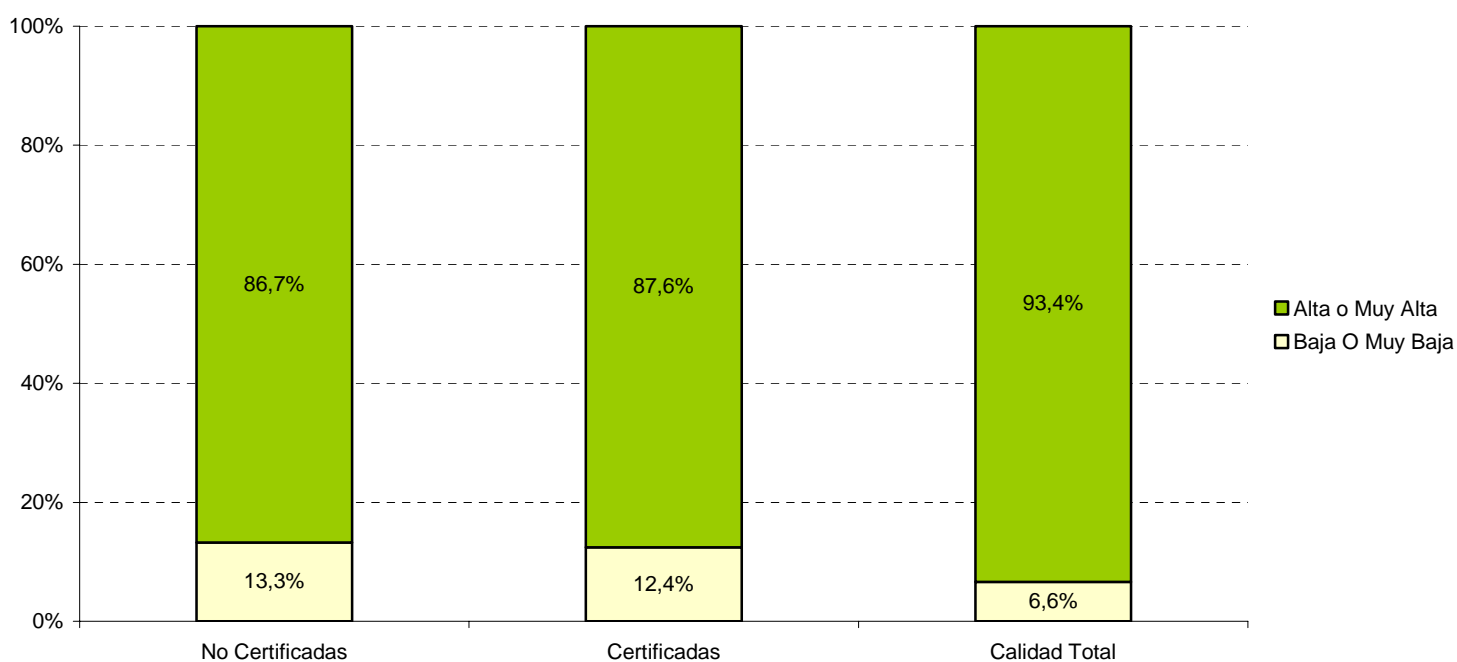
## APORTES DEL SGC A LA GESTIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN

**Pregunta: APORTES DEL SGC A LA DIRECCIÓN.** ¿Cómo valora el aporte de MEJORAS del SGC en la Gestión de Dirección?

Los aportes del **SGC a la Mejora Global y a la Gestión de la Dirección** son relevantes para todos los conjuntos, destacando de nuevo la Muy Alta percepción de Mejora de las empresas con **Calidad Total**.

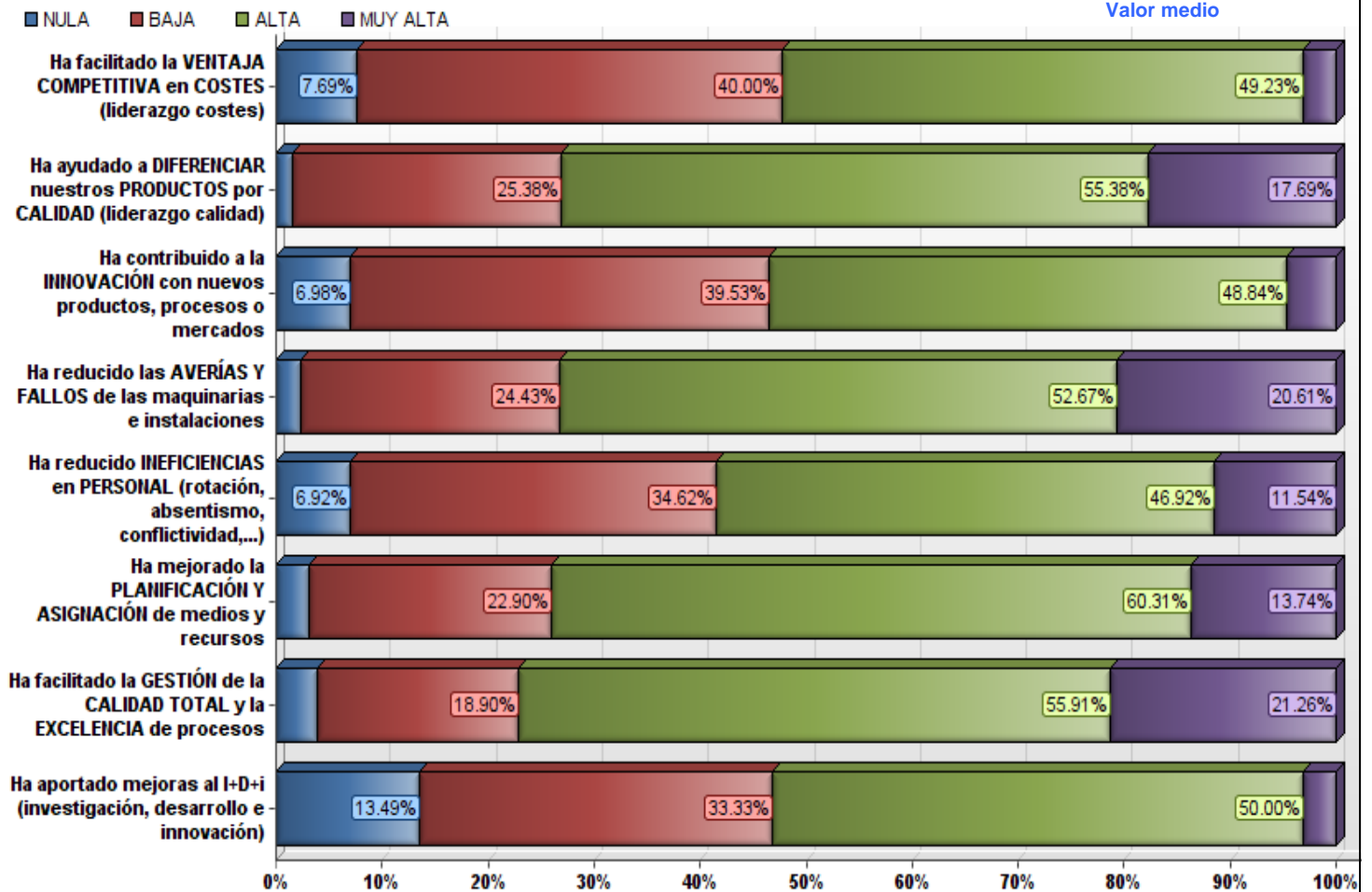


### Aporte TOTAL del SGC a la DIRECCIÓN



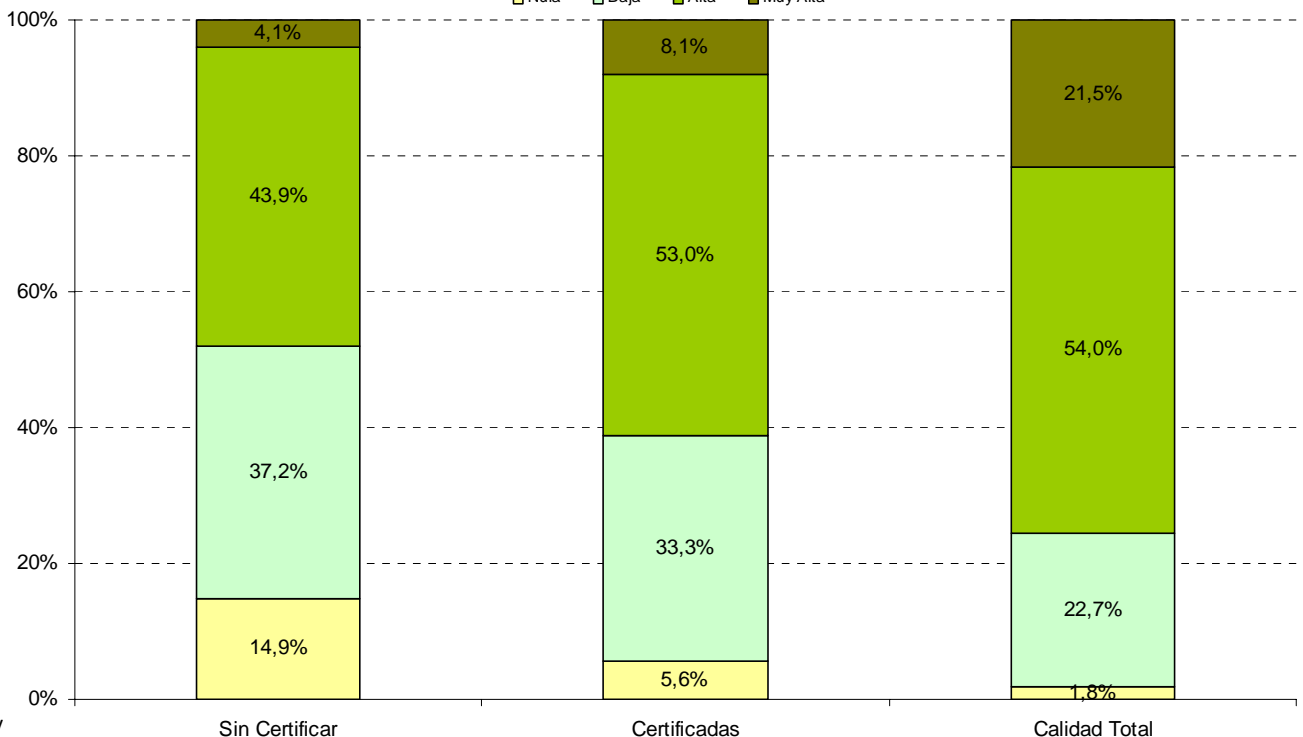
## APORTES DEL SGC A LA ESTRATEGIA COMPETITIVA

% s/Total



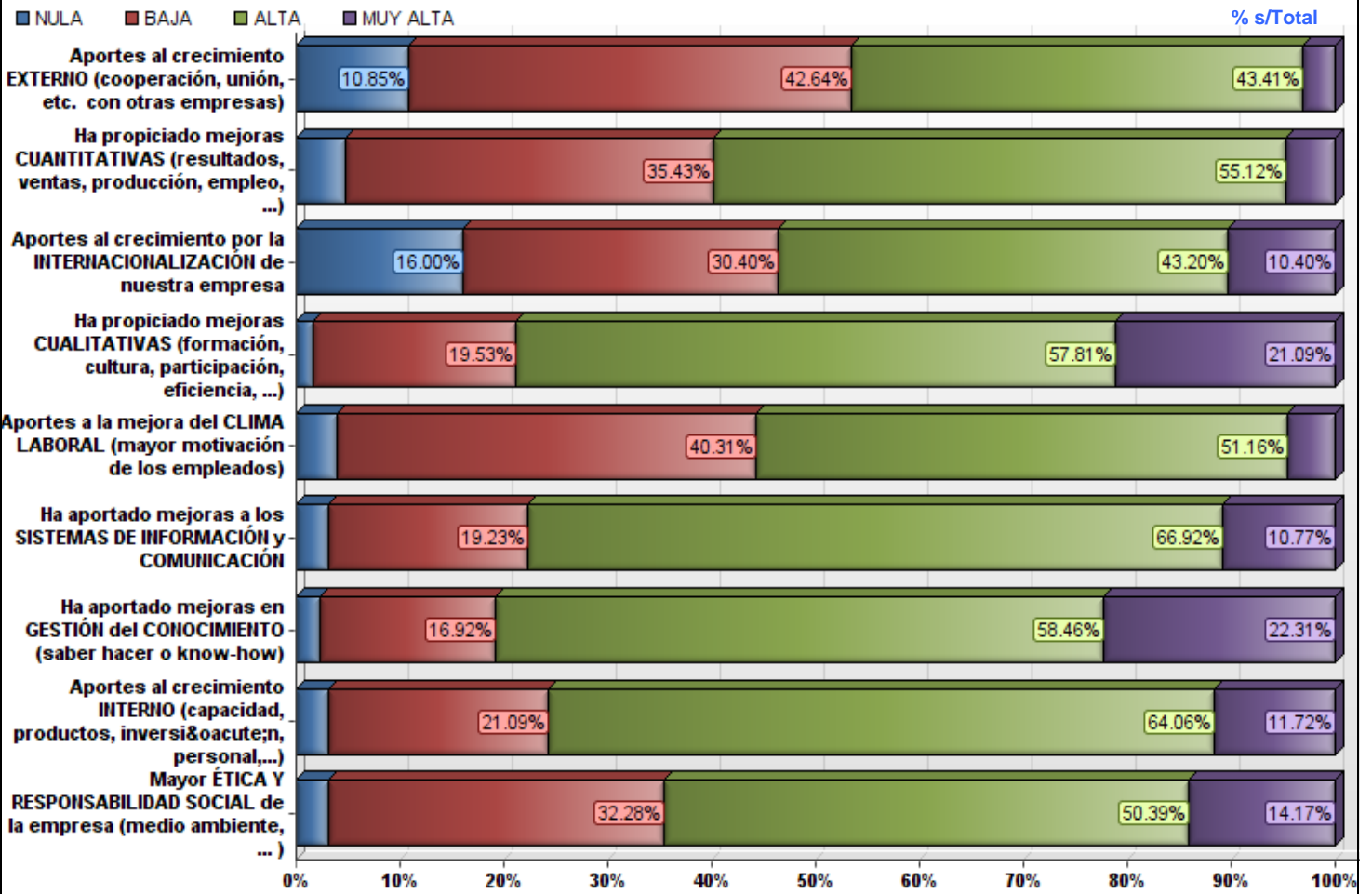
## Aporte SGC a la ESTRATEGIA COMPETITIVA

■ Nula ■ Baja ■ Alta ■ Muy Alta



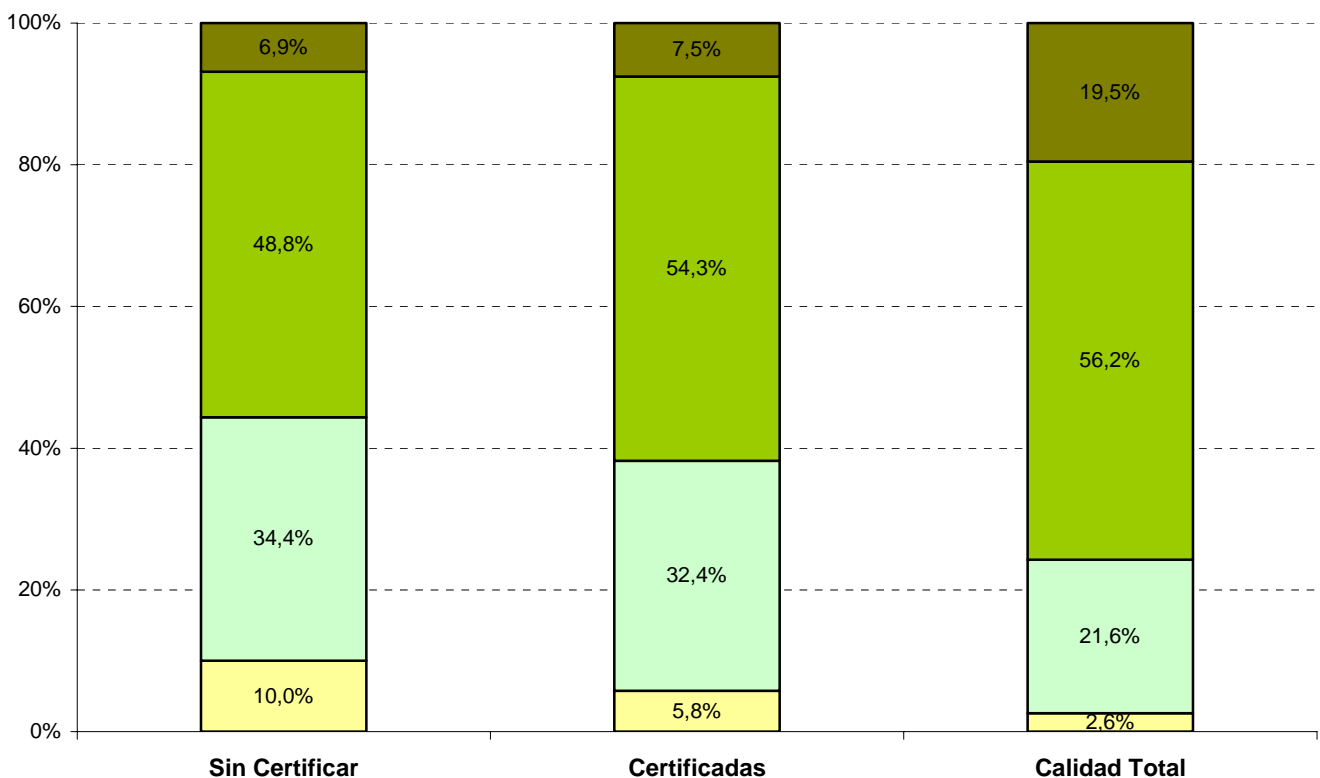


## APORTES DEL SGC A LA ESTRATEGIA CORPORATIVA



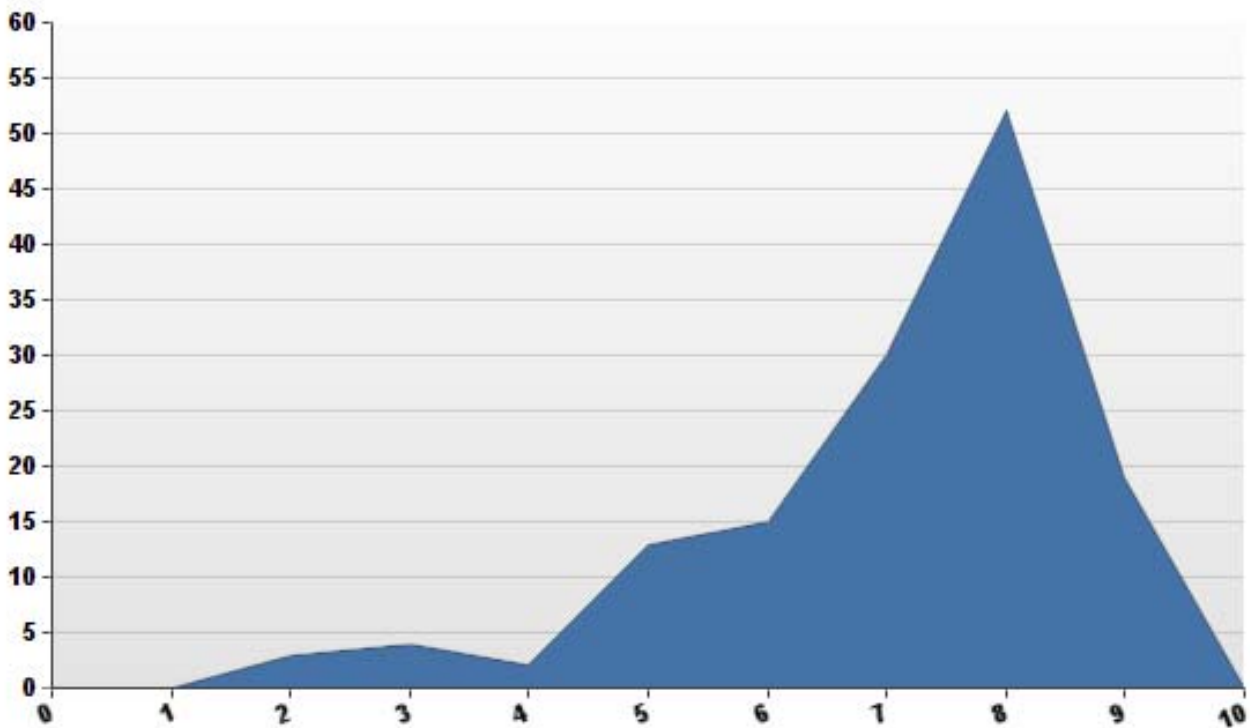
## Aporte SGC a la ESTRATEGIA CORPORATIVA

■ Nula ■ Baja ■ Alta ■ Muy Alta



## APORTES GLOBAL DEL SGC

**Pregunta: APORTES GLOBAL DEL SGC A LA EMPRESA.** A su criterio, ¿cómo valora la INCIDENCIA GENERAL del SGC en la DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL de la empresa?.



### Aporte Global del SGC a la Empresa

■ Baja o Muy Baja   
 ■ Alta o Muy Alta

