

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

RESUMEN GENERAL



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

Contenido

INTRODUCCIÓN -----	3
CONCLUSIONES GENERALES -----	4
DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON O SIN SGC-----	6
DATOS DE EMPRESAS SIN SGC -----	7
NORMAS EN EMPRESAS CON SGC-----	7
MOTIVACIÓN HACIA LA CALIDAD DE EMPRESAS CON SGC -----	7
HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EMPRESAS CON SGC-----	8
PARTÍCIPES EN EL SGC-----	8
CONSULTORES EXTERNOS EN EMPRESAS CON SGC-----	9
COSTE ECONÓMICO DEL SGC-----	9
ÁREAS DE MEJORA Y ESTRATEGIAS DE FUTURO -----	10
APORTES DEL SGC -----	11
APORTES DEL SGC A PRODUCTOS, CLIENTES Y MERCADOS-----	12
APORTES DEL SGC A LA CADENA DE VALOR-----	12
APORTES DEL SGC A LAS ACTIVIDADES PRIMARIAS -----	14
APORTES DEL SGC A LAS ACTIVIDADES DE APOYO -----	14
APORTES DEL SGC A MEJORAS EN LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN -----	15
APORTES DE VALOR DEL SGC A LA ESTRATEGIA COMPETITIVA -----	16
APORTES DE VALOR DEL SGC A LA ESTRATEGIA CORPORATIVA -----	16
APORTES DE VALOR DEL SGC A LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA -----	17
APORTE GLOBAL DEL SGC -----	17
EL SGC Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL -----	18
CONCLUSIONES -----	22

INTRODUCCIÓN

El objetivo básico de la encuesta, es validar la hipótesis de que **el uso del SGC** basados en las Normas de la serie ISO 9000, esté certificado o no, **es un método adecuado para el Desarrollo de la Empresa** por la **aportación y mejora de distintos factores y variables claves** para su progreso y competitividad.

Se han considerado un conjunto de elementos y agrupaciones básicas que facultan en mayor grado a las empresas hacia su Desarrollo, como son ESTRUCTURA, MEJORA DEL PRODUCTO, LOS MERCADOS, EL CONOCIMIENTO e INNOVACIÓN, LOS PROCESOS Y SU ORGANIZACIÓN, LA MOTIVACIÓN Y LAS DECISIONES, así como la valoración del acceso hacia la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA, con la intención de obtener indicadores y valores estadísticos que permitan, por medio del estudio de campo de empresas de la Provincia de Alicante, aportar representatividad suficiente para dar validez a esta afirmación.

No se pretende establecer relaciones deductivas causales específicas, derivadas de factores personales o individuales de las empresas y de su funcionamiento, volúmenes de negocio, nivel de salarios, ratios económicos o financieros, o características propias de la actividad, sector, tamaño, mercados, diversificación, etc., que permitan concretar o identificar un perfil, tipo, clase o grupo específico relacionado directa o indirectamente con su ámbito de actividad o volumen de recursos y capacidades, bajo medición cuantitativa. Se excluyen del estudio, variables dependientes de factores contingentes y específicos, como son sector o actividad, tamaño de la empresa, ámbito de actividad de los productos y mercados, tecnología, sistema de información, y un largo etcétera de particularidades de dirección, gestión y operación, que cada empresa en particular utiliza.

Al contrario, el **interés de esta investigación**, basado en la opinión (percepción) de la Dirección de las empresas, se concentra en el **análisis de la influencia General del SGC en el Desarrollo de las Empresas**, por medio de 31 variables de Desarrollo, **y en reconocimiento de las Aportaciones del SGC** al conjunto de factores, que similares a las variables de desarrollo (Productos, Cliente, Dirección, Procesos, Estrategia, etc.), que permiten codificar y evaluar niveles de aporte que consideran los encuestados que el SGC reporta a la empresa que lo utiliza.

La encuesta consta de dos bloques de preguntas diferenciados (Sin SGC y Con SGC); en una primera parte común a ambos, se identificación los datos generales (tipo de empresa, ubicación, tamaño, sector, etc.) que concluyendo en una pregunta de identificación del SGC utilizado, bifurca entre empresas que lo usan y aquellas que no lo utilizan, preguntando en ambos casos sobre su percepción de desarrollo, y finalmente, sobre las áreas y estrategias de futuro. Para las empresas sin SGC, se añaden unas preguntas de identificación de sus percepciones sobre el SGC, al efecto de componer las causas de su no utilización, así como los aspectos o dudas que tienen sobre ellos.

En un segundo bloque, para empresas Con SGC, se abordan distintos aspectos relacionados con él, desde la motivación de su uso, antigüedad, partícipes, factores específicos del SGC (herramientas, normas, etc.) así como la percepción del conjunto de aportaciones a la empresa.

De igual manera, se identifica por datos aportados por los propios encuestados, el mayor o menor grado de madurez, perfección o **Excelencia del SGC**, para ello, como se describe en el capítulo de introducción, la población se divide en dos planos basados en la **Clase** (2 grupos: Con o Sin SGC), para posteriormente en el caso de usar el SGC, segmentar la población por **Nivel** (sin SGC, con SGC no certificado, certificado o de calidad total), en **Grado** (con SGC no certificado, certificado o de calidad total) y **Tipo** (Proactivos o Reactivos), al objeto de analizar las diferencias de percepción, desde la óptica del propio Administrador o Gerente, tanto del desarrollo de las organizaciones, como de su opinión respecto a los aportes del SGC a la empresa, para quienes lo usan, permitiendo distinguir, a las poblaciones bajo estos planos y sus segmentos, por lo que las conclusiones se conforman en seguimiento a los objetivos expuestos, que pasan de ser descriptivos, a los efectos de este informe, y que se han de exponer como deductivos o explicativos, en el trabajo de tesis que el autor está formalizando.

Múltiples aspectos admiten el análisis comparado de los resultados obtenidos en función del uso del SGC y de su grado de maduración; se han resumido en este documento aquellos aspectos que han resultado significativos para el investigador.

CONCLUSIONES GENERALES

Las conclusiones derivadas de esta investigación reportan tanto aspectos previamente previstos (**el SGC es método adecuado, con un buen uso, para el Desarrollo de la Empresa**), como otra información observada que, por su singularidad, puede ser calificada de novedosa y significativa.

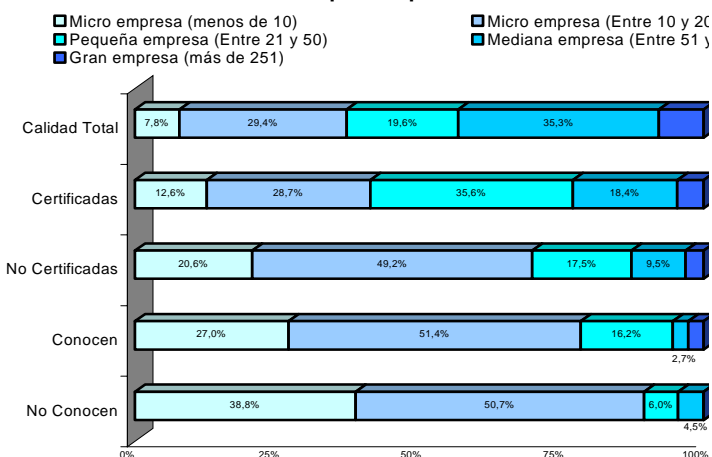
La **participación** mayoritaria de **Directivos Gerentes de empresas** (73%) con participación de Directivos Responsables de Departamentos /Funcionales (25%) aporta un elevado grado de fiabilidad en la percepción de los datos obtenidos. El número de encuestas contestadas (342), de igual manera ofrece validez representativa, respecto a la población de empresas alicantinas, de igual manera que su ubicación representada por la totalidad de comarcas alicantinas en su composición y volumen empresarial.

Se observan como datos significativos en **aspectos generales**:

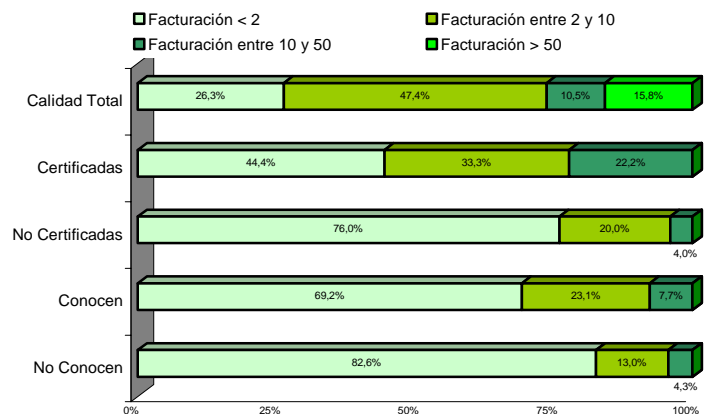
- o Empresas son en su gran mayoría **familiares** (>80%).
- o El **tamaño general** (por empleados) es el de **PYME's con menos de 50 trabajadores** (83%), siendo pocas las medianas (entre 51 y 250 empleados, 13,2%), y muy pocas grandes (> 250 empleados, 3,5%). Destaca que el 88% de las empresas tiene una facturación < 10MM €, y el 91,5% un balance < 10 MM € .
- o Los **mercados** atendidos por las empresas son principalmente los **nacionales y locales** (+63%) con un elevado volumen de empresas que atienden **mercados europeos e internacionales** (37%).
- o En relación al **grado de integración del proceso**, un importante número de **empresas son proveedoras y especialistas** (51%), mientras que el 26% procesan y elaboran sus productos internamente en su totalidad, y un 23% en más de un 50% de las fases de producción.
- o La alta o media **diversificación de productos** es poco relevante (18,2%), siendo **predominantes las empresas concentradas en uno o pocos productos**, con gamas de productos relacionados (81,8%).

La revisión de datos de población segmentados, nos indican que **los SGC son independientes en su uso, de los aspectos generales citados** con anterioridad, siendo aplicados indistintamente de estas características por las empresas, como puede apreciarse en los siguientes gráficos relacionados con los distintos tipos por uso del SGC:

Tamaño por Empleados

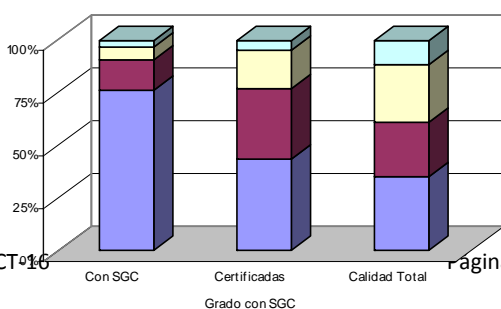


Tamaño por Ventas (MM de Euros)



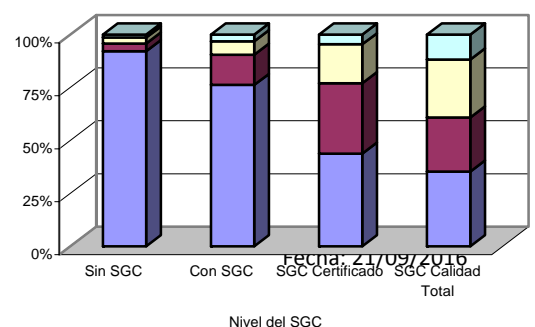
TAMAÑOS POR GRADO DEL SGC

Micro Empresa PYME Pequeña PYME Mediana Gran Empresa

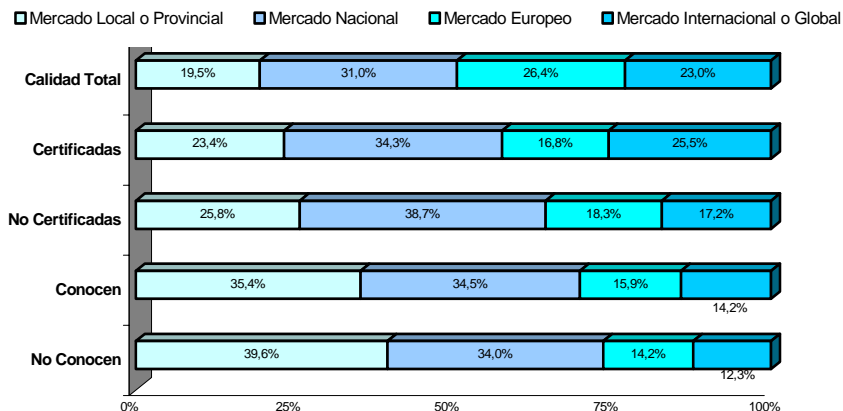


TAMAÑOS POR NIVEL DEL SGC

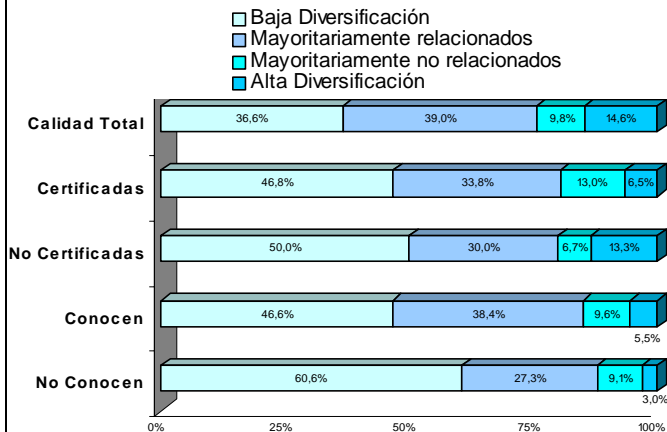
Micro Empresa PYME Pequeña PYME Mediana Gran Empresa



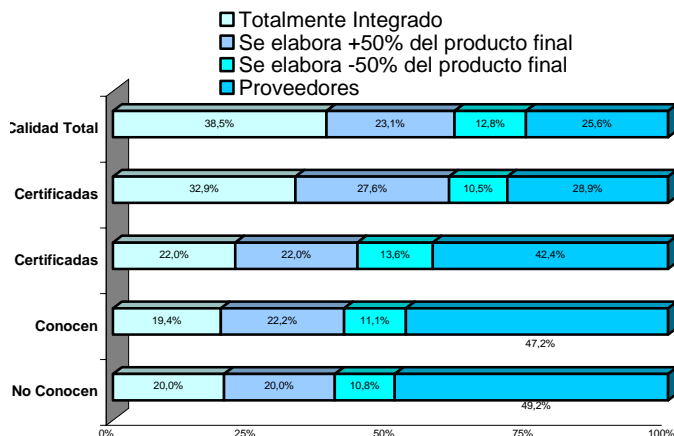
SGC por Mercados



SGC por Diversificación de Productos

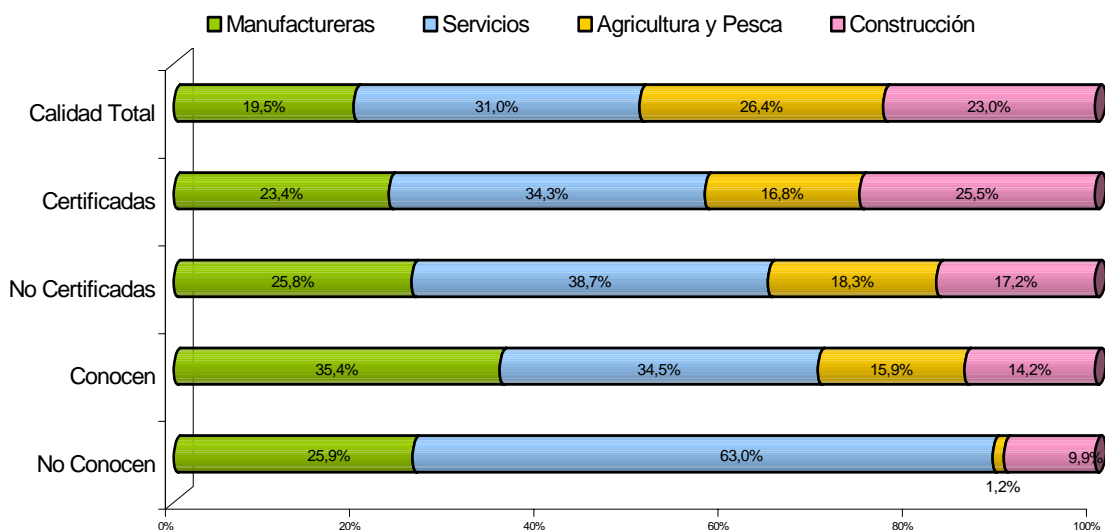


SGC por Integración del Sistema Productivo



En relación a los sectores, aunque se pueda observar una mayor afinidad de uso de SGC en ciertos sectores, puede afirmarse que **el SGC es válido independientemente del sector** de aplicación:

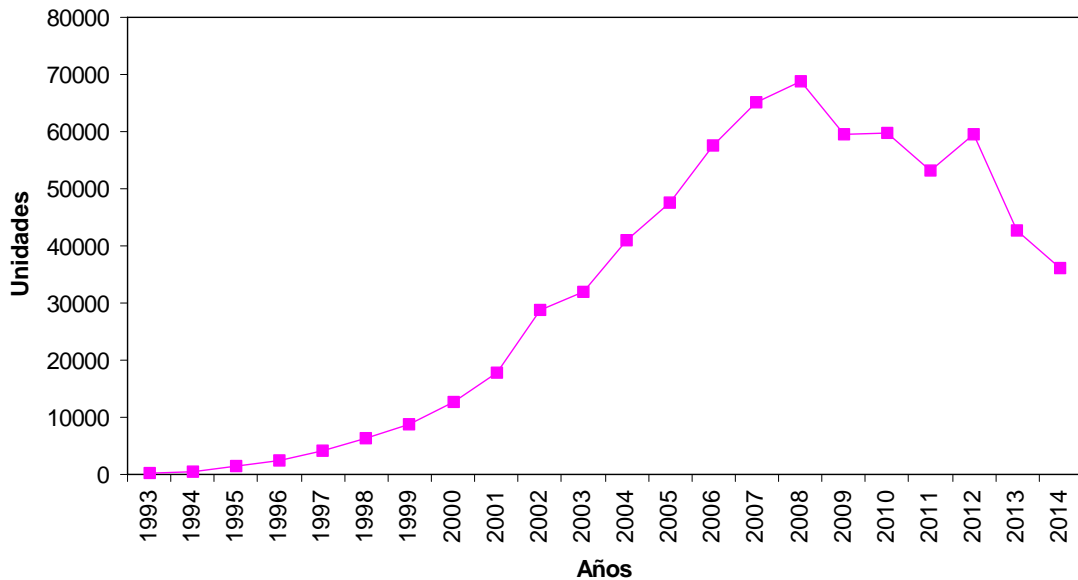
SGC POR SECTORES AGRUPADOS



DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON O SIN SGC

Se observa que en la **Provincia de Alicante, como en España, se han reducido los certificados** de SGC los últimos años, probablemente derivada por la crisis que en general ha repercutido, directa o indirectamente en un gran número de empresas. No obstante, es relevante y significativo que **a nivel internacional los certificados de calidad han estado creciendo en estos últimos años.**

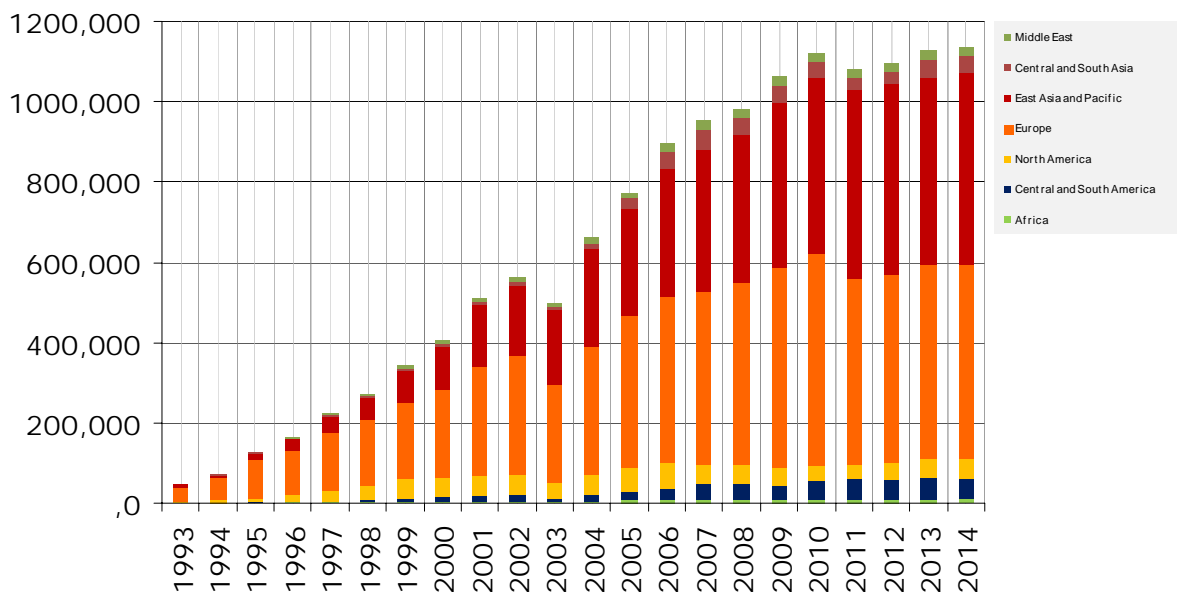
Evolución Certificados ISO 9001 - ESPAÑA



Fuente: Comité ISO/TC 176

Evolución Certificados ISO 9001 - INTERNACIONAL

ISO 9001 - Worldwide total



Fuente: Comité ISO/TC 176 (datos en miles de certificados)

DATOS DE EMPRESAS SIN SGC

Las empresas que **no usan SGC** en su gestión, 67 que no lo conocen y 74 que lo conocen pero no lo usan, han aportado indicadores que reflejan los motivos por los que no los han utilizado, así como su percepción el respecto.

El principal valor añadido que observan estas empresas como **Ventajas del SGC** es la **Mejora de la Imagen**, reconociendo en menor medida la capacidad del SGC para la **Mejora de la Organización**, así como para la **Reducción de Errores y Defectos**, haciendo apenas consideración a otras múltiples ventajas que son representativas del SGC, no siendo considerada su implantación como **Buena Inversión**.

En lo referente a la percepción de **Inconvenientes o Dificultades**, se han producido unas tendencias más equilibradas, destacando el concepto de **Exceso de Burocracia**, con visión de **Fuerte Inversión, Aumento de Costes y Exceso de Tareas para la Dirección**, considerando que es un **Largo Camino con mucho trabajo por hacer**, que aporta mas Costes que Beneficios.

En el informe específico, para empresas **Sin SGC**, se han aportado las respuestas a un conjunto de **dudas relacionadas con los SGC**, intentando en la medida de lo posible, esclarecer que **los SGC** han de ser **Rentables y Productivos**, pero no a Corto Plazo (son una inversión) y si a **Medio o Largo Plazo**.

NORMAS EN EMPRESAS CON SGC

Entre diversos aspectos, como Norma Certificada (la práctica totalidad **ISO 9001 o 9002**) y el uso de Otras Normas (siendo la **ISO 14000 de Medioambiente** la predominante con el 48,3% de los encuestados con SGC, y del 65% para empresas con Calidad Total) son relevantes las características en las empresas **No Certificadas**, cuyas causas de no certificar, son debidas principalmente a la **No Exigencia de los Clientes**, seguida por la percepción del **Alto Coste de la Certificación**, que de nos ser requerida, aparentemente es un coste inútil, siendo llamativo que sólo un 4% de estas empresas aducen que el SGC **No Funciona Bien**.

MOTIVACIÓN HACIA LA CALIDAD DE EMPRESAS CON SGC

MOTIVOS INTERNOS:

Los aspectos aportados por las **Empresas con SGC** en relación a los **Motivos de la Implantación** del SGC, nos indican por su volumen, que han sido **principalmente los Motivos Internos** como la **Mejora de la Gestión y Organización** de la Empresa (85,4%), la **Eficiencia y Productividad** (82,4%), la **Estandarización de Productos/Procesos** (81,2%), la **Mejora de la Calidad de los Productos**, así como la **búsqueda de la Calidad Total**, o la **Mejora de la Cultura y la Participación de los Empleados**, los que han propiciado la utilización de los SGC.

MOTIVOS EXTERNOS:

No obstante, destacan por su influencia y peso, **Motivos Externos** que motivaron el uso del SGC, como de la **Mejora de la Imagen de la Empresa** (93,7%) y la **Mejora de la Satisfacción de los Clientes** (91%) , así como el **Cumplir con los Requisitos de los Clientes** o buscar la **Consolidación y Expansión de los Mercados**, motivos que principalmente indujeron a las empresas en la implantación del SGC.

HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EMPRESAS CON SGC

En referencia a las **Herramientas de la Calidad** utilizadas, se puede afirmar que a pesar de que su uso es generalizado, el **volumen de su utilización es Muy Bajo**, observándose que no existe un adecuado uso de las mismas, sobre todos de las avanzadas, interpretando el investigador, que existe una importante **carencia técnica en el uso de la herramienta que es el origen de la mejora por el conocimiento**, e invitando a todos a ahondar en su utilización en aras a obtener una información para la decisión de gran valor para la empresa, en base al SGC.

Principalmente se usan los **Planes de Calidad**, muy por detrás los análisis de **Costes de la Calidad** y el **Cuadro de Mando Integral**, siendo el resto de herramientas muy poco utilizadas (ver capítulo Factores del SGC).

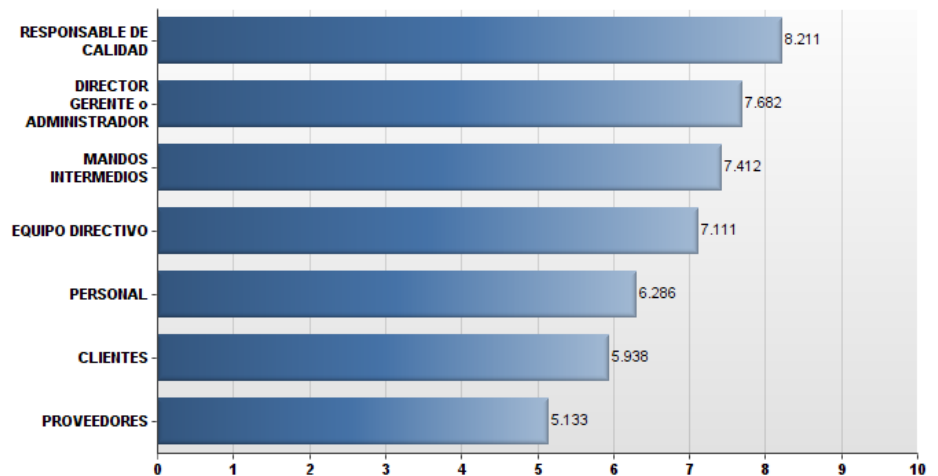
PARTÍCIPES EN EL SGC

Destacar la **amplia participación de Consultores Externos** en el Diseño, Implantación y Mejora del SGC de las empresas (90%), y la **baja participación de Instituciones y/o Asociaciones** (4%).

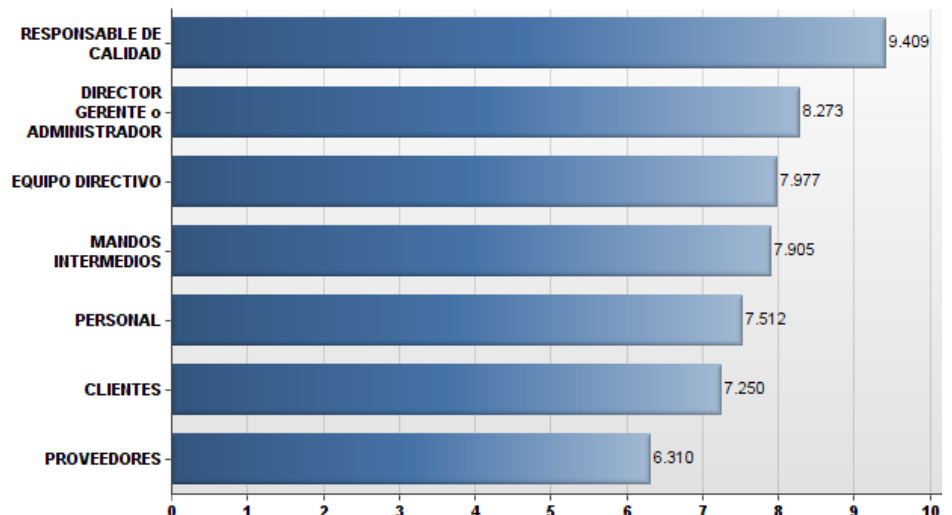
Respecto a la participación interna de los componentes de la empresa, es destacable la figura del **Director de Calidad** que ha pilotado, **con apoyo y liderazgo de la Dirección y el Equipo Directivo** el SGC. Se aprecia la importante colaboración por parte de todos, incluidos los **Clientes**, en las empresas con **Calidad Total**.

Comparativas de Participación en el SGC

Empresas **Con SGC sin Certificar**



Empresas con **Calidad Total**



CONSULTORES EXTERNOS EN EMPRESAS CON SGC

Ha sido relevante la **alta apreciación** sobre los valores aportados en referencia a los **Consultores Externos**, ya que las medias de satisfacción por su participación, en todos los aspectos consultados (conocimientos, experiencia, ética, profesionalidad, motivación, etc.) han superado el 74% para todas las empresas con SGC.

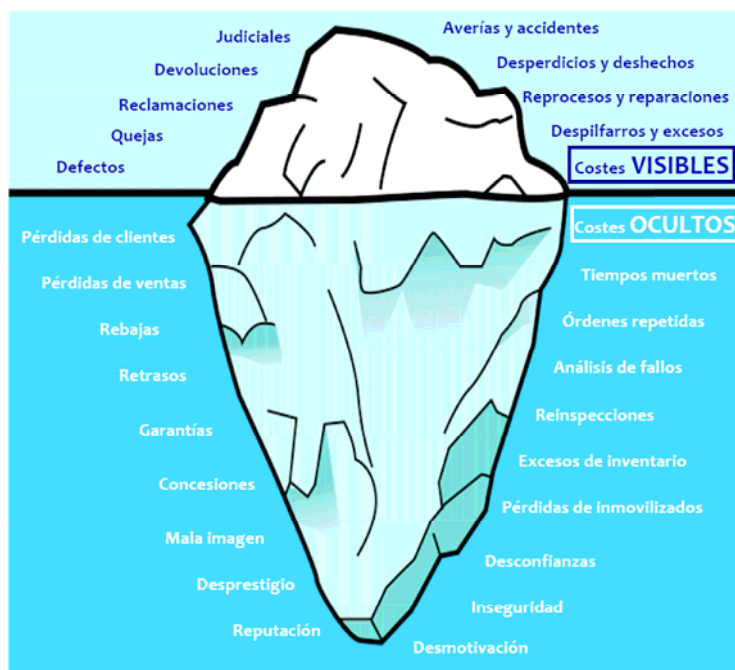
Destaca desde la perspectiva positiva los **Conocimientos y Experiencia** (78,7%), así como la **Ética, Confianza y Colaboración** (78,3%), siendo por su parte los factores menos valorados, la apreciación relativa al **Servicio y Disponibilidad** (74,7%), así como el **Personal Medios y Recursos** (73,1%).

COSTE ECONÓMICO DEL SGC

Se observa la percepción de que los principales Costes Económicos del SGC son la **Certificación del SGC** y la participación de los **Consultores** (coste medios estimados sobre 10 de 7,2 y 6,6 respectivamente), siendo estos considerados por encima del **Coste Total medio del SGC (6,3)**, para todas las empresas con SGC (salvo en No Certificadas, que no incurren en ellos).

De igual forma, los **Costes de Personal Interno** (5,6) así como los **Medios y Recursos** necesarios (5,3) son siempre considerados inferiores a los coste medios globales, para todas las empresas.

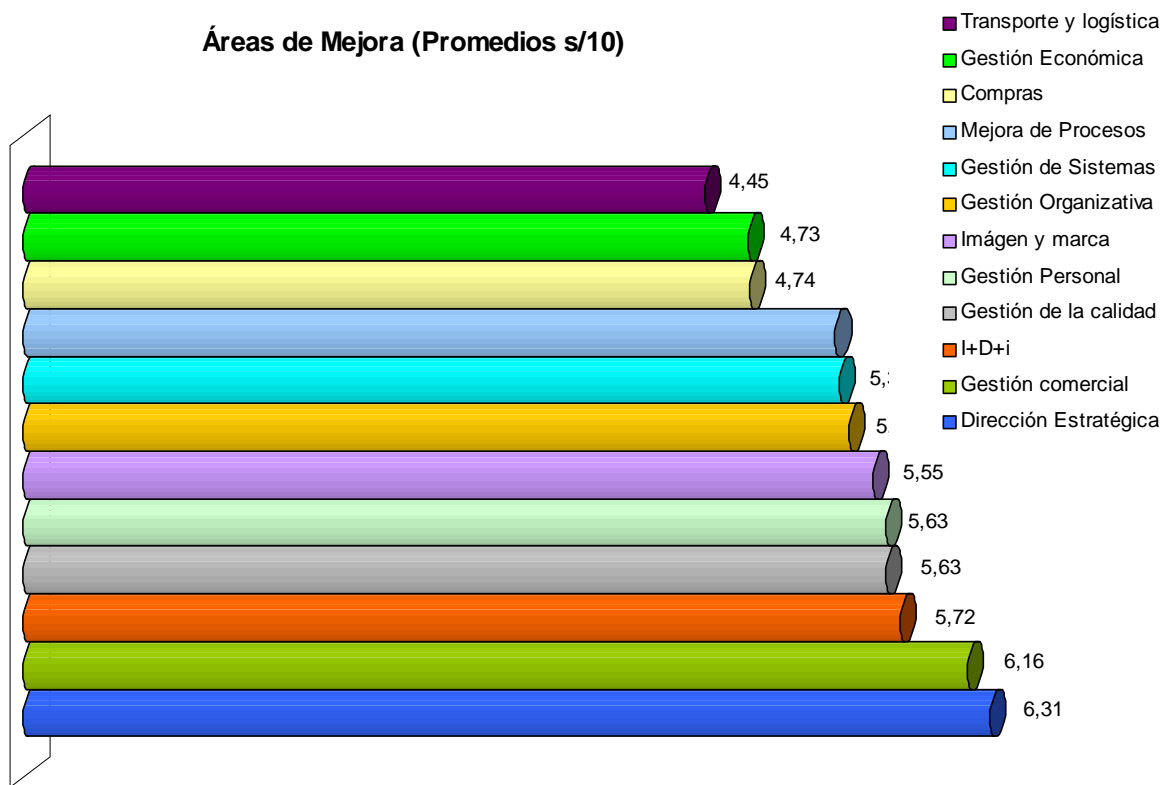
Informar que el **SGC es una inversión a Medio y Largo Plazo**, que exige una inversión inicial, que se reduce con el tiempo, y que ha de reportar ganancias (mayores ahorros y resultados que costes), pero que como **inversión en conocimiento**, se ha de focalizar tanto desde la perspectiva de compra como de mantenimiento, ya que su inicio requiere un esfuerzo por parte de todos los componentes de la organización, así como su mantenimiento o mejora, pero que progresivamente ha de lograr la **eliminación de errores, y la generación de eficiencia**.



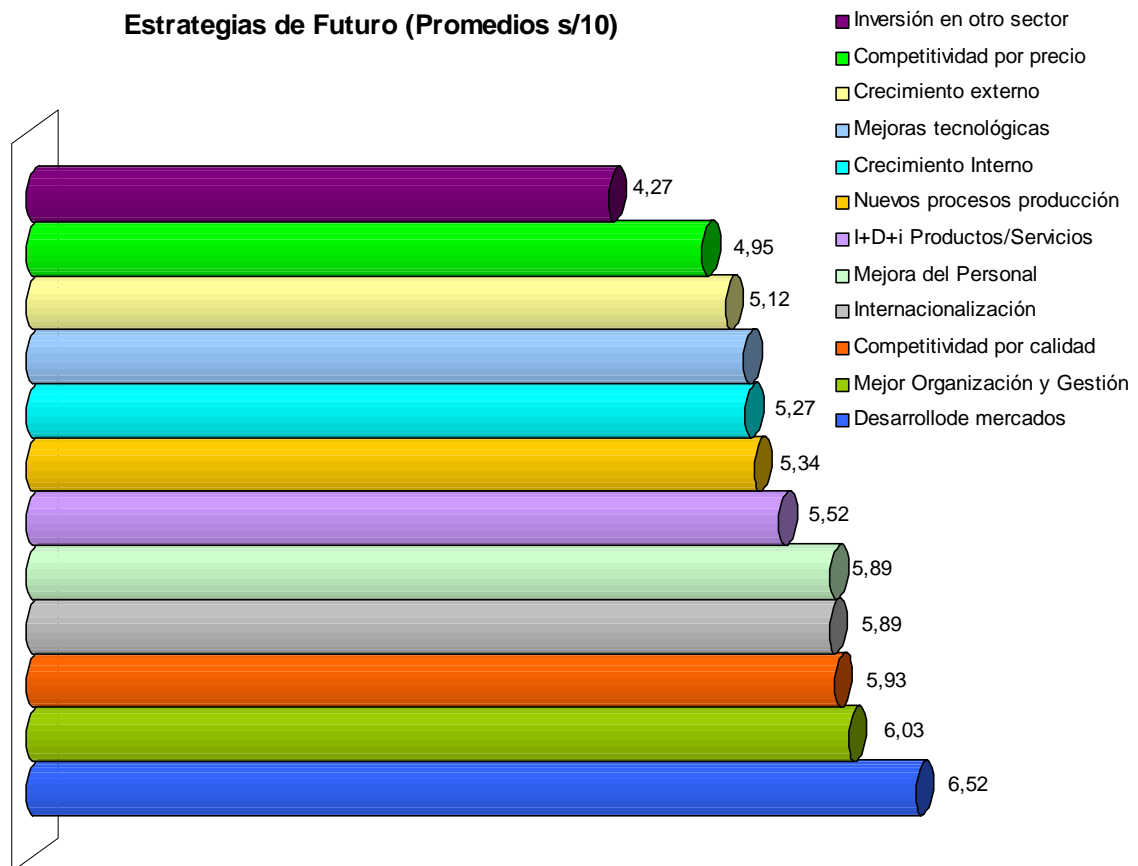
Iceberg de la No Calidad. Elaboración propia.

ÁREAS DE MEJORA Y ESTRATEGIAS DE FUTURO

Áreas de Mejora (Promedios s/10)



Estrategias de Futuro (Promedios s/10)

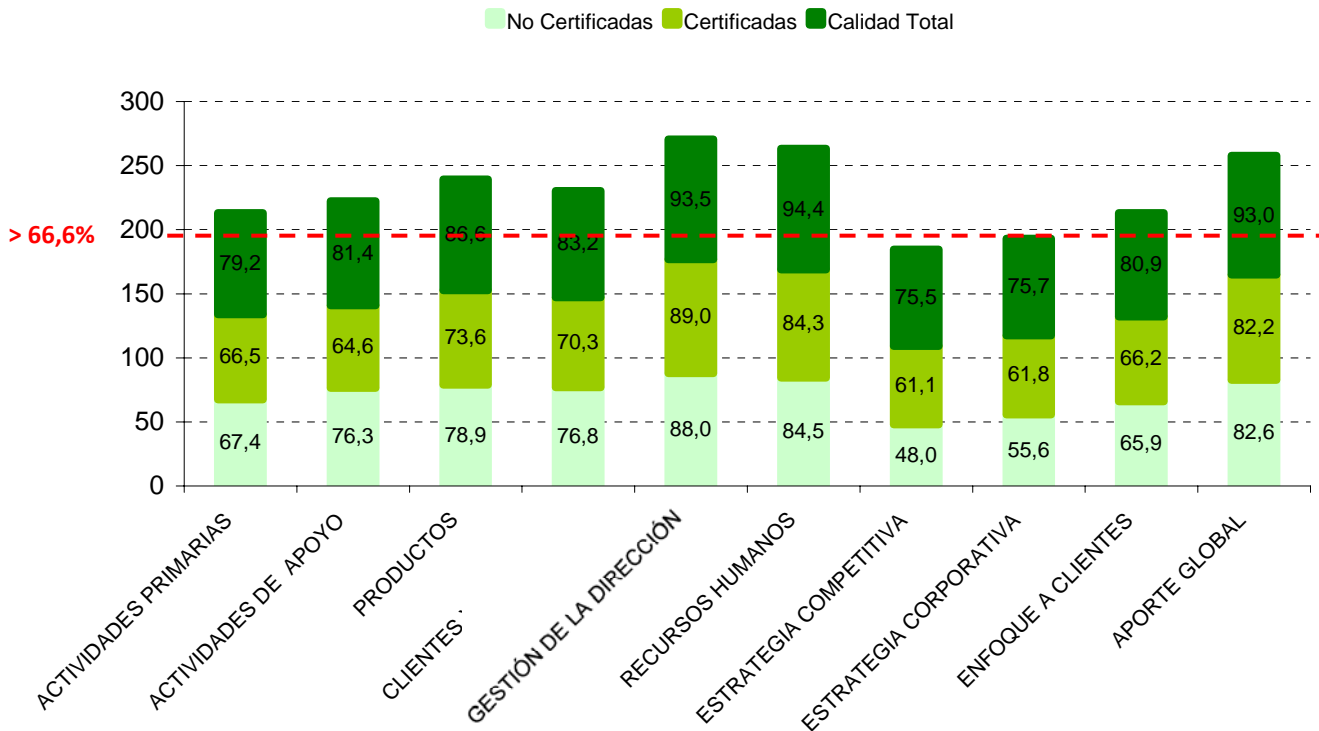


APORTES DEL SGC

La implantación y desarrollo del SGC mejora la Gestión de las empresas, tanto en los **Productos, los Clientes y Mercados, en los Procesos, la Gestión Directiva, la Estrategia Competitiva y Corporativa**, y en general tiene una relevante incidencia en los procesos de **Dirección, Administración, Organización y Control**.

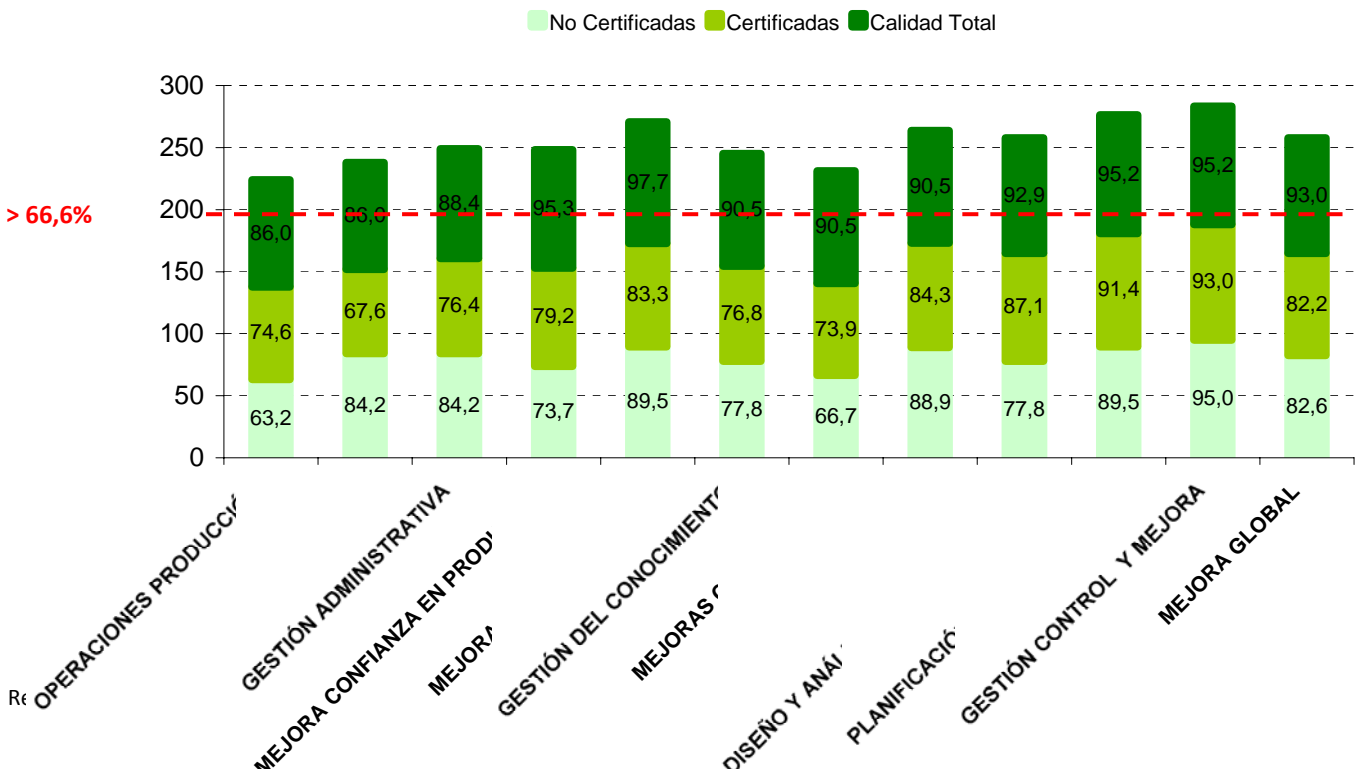
Así lo perciben los encuestados quienes han aportado los siguientes resultados de aportes del SGC agrupados por totales de conjuntos o constructos:

APORTES TOTALES (s/Conjuntos) - Alto o Muy Alto- (Máx.:100 x 3 = 300)



Específicamente algunas de las variables planteadas directamente a los encuestados que pueden considerarse significativas reflejan aportes de los SGC en niveles Altos o Muy altos, como:

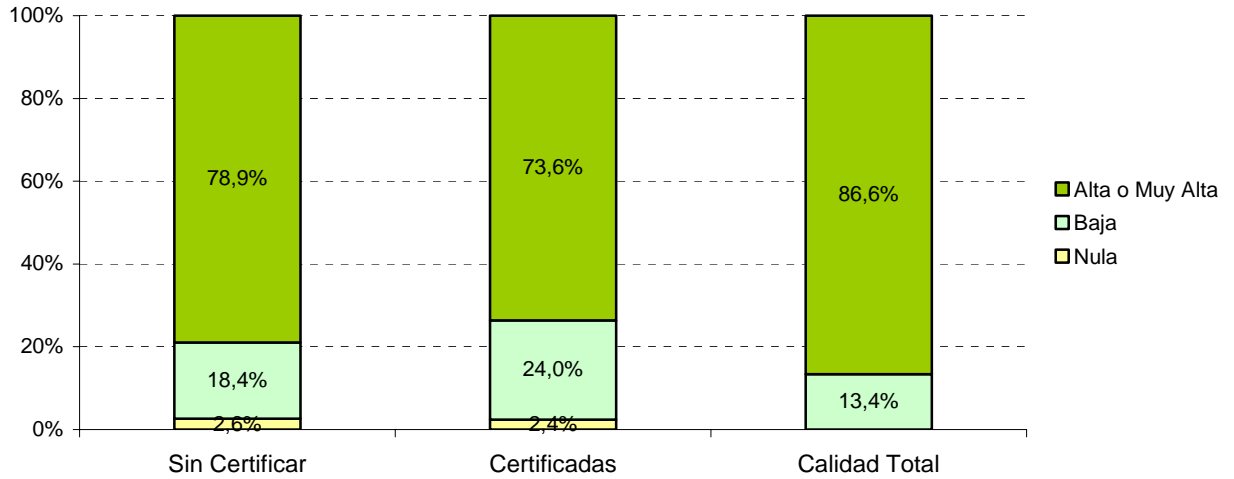
APORTES TOTALES (s/Variables) - Alto o Muy Alto- (Máx.:100 x 3 = 300)



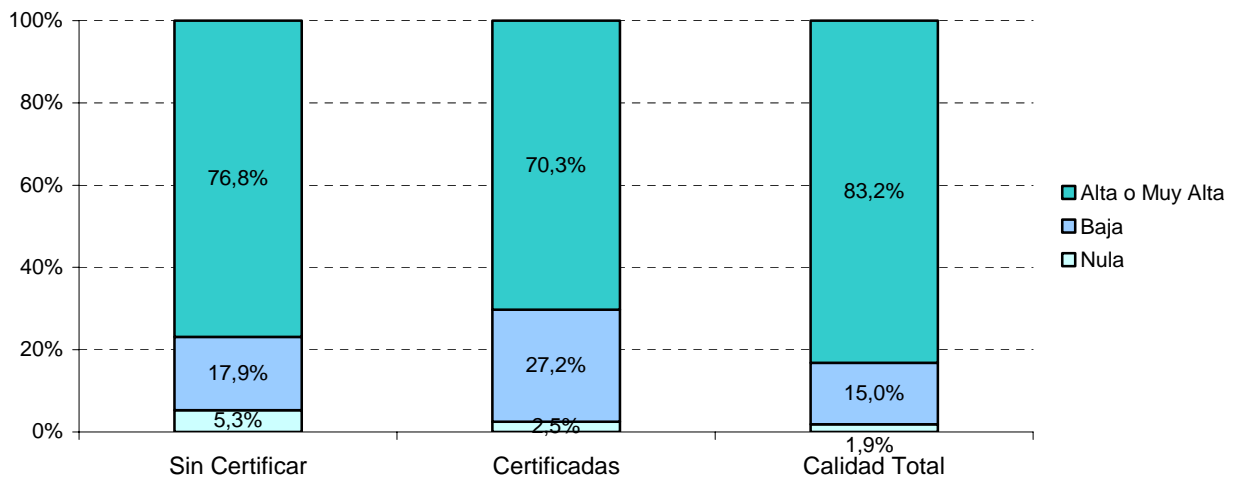
APORTES DEL SGC A PRODUCTOS, CLIENTES Y MERCADOS

La percepción mostrada en relación a los aportes del SGC a los PRODUCTOS, CLIENTES Y MERCADOS.

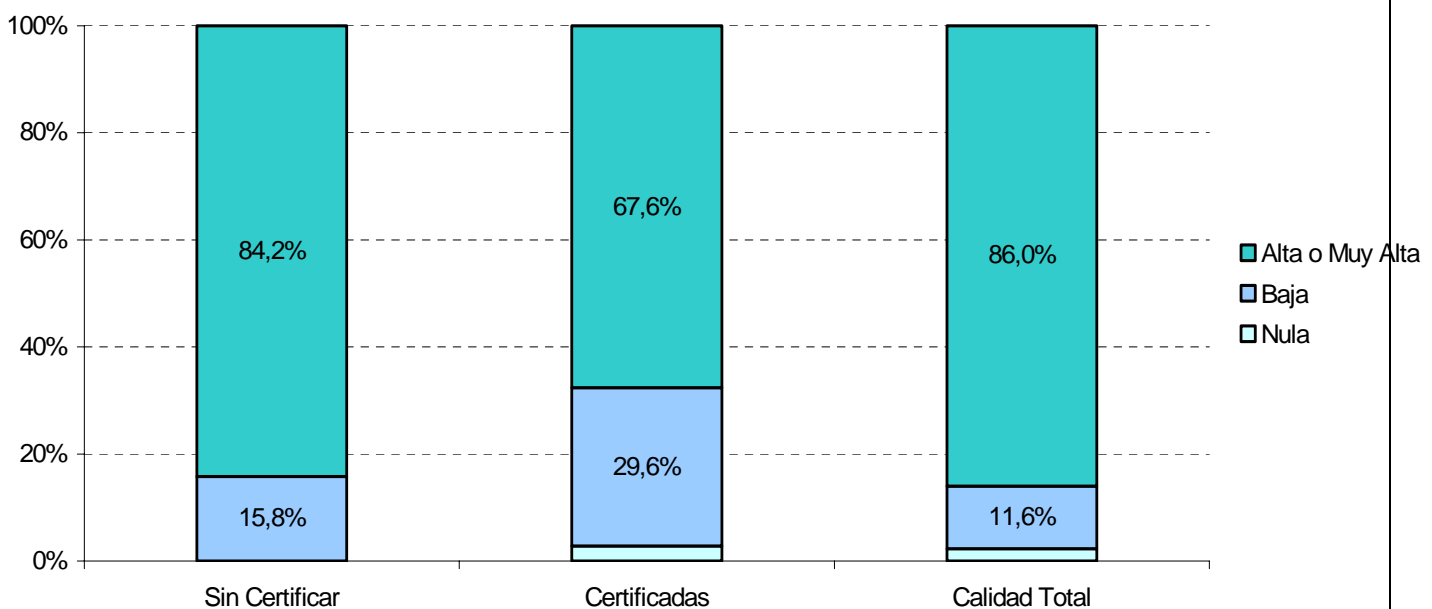
Total Mejora Productos



Total de Aportes de Mejora de Clientes y Mercados



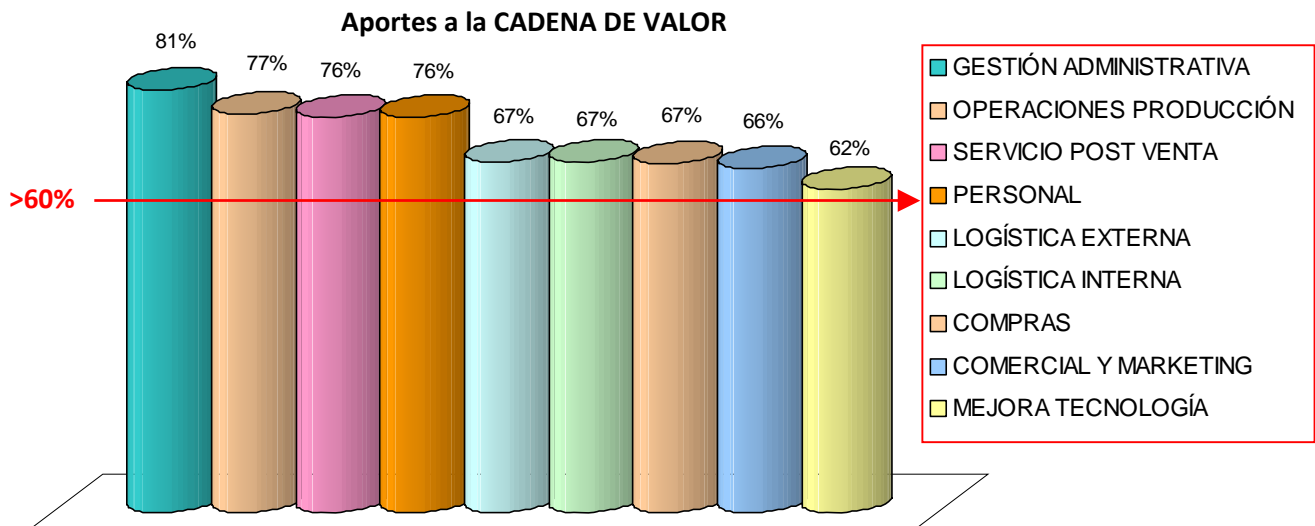
Personal (Participación, Implicación y Motivación)



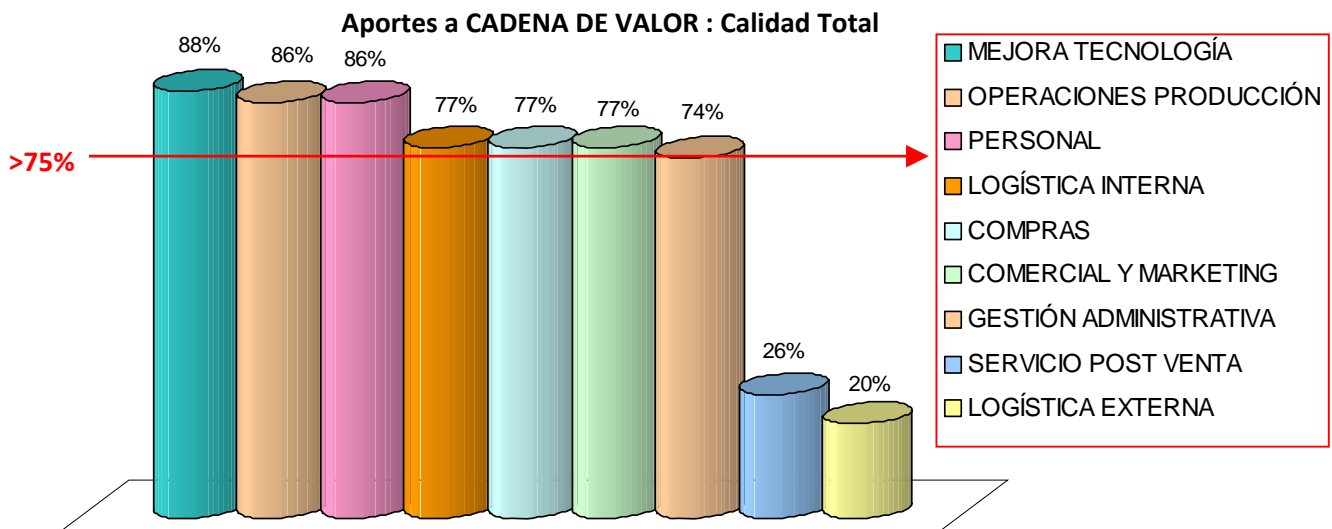
APORTES DEL SGC A LA CADENA DE VALOR

La Cadena de Valor mide la **Generación de Valor** de los procesos clave de la empresa, diferenciando las actividades en dos bloques, el **Proceso Principal o Primario**, con las actividades directamente relacionadas con el proceso de negocio (Venta, Producción, etc.), respecto a las **Actividades de Apoyo** que necesariamente y de manera indirecta, se realizan en la empresa para complementarlo, y con ellas obtener un resultado adecuado en el desarrollo global del proceso (ver capítulo Aportes del SGC).

El aporte medio expresado por **todos los encuestados** a la Cadena de Valor es:



Siendo para el caso de empresas con **Calidad Total**, su percepción de aportación a la Cadena de Valor:



APORTES DEL SGC A LAS ACTIVIDADES PRIMARIAS

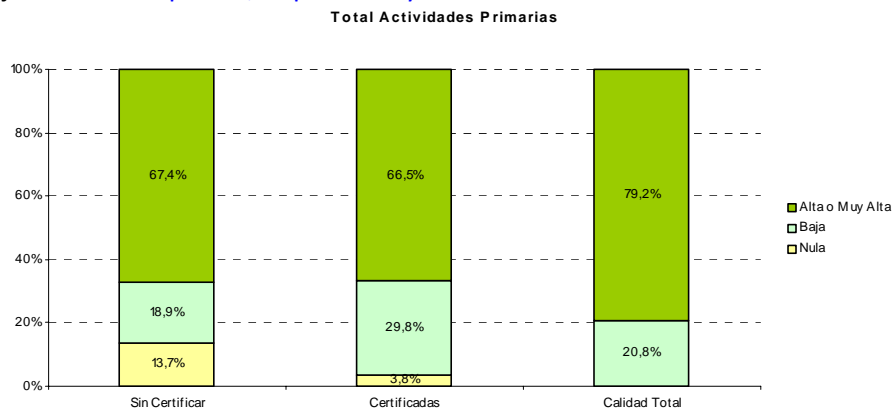
El aporte del SGC que principalmente se observa según los encuestados, se produce en los Procesos de Apoyo de la Cadena de Valor, en concreto, el **Apoyo a la Gestión Administrativa y Directiva** seguido por aspectos relevantes todos ellos para las organizaciones, refrendados todos por más del 75% de los participantes, y que son:

Procesos Principales:

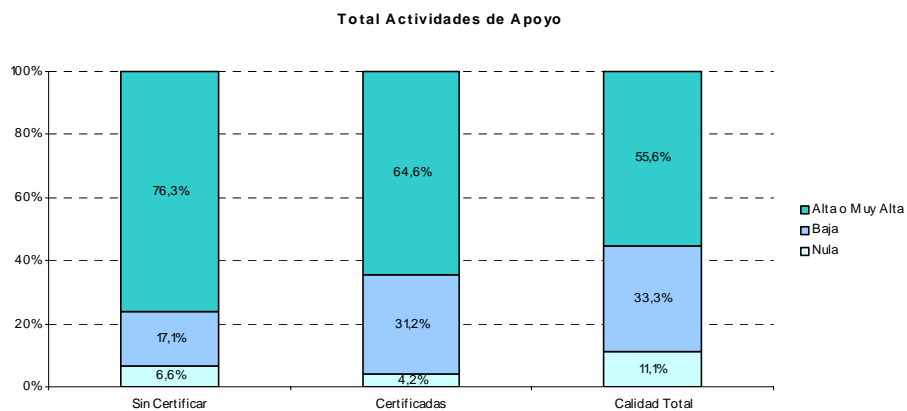
- Mejora de la **Eficiencia y Productividad de los Procesos y Operaciones**.
- Mejora del **Servicio Postventa de atención al Cliente**, mejor eficacia y rapidez de servicio.

Procesos de Apoyo:

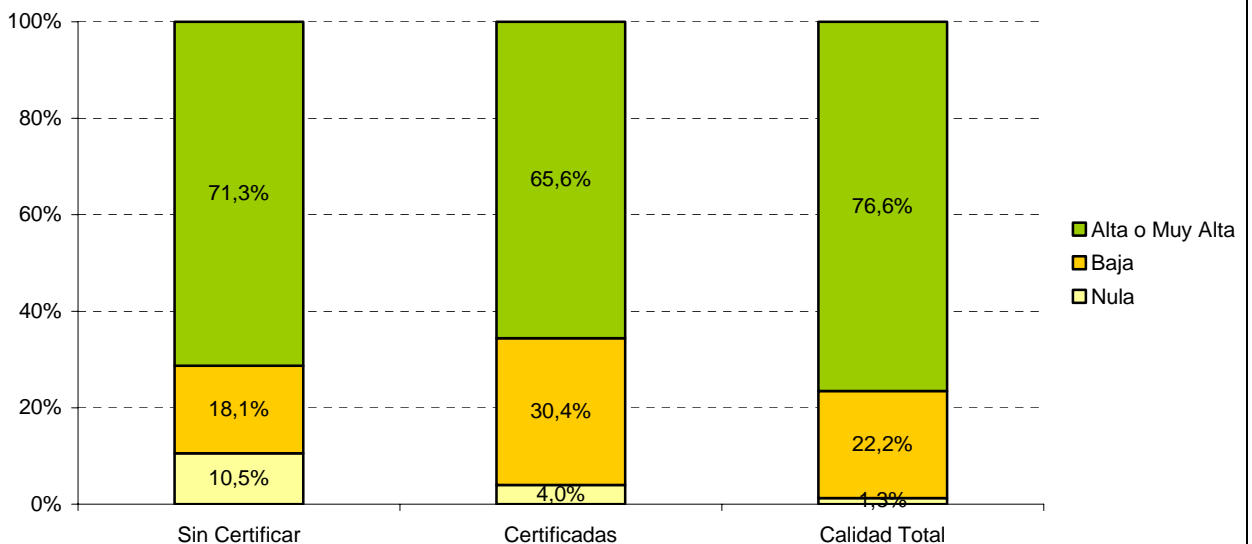
- Ha ayudado a mejorar la **Participación, Implicación y Motivación del Personal**.



APORTES DEL SGC A LAS ACTIVIDADES DE APOYO



TOTAL CADENA DE VALOR



APORTES DEL SGC A MEJORAS EN LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN

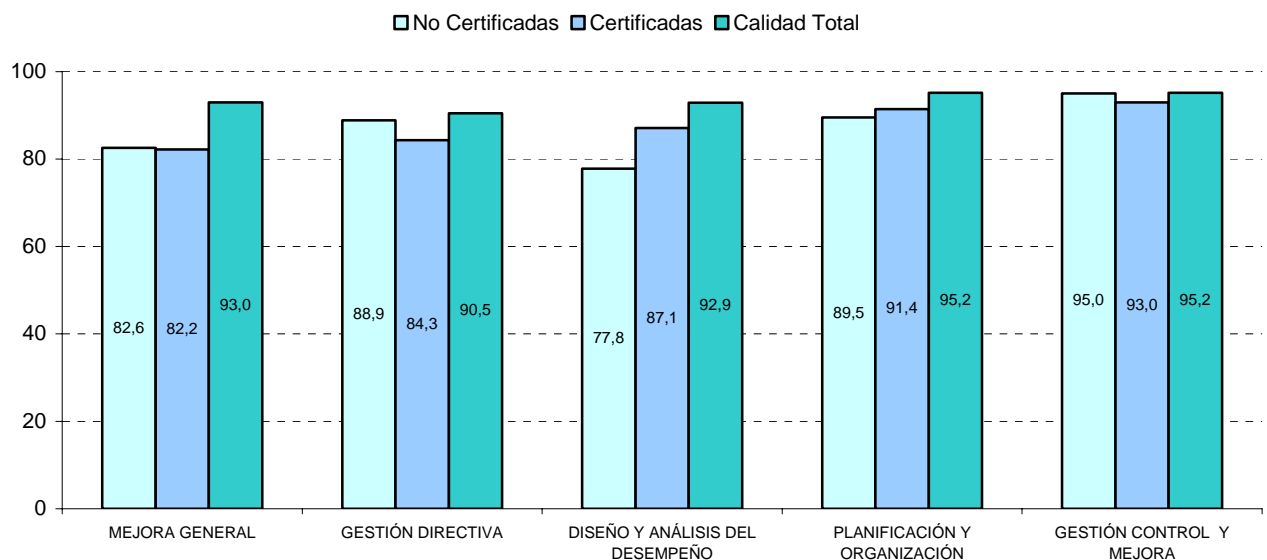
Son relevantes la práctica totalidad de elementos que han conformado este análisis, Destaca que para las empresas con **Calidad Total** se han observado en **TODOS LO INDICADORES** valores de aportación **Altos o Muy Altos superiores al 90%**.

Muy significativa resulta la valoración de aspectos de **Aporte a la Gestión de la Dirección y de Incidencia General (Dirección, Administración, Organización y Control de la Empresa)**, con estos resultados:

APORTE DE MEJORAS: GLOBAL Y A LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		Empresas con SGC (%)			TOTAL (%)
		No Certificadas	Certificadas	Calidad Total	
INCIDENCIA GENERAL	Muy Baja o Baja	17,4 %	17,8 %	7,0 %	14,4 %
	Alta o Muy Alta	82,6 %	82,2 %	93,0 %	85,6 %
GESTIÓN DIRECTIVA	Muy Baja o Baja	11,1 %	15,7 %	9,6 %	13,0 %
	Alta o Muy Alta	88,9 %	84,3 %	90,5 %	86,9 %
DISEÑO Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO	Muy Baja o Baja	22,2 %	12,9 %	7,1 %	12,3 %
	Alta o Muy Alta	77,8 %	87,1 %	92,9 %	87,7 %
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Muy Baja o Baja	10,5 %	8,6 %	4,8 %	7,6 %
	Alta o Muy Alta	89,5 %	91,4 %	95,2 %	92,4 %
GESTIÓN CONTROL Y MEJORA	Muy Baja o Baja	5,0 %	7,0 %	4,8 %	6,0 %
	Alta o Muy Alta	95,0 %	93,0 %	95,2 %	94,0 %
MEDIA TOTAL DE APORTE GENERAL	Muy Baja o Baja	13,3 %	12,4 %	6,6 %	10,7 %
	Alta o Muy Alta	86,7 %	87,6 %	93,4 %	89,3 %

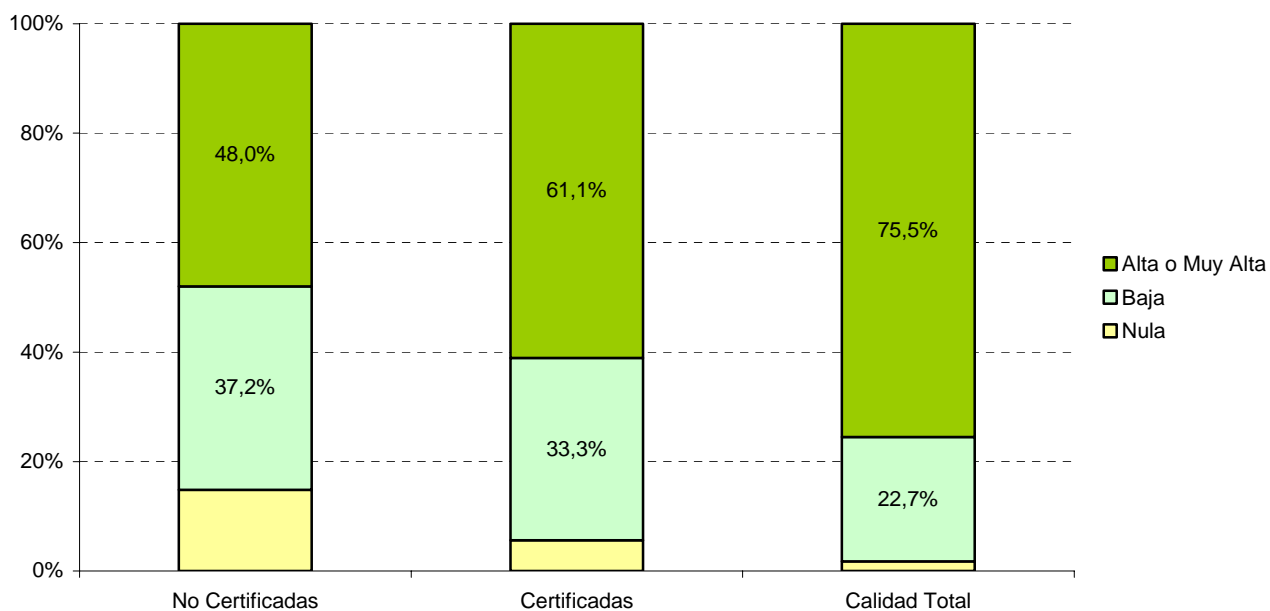
Gráficamente:

Aportes del SGC a la Dirección (Altos o Muy Altos)



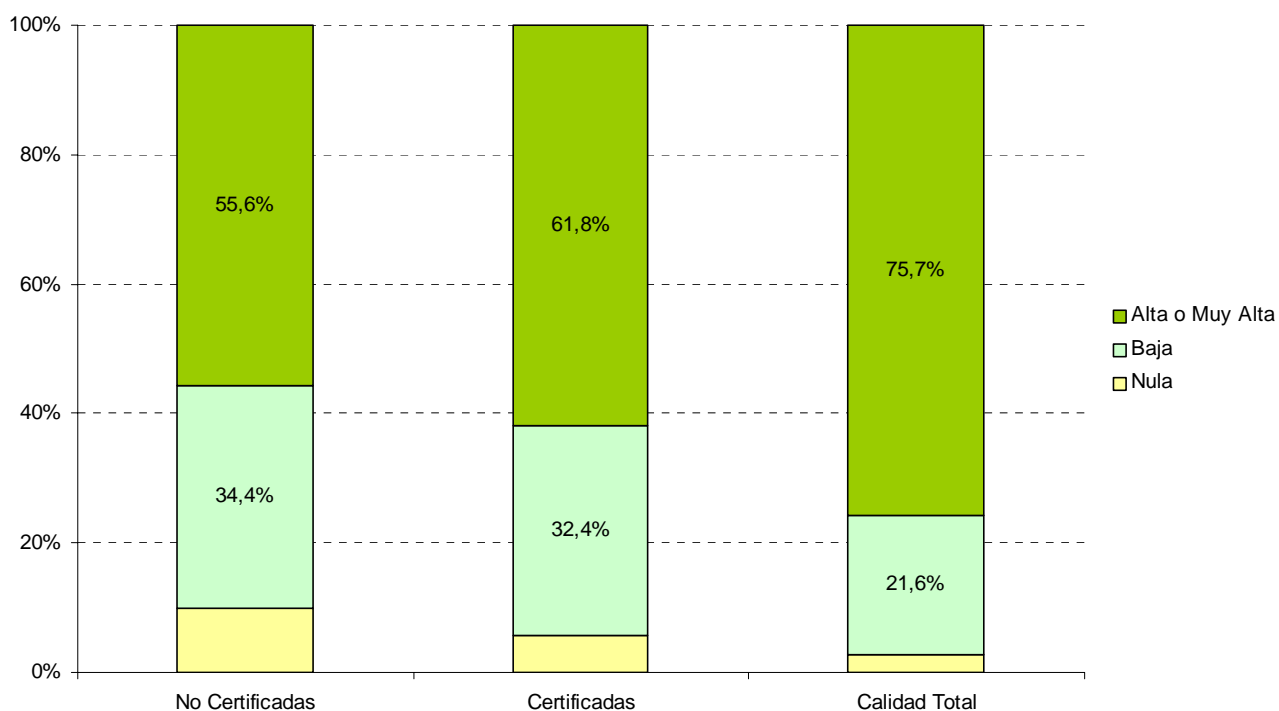
APORTES DE VALOR DEL SGC A LA ESTRATEGIA COMPETITIVA

Aportes del SGC a la Estrategia Competitiva



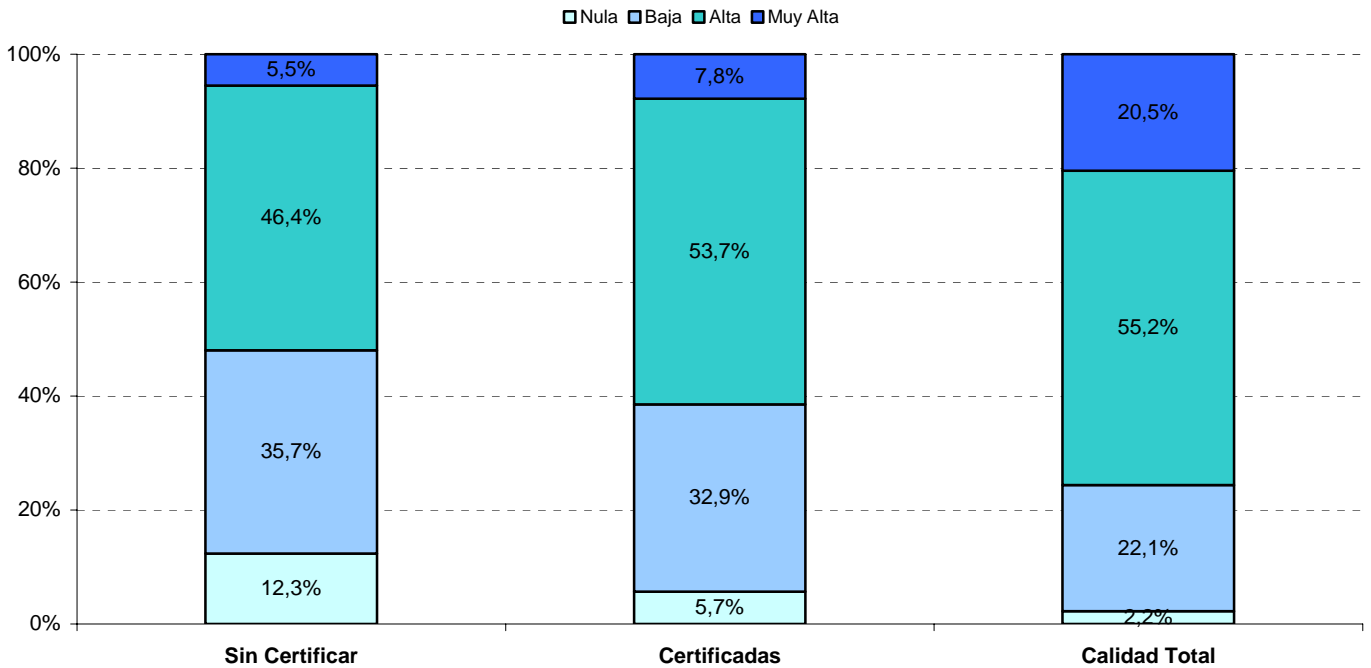
APORTES DE VALOR DEL SGC A LA ESTRATEGIA CORPORATIVA

Aportes del SGC a la Estrategia Corporativa



APORTES DE VALOR DEL SGC A LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Aportes del SGC a la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

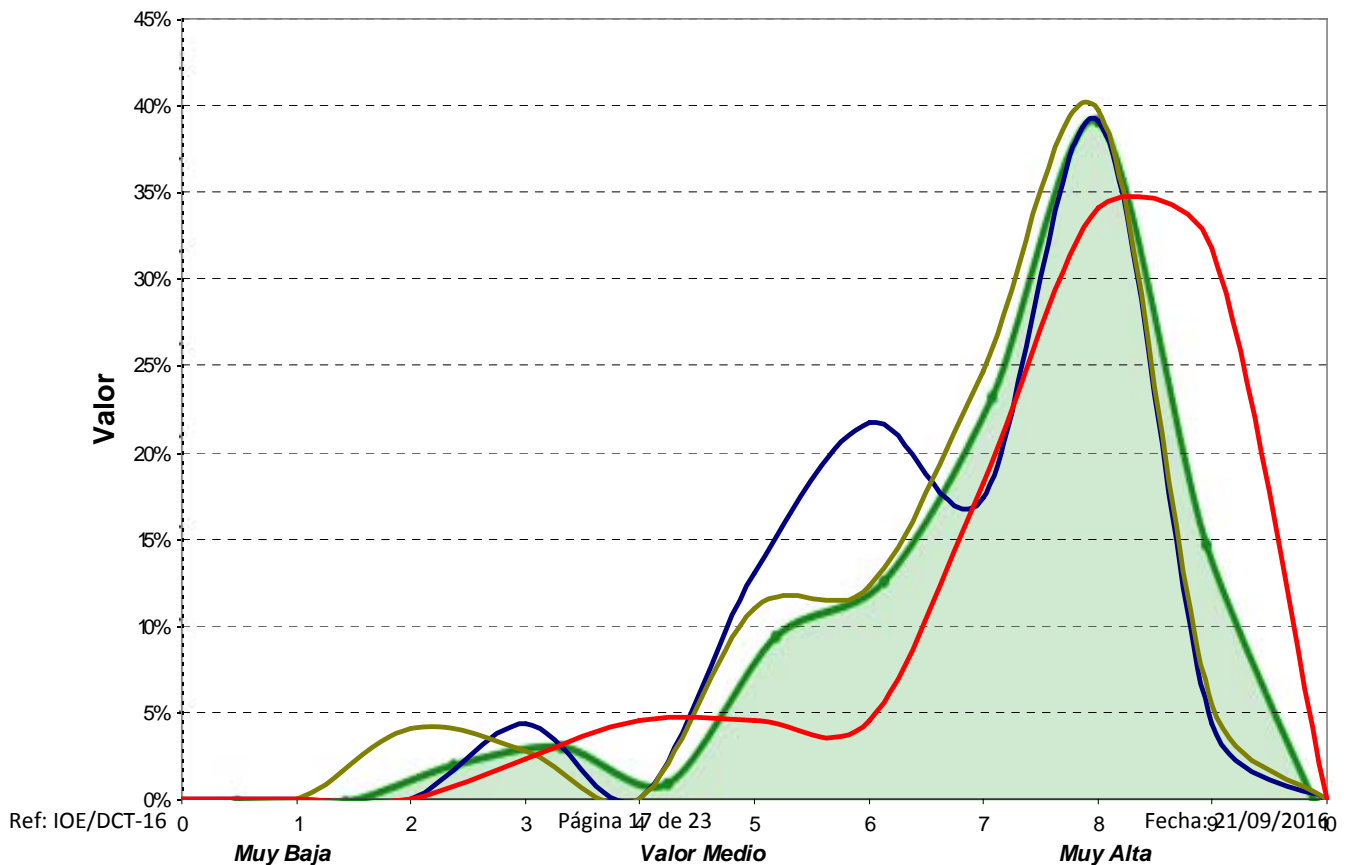


APORTE GLOBAL DEL SGC

INCIDENCIA GENERAL del SGC en la DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIÓN Y CONTROL (%)

Promedio

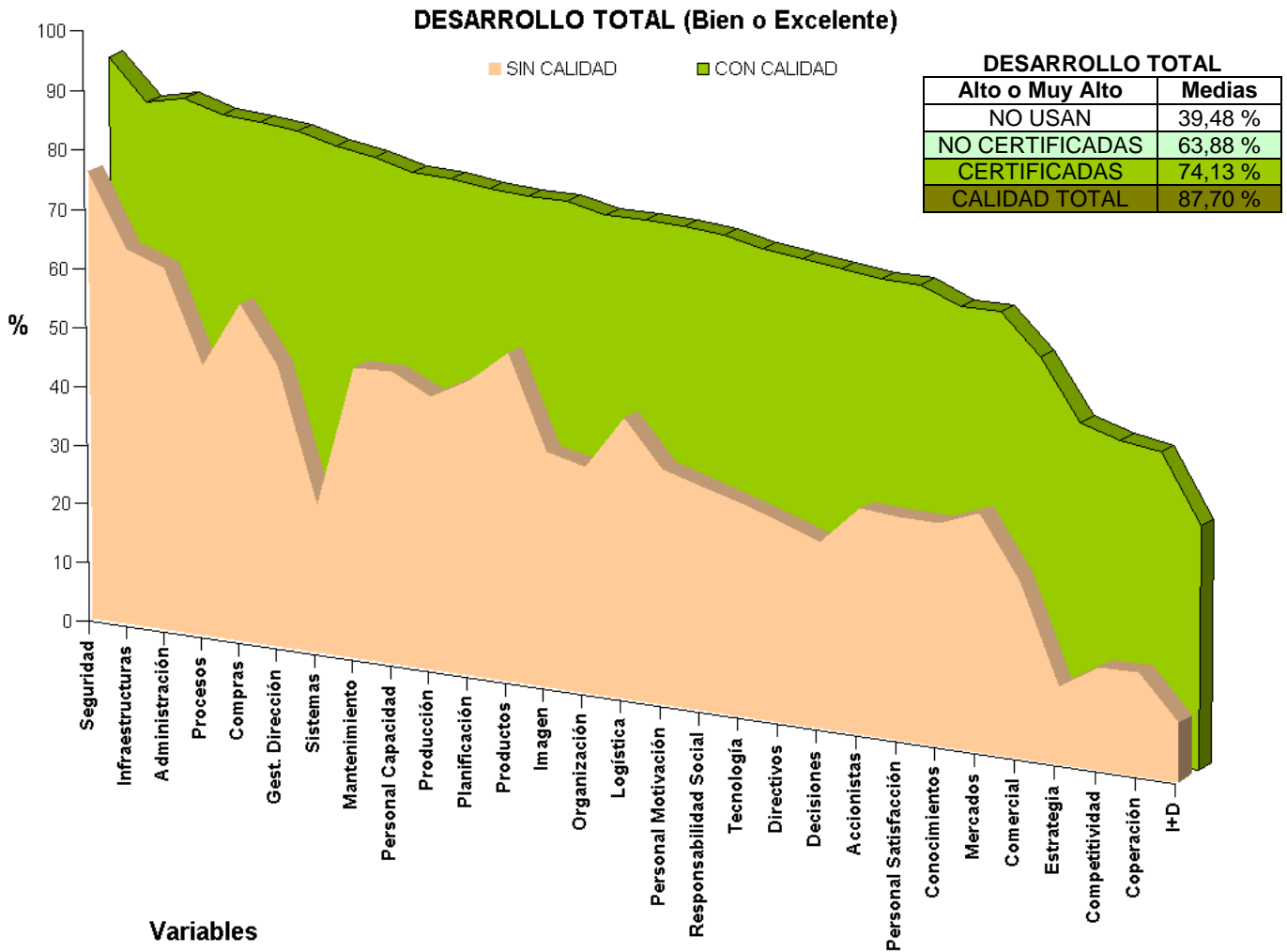
No Certificadas Certificadas Calidad Total



EL SGC Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

La revisión del **GRADO TOTAL DE DESARROLLO** de las empresas encuestadas en su relación con los SGC, ha sido objeto prioritario de la investigación, observando un importante grado de diferenciación de las empresas, relacionado con su desarrollo y el uso de SGC.

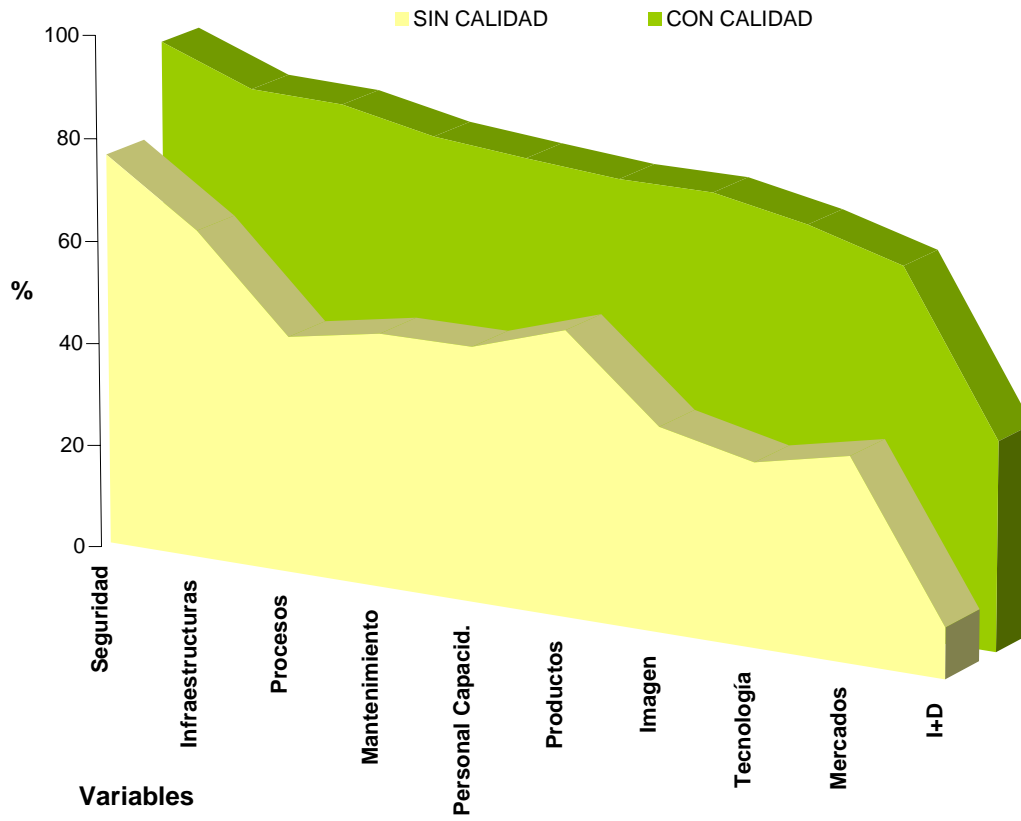
Las empresas con **Calidad Total**, han sido las que han reportado el **mayor grado de desarrollo** en la totalidad de variables analizadas (87,70%), seguidas por las empresas con **SGC Certificados** (74,13%), y de aquellas que disponen de un **SGC sin certificar** (63,88%), siendo relevante, que las **empresas sin SGC** consideran que están **desarrolladas sólo en un 39,48%** de promedio sobre el conjunto total de las variables planteadas.



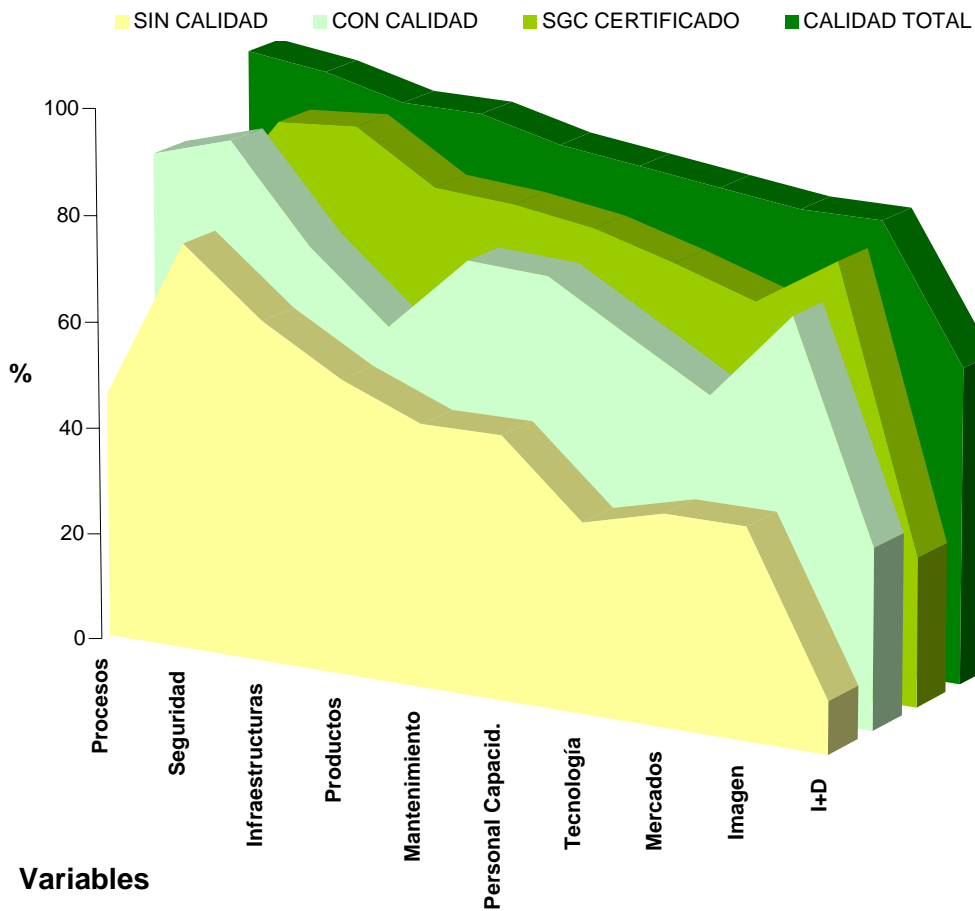
Se percibe significativamente la **diferencia de desarrollo** entre **empresas con y sin SGC**, primer lugar en aspectos **ESTRATÉGICOS**, seguido por la variables **ORGANIZACIONALES**, que aunque en menor medida, reflejan un factor diferencial a favor de **empresas con SGC** más maduros y desarrollados, y de menor relevancia en relación con algunos factores **ESTRUCTURALES**, pero **siempre con incidencia a favor de las empresas con SGC**.

Se observan gráficamente estas diferencias en los **siguientes gráficos**, agrupados por los factores **ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA**.

ESTRUCTURA (Bien o Excelente)

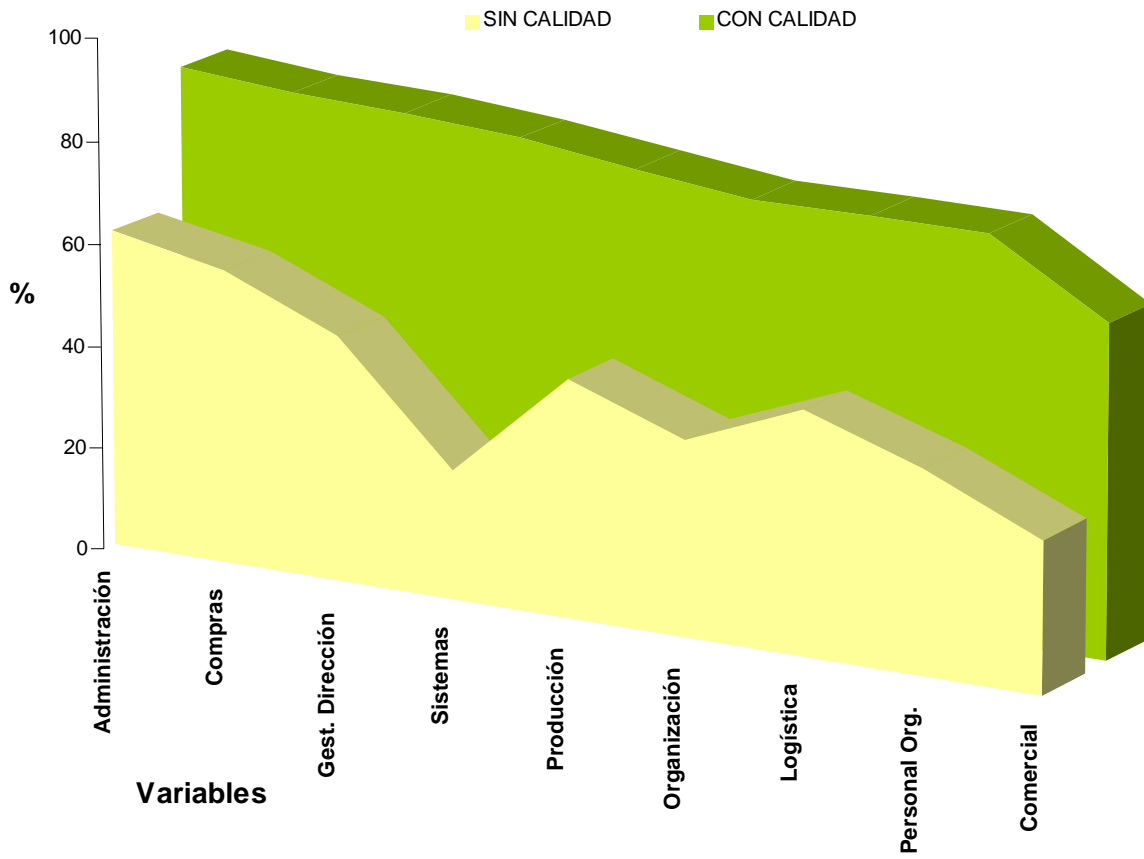


ESTRUCTURA (Bien o Excelente)

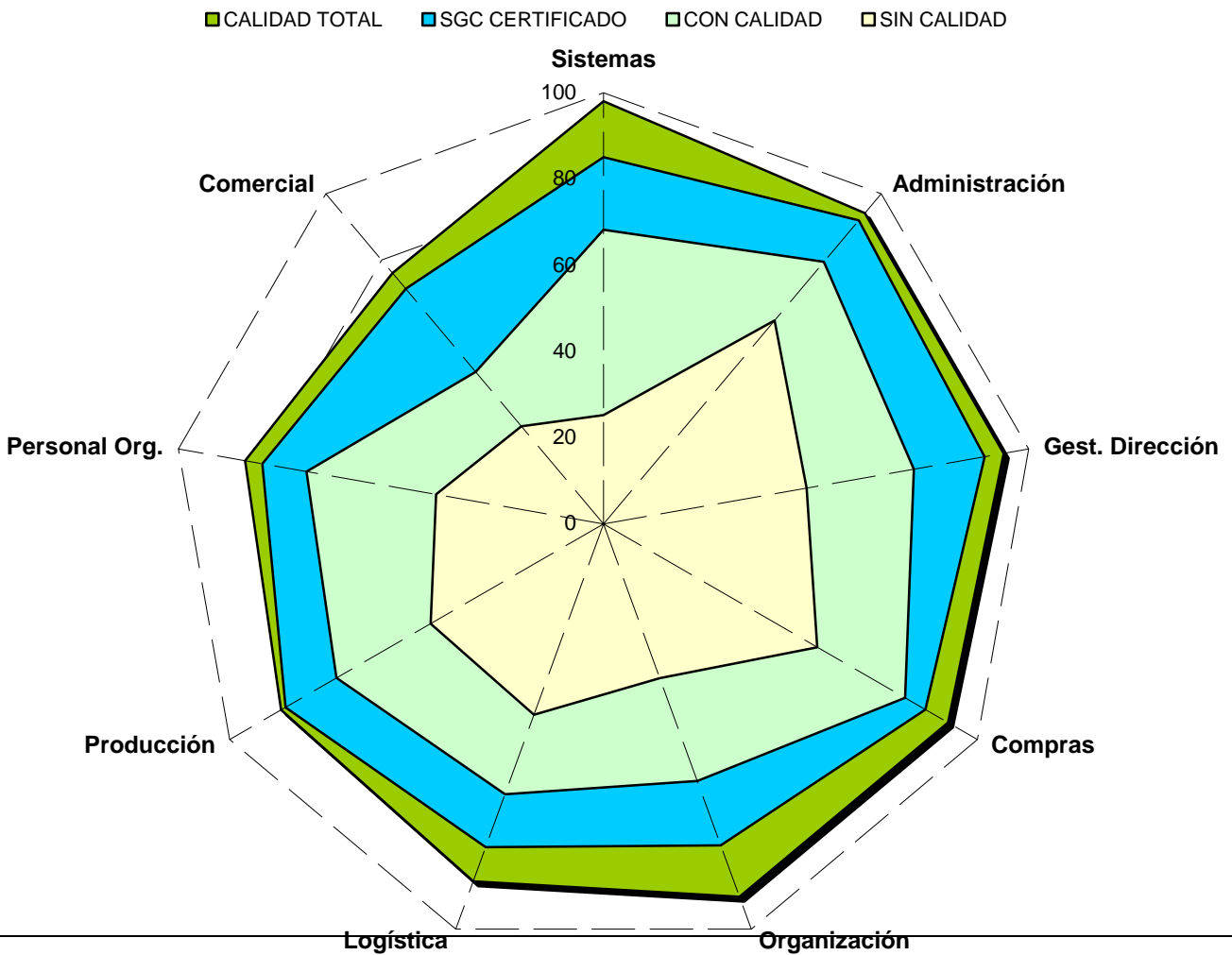




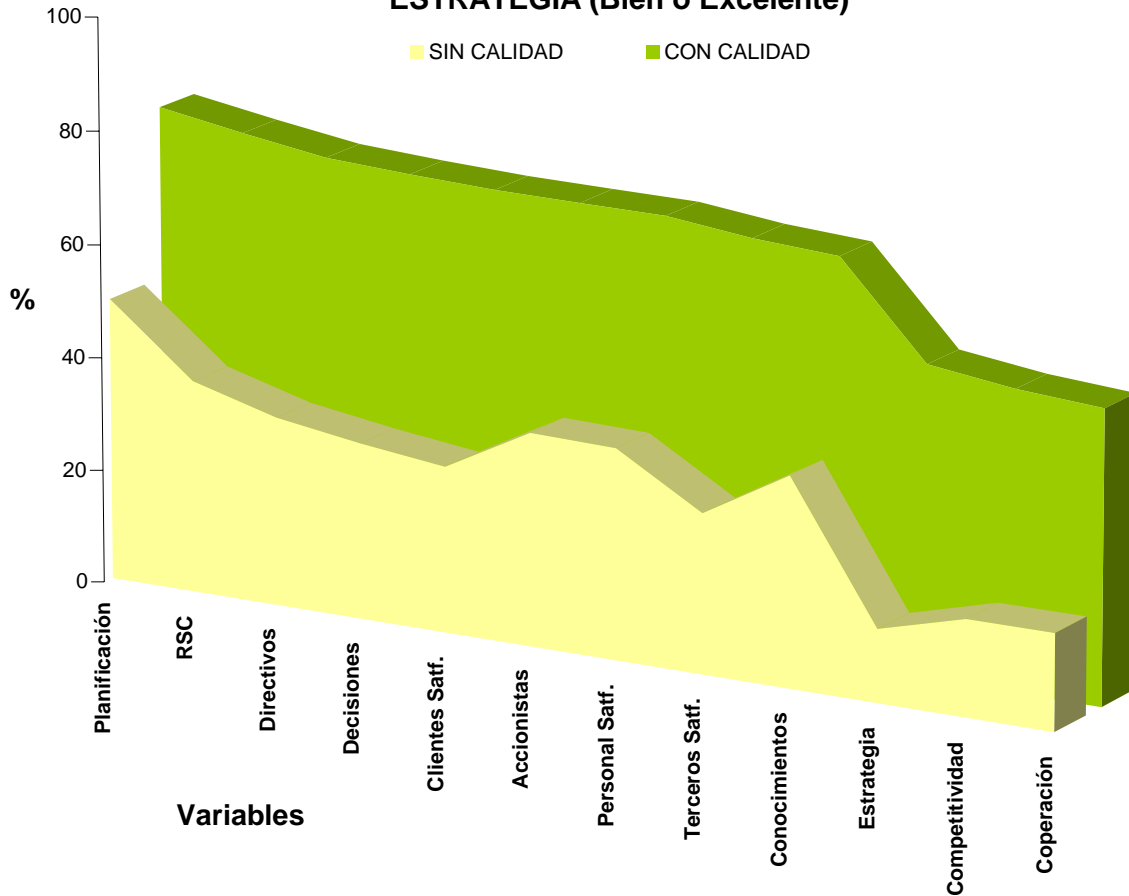
ORGANIZACIÓN (Bien o Excelente)



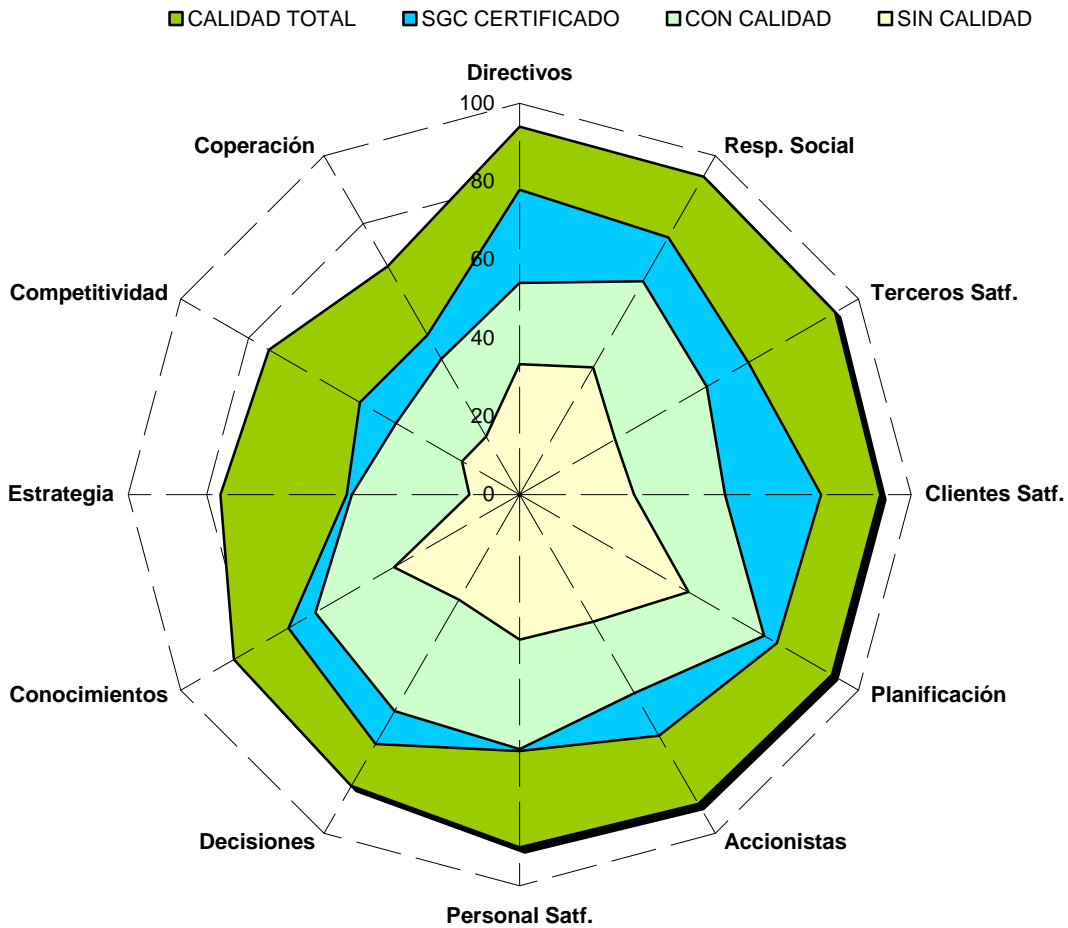
ORGANIZACIÓN (Bien o Excelente)



ESTRATEGIA (Bien o Excelente)



ESTRATEGIA (Bien o Excelente)



CONCLUSIONES

El **desarrollo general** diferenciado entre empresas en función del Grado de uso del SGC, nos aporta con claridad unas marcadas tendencias, al efecto de observar este **mayor desarrollo percibido en las empresas con los SGC con mayor madurez**, a la vez que de entre estas tipologías en relación a la optimización del uso del SGC, las empresas con **Calidad Total**, han reportado índices de desarrollo en muchos casos significativas y representativas de los **aportes que estos SGC al crecimiento, competitividad y desarrollo empresarial**.

La medición de estas variables de desarrollo, admite múltiples interpretaciones, en función del objeto del análisis y del estudio teórico de la ciencia hacia la mejora del desempeño empresarial, el crecimiento, la competitividad, la innovación, tecnología, desarrollo humano, del conocimiento, etc.

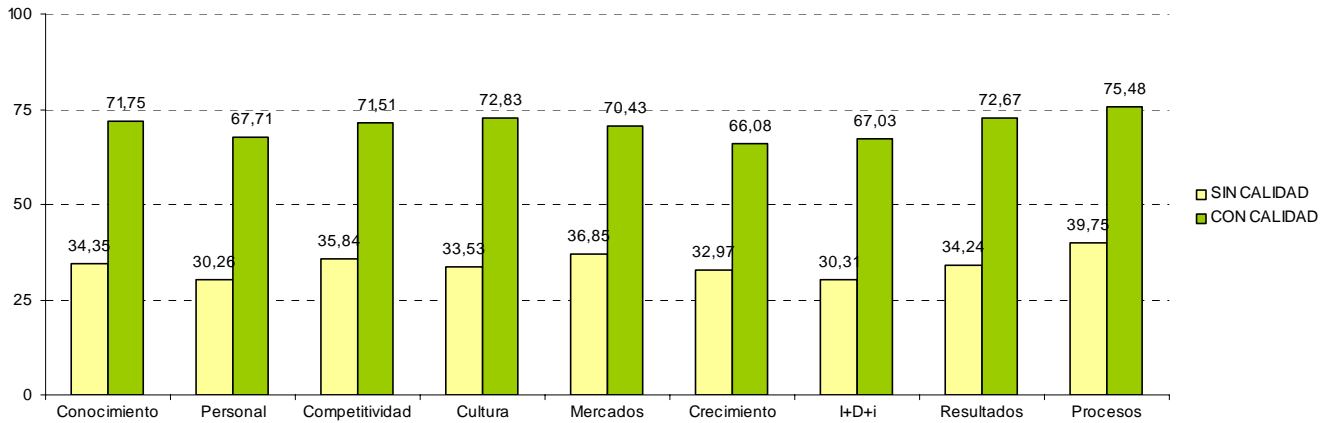
Destacan por la revisión de los datos aportados de desarrollo y por su relevancia interpretativa los siguientes aspectos:

- Las empresas con **Calidad Total** asumen un **Desarrollo de Procesos del 100%**
- Las **empresas con SGC** tienen un **Desarrollo de Sistemas muy avanzado respecto a las empresas sin SGC**.
- El **Desarrollo Estratégico Corporativo** y el **Competitivo**, la **Organización Comercial** y la **Estructura de Mercados** y la **I+D+i**, así como la **Cooperación** son los **factores claves pendientes de mejora** más significativos para la mayoría de las empresas alicantinas.
- Las empresas expresan unos niveles de **Desarrollo Estructural y Organizativo Altos o Muy Altos**, mientras que en general se observan **Desarrollos Estratégicos muy poco avanzados** (en prácticamente todos sus componentes, siendo **Satisfacción de Directivos** y **Responsabilidad Social** los que mejores resultados han obtenido).
- El **Conocimiento y el Desarrollo de Personal**, su organización y motivación, aparecen en niveles medios y bajos, excepcionalmente más altos y desarrollados en algunas empresas, pero hemos de recordar que **son los elementos clave de la dinamización empresarial, junto a la Tecnología y la Innovación**.
- Se indica por parte de los encuestados, que consideran adecuadas las **mejoras de futuro** relacionadas con el **Desarrollo de Mercados** junto con la **Mejora en la Organización y Gestión** (Estratégicamente), y la **Dirección Estratégica** con mejora de la **Gestión Comercial** (Áreas de mejora), seguidas por la **I+D+i**, la **Competitividad por Calidad y su Gestión**, la **Internacionalización** y el **Desarrollo del Personal** (todas ellas tanto desde la óptica estratégica como desde la visión de áreas de mejora).

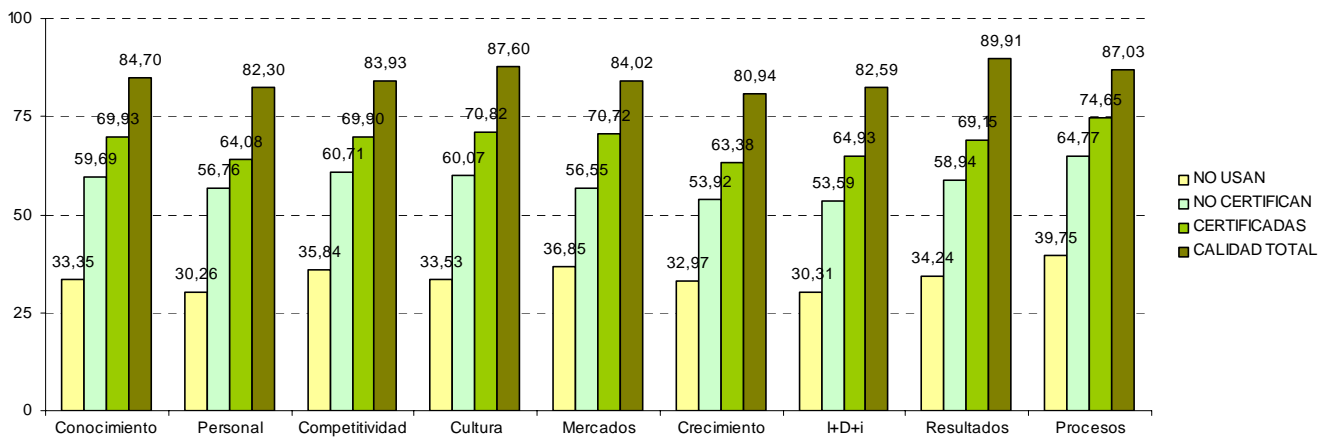
Queda de igual manera patente que **los SGC aportan mejoras** a las empresas en muy distintos ámbitos del **proceso claves para su desarrollo y competitividad**, destacando principalmente los aportes a la **Gestión Directiva**, a los **Recursos Humanos** y en General a la totalidad del proceso de **Administración, Organización y Control** de la empresa. De igual manera, siendo un dato muy relevante dada la carencia y deseo de mejora que la mayoría de empresas expresa en sus respuestas, los SGC aportan **mejora al proceso Comercial y de Mercado**, mejora la **Imagen de Marca** de la empresa, facilita la **Innovación de Productos y Servicios**, y se centra en la mejora del doble objetivo estratégico y prioritario de la empresa, la **Satisfacción del Cliente** y el **Enfoque a Procesos**.

En consecuencia, se puede afirmar, que **los SGC facilitan principalmente el Desarrollo Organizativo y Estratégico** de las empresas, **aportando así mismo un mayor Desarrollo Estructural**, cuestión lógica, dado que con su mejora en el desempeño directivo, organizativo y operativo de las empresas que los usan adecuadamente (cultura de equipo y mejora continua y sostenible), **mejoran la generación tanto recursos como de capacidades** a la empresa.

Desarrollo * Clase



Desarrollo * Nivel



Desarrollo Comparado Total * Nivel

