

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

INTRODUCCIÓN Y POBLACIÓN



Investigador

Francisco Javier Navarro Berbegal

Profesor de la Universidad Alicante

Facultad de CC. EE y Empresariales

Departamento de Organización de Empresas

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
POBLACIÓN Y CLASIFICACIÓN.....	4

PRESENTACIÓN

Este documento es una respuesta informativa para las personas de las empresas de la provincia de Alicante que han sido partícipes de la encuesta **“Desarrollo Organizativo de las empresas de la provincia de Alicante”**, promovida por el autor y elaborada por teleproceso, durante el año 2015. Se ha confeccionado para retornar a los participantes la información de los resultados obtenidos y en agradecimiento a su colaboración, por lo que será transmitido de manera individualizada a todos ellos.

La participación ha sido suficiente (342 encuestas válidas), facilitando niveles de confianza y representatividad acordes a los requisitos teóricos esperados, aportando aceptabilidad a las conclusiones obtenidas.

Se preguntó a las empresas, sobre su **percepción** en cuanto a **dos aspectos** principales, **1) posicionamiento en grado de Desarrollo de la Empresa, y 2) si utilizan un Sistema de Gestión de la Calidad (En lo sucesivo “SGC”), su influencia (aportes) en relación a factores clave.**

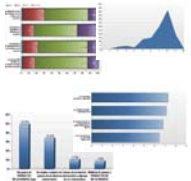
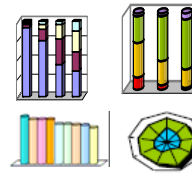
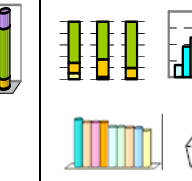
Adicionalmente y de manera relacionada, se recabó información identificativa, así como relacionada con motivaciones y percepciones relacionadas con el objeto principal, al efecto de percibir el valor aportado a la perspectiva estratégica, y a la capacidad del desempeño actual de la organización (desarrollo) y el grado de aportación que el SGC haya podido reportar al sistema empresarial.

El informe, en su objetivo divulgador, se presenta como es un **documento descriptivo-gráfico**, que facilite la información resumida, y a la vez completa, orientando y ordenando las variables analizadas y los resultados obtenidos, con **criterios de agrupación o clasificación**, en su relación con el **uso que las empresas del SGC.**

A los efectos de facilitar al lector la información presentada, se ha optado por establecer criterios tipológicos para caracterizar, identificar y distinguir visualmente los argumentos y clasificaciones tipológicas utilizadas, así es por colores el uso de textos:

Aspecto relevante
 Beneficio
 Pérdida
 Tipología

Concretamente se observan las siguientes **clasificaciones, tipologías o grupos**, dentro de los encuestados en su relación con el uso de un SGC en su empresa, pudiendo agrupar la información en distintos estados, en función de la pertenencia de cada encuestados a cada uno de estos grupos:

Datos/Clasificación	TODAS	CLASE	NIVEL	GRADO	TIPO
Respuestas u Opciones	○ Para todos los encuestados	○ No Usan SGC ○ Usan SGC	○ No Usan SGC ○ No Certificadas ○ Certificadas ○ Calidad Total	○ No Certificadas ○ Certificadas ○ Calidad Total	○ Reactivas ○ Proactivas
Variables Clasificadoras	○ Unitaria	○ Dicotómica (2)	○ Politómica (4)	○ Politómica (3)	○ Dicotómica (2)
Gráficos utilizados					
Fuente	Pertenencia	Pertenencia	Percepción/Pertenencia	Percepción/Pertenencia	Calculada

La relación de apartados del informe y su influencia con cada una de estas clasificaciones se puede resumir por medio de la siguiente tabla resumen:

Apartados/Clasificación	TODAS	CLASE	NIVEL	GRADO	TIPO
Introducción y Población	●	○	○	○	○
Resultados Generales	●	●			
Aportes del SGC	●			⊙	
Resultados Desarrollo	●	⊙	○		●
Factores SGC			●	●	
Resultados Sin SGC		●			
Resumen General	○	●	⊙	●	⊙

● Alta Influencia ⊙ Influencia Media ○ Baja Influencia

INTRODUCCIÓN

Se describen en este informe los resultados de los **Datos Generales de Participación en la Encuesta** realizada a **Administradores, Directores, Gerentes y Directivos** de un conjunto de **empresas de la Provincia de Alicante**, durante el pasado **ejercicio 2015**, en su relación con:

- A. **Desarrollo Empresarial**
- B. Uso en la empresa de un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

Siendo **requeridas a todas ellas**, respecto a:

- Datos de identificación (ubicación, sector, tamaño, etc.),
- Grado de Desarrollo (estructural, organizativo y estratégico)
- Uso de SGC (Sistemas de Gestión de la Calidad) certificados o no.
- Previsión de Áreas de mejora y Estrategias de futuro.

En particular para **empresas sin SGC**, les fueron solicitadas sus percepciones en referencia con:

- Ventajas e inconvenientes percibidas sobre los SGC.
- Dudas de información y conocimiento sobre los SGC

Siendo la encuesta en apartados mas extensos y pormenorizados, para empresas que **usan y disponen de SGC**, estén o no certificadas, respecto a las siguientes percepciones:

- A empresas nunca certificadas, motivos de su decisión.
- Uso de norma de referencia para certificación o modelo y herramientas de los SGC utilizadas.
- Motivos Externos o Internos de la decisión de implantar y/o certificar.
- Antigüedad y grado de madurez de los SGC.
- Grados de Motivación de los Partícipes en el SGC, Internos y Externos.
- Grados de influencia y aporte del SGC a:
 - Productos
 - Mercados
 - Cadena de valor
 - Dirección
 - Organización
 - Estrategia
- Valoración de los costes de los SGC.
- Aportación Global del SGC.

El **objetivo prioritario**, relacionado con las empresas con SGC, consiste en la percepción de distintos aspectos, que **verifiquen que los SGC contribuyen con la empresa, en la mejora del desempeño organizacional** (productos, mercados, procesos, personal, conocimientos, innovación, etc.) y en **el logro de sus objetivos** (tanto estratégicos, tácticos como operativos). Específicamente para empresas que usan SGC y no están actualmente certificadas, los motivos que conducían a su no certificación actual. En última instancia, y para todos los participante, percibir las áreas de mejora que consideran adecuadas para un mejor desempeño y actitud estratégica de futuro.

POBLACIÓN Y CLASIFICACIÓN

La *población* objeto del estudio, ha estado formada **exclusivamente por empresas de la Provincia de Alicante**, de todos los sectores de actividad (excepto empresas de servicios públicos), de distintos tamaños (pequeñas, medianas y grandes), que utilicen o no SGC, distinguiendo tres grupos:

Un **primer grupo**, aquellas que en la actualidad **dispongan de SGC certificados** según las normas ISO 9001 por entidad certificadora acreditada por el ENAC¹. Un **segundo grupo**, conformado por empresas alicantinas **incluidas en la estadística** de **“Ranking de las 5.000 primeras empresas de la Comunidad Valenciana”** en el año 2013, editada por Valencia Plaza², y un **tercer conjunto** de empresas alicantinas, tanto de **servicios, pero especialmente manufactureras**, cuyos datos de contacto obraban en poder del investigador y que, añadidas a las anteriores, conformaban un conjunto poblacional total para el análisis que se resume en la siguiente tabla:

UNIVERSO Y ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	6.845 empresas de la Provincia de Alicante.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	342
NIVEL DE CONFIANZA	95%
ERROR MUESTRAL	± 5,578%
PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado por sectores y comarcas
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	Mayo a Octubre de 2015
TIPO DE ENCUESTA	Cuestionario presentado con programa de encuestas Qualitrix, contestado por Directores Gerentes o Directores de Área.

El **criterio cuantitativo** utilizado para la clasificación de empresas por su **tamaño**, se adapta a la indicación de la Cuarta Directiva 78/660/CEE en Recomendación de la Comisión Europea, con el añadido de Microempresa.

El estudio ha buscado obtener información de la percepción de la dirección de las **dos** siguientes **poblaciones** de empresas o CLASES sobre :

- Población Grupo 1) de empresas CON USO DE SGC.**
- Población Grupo 2) de empresas SIN USO DE SGC.**

Relacionado con el uso de SGC se han agrupado los datos en subconjuntos, cinco de TIPOS, tres de NIVEL y dos GRADOS (Proactivas y Reactivas), en cuanto a subconjuntos relacionados con el SGC en la empresas:

1) NO UTILIZAN SGC(Tipo)

- i. NO CONOCEN los SGC
- ii. Lo CONOCEN pero NO LO USAN

2) SI UTILIZAN SGC (Tipo, Nivel y Grado)

- i. SIN HABER ESTADO **NUNCA CERTIFICADAS**
- ii. **ESTÁN O HAN ESTADO CERTIFICADAS** EN ASEGURAMIENTO DEL SGC
- iii. **ESTÁN CERTIFICADAS** CON PERCEPCIÓN DE **EXCELENCIA O CALIDAD TOTAL**

¹ ENAC: Entidad Nacional de Acreditación y Certificación, organismo que en España, acredita a las empresas responsables de la verificación del cumplimiento de la Norma ISO 9001 y certificadoras de las empresas que lo soliciten, previa Auditoría de Certificación y abono de las tasas pertinentes. (AENOR, SGSS, Tüv, IVAC, ...)

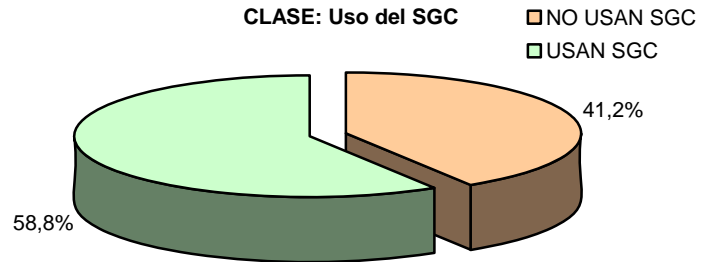
² <http://www.valenciaplaza.com/rankings/lista>

Clasificación de Empresas según SGC (Clases, Niveles, Grados y Tipos)

Situación del SGC del encuestado: ¿Cual es la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa?

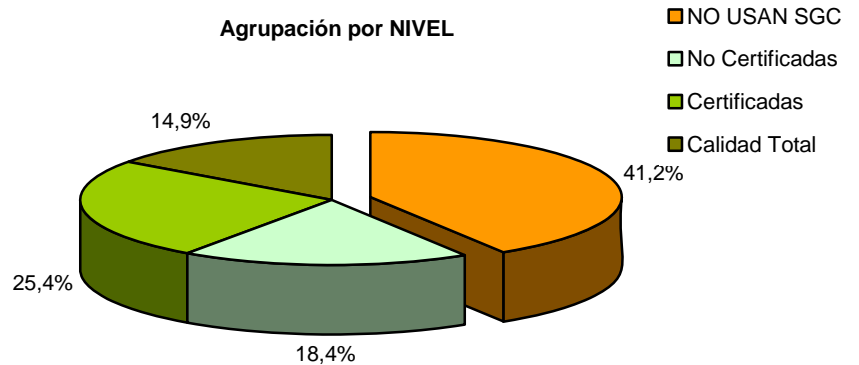
Agrupación de empresa por **CLASE**: **NO USAN el SGC - USAN SGC**

CASOS	SGC por CLASE	%
141	NO USAN SGC	41,2%
201	USAN SGC	58,8%



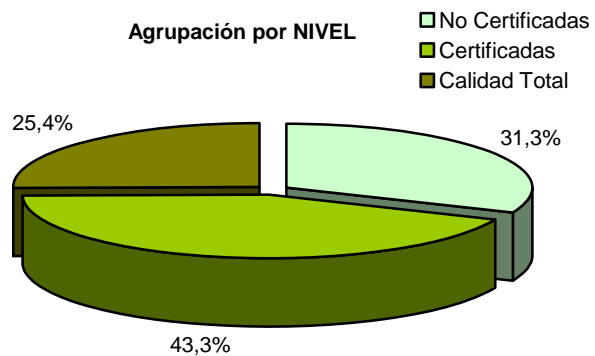
Agrupación por **NIVEL**: Empresas que: **No Usan SGC – Usan No Certificadas – Certificadas – Calidad Total**.

CASOS	SGC por NIVEL	%
141	NO USAN SGC	41,2%
63	No Certificadas	18,4%
87	Certificadas	25,4%
51	Calidad Total	14,9%



Agrupación por **GRADO**: Empresas con SGC que: **Nunca Certificadas – Certificadas – Calidad Total**.

CASOS	SGC por GRADO	%
63	No Certificadas	31,3%
87	Certificadas	43,3%
51	Calidad Total	25,4%



Agrupación por **TIPO**: Usan SGC con carácter: **REACTIVO (Aseguramiento) – PROACTIVO (Calidad Total)**.

SGC por TIPO				TOTAL	
REACTIVO		PROACTIVO		Nº	%
Nº	(%)	Nº	(%)		
120	60,5%	78	39,5%	199	(100,0)

