

ESTADÍSTICAS Y GRÁFICAS SOBRE LA CALIDAD EN ESPAÑA

RECOPIACIÓN

AENOR

Forum Calidad

Qualitat Actual

CINCO DÍAS

ÍNDICE

| Título | Página |
|--|---------------|
| Distribución de certificados por Comunidades Autónomas | 1 |
| Clasificación de certificados según Código CNAE | 2 |
| Beneficios de la certificación ISO 9000 | 3 |
| Los fallos de Calidad en la norma ISO 9000 | 4 |
| Gráfico 1: Tiempo necesario para obtener la certificación | 5 |
| Gráfico 2: La certificación incrementa la ventaja competitiva de la empresa | 6 |
| Gráfico 3: Satisfacción con la certificación ISO 9000 | 7 |
| Innovaciones incorporadas a la organización tras conseguir el certificado de Calidad | 8 |
| Reducción de los costes | 9 |
| Ventajas de la certificación del Sistema de Calidad | 10 |
| Resultados de un Sistema de Calidad | 11 |

| Comunidad Autónoma | AENOR | BVQI | LRQA | SGS | DNV | LGAI | TÜVSD | TÜVRH | ECA | BSI | QMS | IVAC | C³Cº | GLC | CALITAX | EQA | AQR | TOTAL |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|---------------|
| Andalucía | 477 | 253 | 44 | 38 | 24 | | 13 | 1 | 14 | 4 | 2 | | | 1 | | 6 | | 877 |
| Aragón | 246 | 81 | 35 | 22 | 11 | 3 | 13 | 8 | 28 | 2 | | | | | 1 | 5 | 1 | 456 |
| Asturias | 146 | 44 | 132 | 5 | | | 3 | | 7 | | | | | 3 | | 1 | | 341 |
| Baleares | 73 | 12 | 3 | 1 | 3 | | 2 | | 2 | | 2 | | | 1 | | | | 99 |
| Canarias | 118 | 18 | 22 | 1 | | | | | | | | | | | | | | 159 |
| Cantabria | 84 | 61 | 26 | 6 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9 | 1 | | | | 5 | | | | 199 |
| Castilla la Mancha | 190 | 33 | 12 | 17 | 3 | | 7 | 2 | 2 | 6 | 1 | | | | | | | 273 |
| Castilla y León | 315 | 68 | 62 | 27 | 9 | 1 | 17 | 5 | 22 | 7 | | | 1 | 1 | | 2 | | 537 |
| Cataluña | 774 | 526 | 248 | 53 | 160 | 390 | 117 | 211 | 168 | 21 | 66 | | | 5 | 41 | 2 | 2 | 2.784 |
| Comunidad Valenciana | 494 | 154 | 44 | 44 | 9 | 1 | 65 | 1 | 12 | 5 | | 46 | | 1 | | 2 | 2 | 880 |
| Extremadura | 56 | 7 | 4 | 4 | | | 1 | | 2 | 1 | 1 | | | | | | | 76 |
| Galicia | 308 | 148 | 64 | 5 | 61 | | 5 | 1 | 4 | 2 | | | | 3 | | 4 | | 605 |
| La Rioja | 73 | 42 | 10 | 7 | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | 135 |
| Madrid | 975 | 229 | 154 | 186 | 38 | | 79 | 48 | 60 | 54 | 17 | | 46 | 15 | | 9 | | 1.910 |
| Navarra | 190 | 53 | 40 | 1 | 3 | | 6 | 34 | 9 | 3 | | | | | | | | 339 |
| País Vasco | 746 | 222 | 258 | 44 | 86 | | 35 | 53 | 21 | 5 | | 1 | | 8 | | | | 1.479 |
| Región de Murcia | 140 | 56 | 10 | 17 | 2 | | 2 | | 7 | | | 1 | | | | | | 235 |
| Ceuta | 5 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Melilla | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Total | 5.415 | 2.008 | 1.168 | 478 | 410 | 397 | 369 | 367 | 367 | 111 | 89 | 48 | 47 | 43 | 42 | 31 | 5 | 11.395 |
| Extranjero | 185 | 12 | 14 | | | | 7 | 2 | 1 | | | | | | 1 | | | 222 |

Distribución de certificados por comunidades autónomas. (Certificates classified per regions)

| SECT | DENOMINACIÓN | AENOR | BVQI | LRQA | SGS | DNV | LGAI | TÜVSD | TÜVRH | ECA | BSI | QMS | IVAC | C ^a C ^o | GLC | CALITAX | EQA | AQR | TOTAL |
|--------------|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|---------------|
| 1 | Agricultura, Caza, silvicultura | 16 | | | 2 | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | | 21 |
| 2 | Industrias extractivas | 24 | 5 | | 2 | | | | | 2 | | | | | | | | | 33 |
| 3 | Alimentación, bebida, tabaco | 309 | 104 | 75 | 10 | 27 | 8 | 3 | 2 | 1 | | 1 | 1 | | | 4 | | | 545 |
| 4 | Textil y confección | 61 | 16 | 11 | 17 | 8 | 20 | 8 | 9 | 1 | | 18 | 4 | | | 1 | | | 174 |
| 5 | Cuero y Calzado | 14 | | | 5 | 1 | 2 | 1 | | 1 | | 2 | | | | | | | 26 |
| 6 | Madera y Corcho | 54 | 12 | 9 | 4 | 1 | 11 | | | 4 | | 1 | 1 | | 1 | | | | 98 |
| 7 | Papel | 139 | 31 | 12 | 8 | 9 | 12 | 5 | 3 | 2 | | 6 | | | | | | | 227 |
| 8 | Artes gráficas, edición, reprod. | 2 | 5 | | | 3 | | | | 5 | | | | | | | | | 15 |
| 9 | Artes gráficas y serv. relacion. | 69 | 27 | 8 | 8 | 8 | 22 | 2 | | 5 | 4 | 11 | 1 | | | 1 | | | 166 |
| 10 | Coquerías, refino del petróleo | 8 | 1 | 12 | | 1 | | | | | | | | | | | | | 22 |
| 11 | Tratamto. Combustibles nucleares | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| 12 | Química | 351 | 75 | 51 | 19 | 17 | 18 | 8 | 28 | 16 | 8 | 2 | 3 | | | 4 | | | 600 |
| 13 | Fabr. productos farmacéuticos | 22 | 14 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | | | | | | | | | 58 |
| 14 | Caucho y materiales plásticos | 308 | 96 | 65 | 21 | 2 | 29 | 44 | 51 | 8 | 4 | 1 | | 6 | | 1 | 1 | | 637 |
| 15 | Otros productos no metálicos | 110 | 22 | 16 | 12 | 2 | 9 | 1 | 2 | 3 | 3 | | | | 1 | | | | 181 |
| 16 | Cemento, cal y yeso | 114 | 11 | 4 | 1 | | | | | 4 | 2 | | 1 | | | | | | 137 |
| 17 | Metalurgia | 564 | 274 | 292 | 50 | 35 | 89 | 82 | 118 | 24 | 22 | 17 | 3 | 6 | 6 | 1 | 6 | | 1.589 |
| 18 | Construcción maquinaria | 227 | 109 | 124 | 21 | 34 | 12 | 72 | 26 | 21 | 4 | 7 | 1 | 8 | 5 | 1 | 3 | 4 | 679 |
| 19 | Equipos electrónicos y ópticos | 451 | 92 | 82 | 31 | 10 | 24 | 46 | 27 | 10 | 12 | 14 | 2 | 8 | 2 | | 7 | 1 | 819 |
| 20 | Construcción naval | | 44 | 13 | 2 | 7 | | 1 | | | | | | | 6 | | | | 73 |
| 21 | Constr. Aeronáutica y espacial | 7 | 3 | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | 3 | | 16 |
| 22 | Mat. transporte ferrov. y motos | 275 | 74 | 73 | 14 | 9 | 10 | 33 | 45 | 2 | 7 | 2 | | 1 | | | | | 545 |
| 23 | Muebles, juguetes y joyas | 43 | 23 | 1 | 8 | 3 | 2 | 10 | 5 | | 1 | | 1 | 2 | | | | | 99 |
| 24 | Reciclaje | 5 | 3 | 2 | | | 1 | | | 10 | | | | | | | | | 21 |
| 25 | Producción energía eléctrica | 27 | 19 | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | 49 |
| 26 | Producción de gas | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 27 | Prod. vapor y agua caliente | 54 | 2 | 2 | 1 | | | 1 | | 2 | | | | | | | 1 | | 63 |
| 28 | Construcción | 597 | 82 | 10 | 42 | 64 | 31 | 1 | 3 | 70 | 3 | | 1 | 7 | | | 2 | | 913 |
| 29 | Comercio | 403 | 237 | 86 | 85 | 57 | 11 | 27 | 16 | 88 | 12 | 2 | 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | | 1.043 |
| 30 | Hostelería | 17 | 6 | 5 | 4 | 7 | | | | | | | | | | 3 | | | 42 |
| 31 | Transp., almacenaje, comunic. | 366 | 350 | 150 | 39 | 27 | 15 | 4 | 11 | 17 | 9 | 4 | 9 | 1 | 10 | | 3 | | 1.015 |
| 32 | Intermediación financiera | 128 | 17 | 10 | 7 | 2 | 8 | 1 | | | 2 | | | | | | | | 175 |
| 33 | Actividades informáticas | 109 | 7 | 9 | 5 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | | 1 | | | | 1 | | 155 |
| 34 | Ingeniería, I+D | 116 | 31 | 11 | 23 | 1 | | 3 | 5 | 3 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | | 208 |
| 35 | Otras activ. empresariales | 261 | 192 | 21 | 28 | 44 | 39 | 10 | 9 | 56 | 10 | | 10 | 2 | 6 | 13 | | | 701 |
| 36 | Admón. Pbea., defensa, S.Soc. | 14 | 1 | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | 18 |
| 37 | Educación | 30 | 12 | 4 | 4 | 5 | 6 | | | | | | | 1 | | | | | 62 |
| 38 | Actividades sanitarias | 47 | 10 | 4 | 2 | 7 | 10 | | | 2 | | 1 | | | | | | | 83 |
| 39 | Otras actividades sociales | 72 | 1 | 1 | 1 | 4 | | | | | | | 1 | | | 5 | | | 85 |
| Total | | 5.415 | 2.008 | 1.168 | 478 | 410 | 397 | 369 | 367 | 367 | 111 | 89 | 47 | 47 | 44 | 42 | 31 | 5 | 11.395 |

Clasificación de certificados según Código CNAE. (Certificates classified according to the NACE activity code)

| BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000 | Media |
|--|-------|
| Clara definición de procesos y responsabilidades | 3,90 |
| Mejora de la imagen de la empresa en el mercado | 3,83 |
| Incremento de la conciencia de Calidad en los empleados | 3,74 |
| Mejora de la formación de los trabajadores | 3,64 |
| Mejora de la Calidad de los productos y / o servicios | 3,62 |
| Disminución de la tasa de incidencias, rechazos y / o no- conformidades | 3,49 |
| Incrementos del nivel de satisfacción de los clientes | 3,36 |
| Mejora de la Calidad de los productos suministrados por los proveedores | 3,27 |
| Mayor y mejor conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes | 3,10 |
| Incremento de la motivación de los empleados | 3,07 |
| Establecimiento de acuerdos de colaboración con los proveedores | 3,03 |
| Mejor aprovechamiento de tiempo y / o recursos | 2,95 |
| Orientación al cliente interno | 2,95 |
| Incremento de la productividad | 2,93 |
| Mejora del ambiente de trabajo | 2,92 |
| Captación de nuevos clientes | 2,92 |
| Incremento del nivel de satisfacción de los trabajadores | 2,90 |
| Mayor participación de los trabajadores en la gestión de la empresa | 2,90 |
| Mejora de las relaciones dirección - empleados | 2,89 |
| Incremento de la fidelidad de los clientes | 2,82 |
| Incremento de la rentabilidad | 2,75 |
| Reducción de costes | 2,71 |
| Incremento de las ventas | 2,69 |
| Incremento de la cuota de mercado | 2,65 |
| Reducción de auditorias de clientes | 2,64 |
| Incremento de las exportaciones | 2,34 |
| Reducción de la accidentabilidad | 2,11 |
| Disminución del absentismo laboral | 1,96 |

Tabla 1

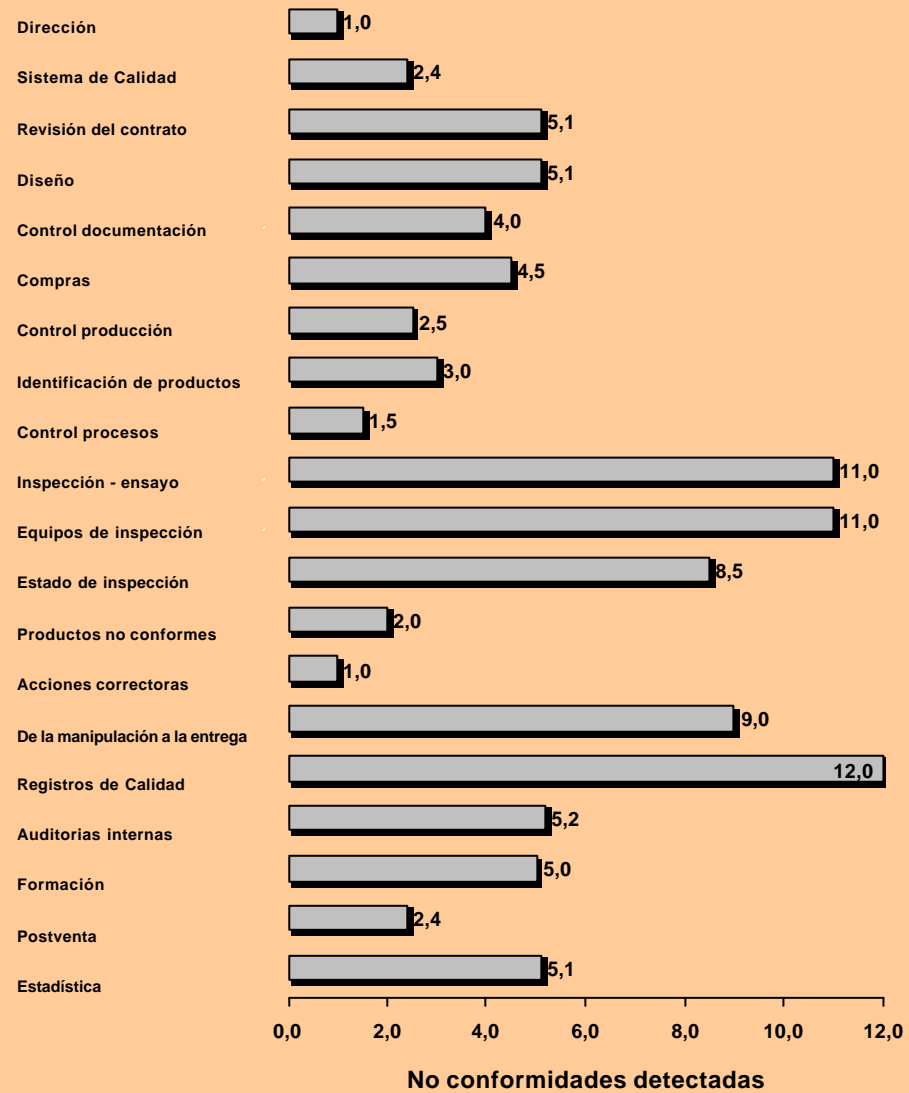
CLASIFICACIÓN:

1= Beneficios nulos

5= beneficios muy altos

Los fallos de calidad en la norma ISO 9000

Por apartados (% aproximado)



Fuente: Laboratorio General
de Ensayos e Investigaciones

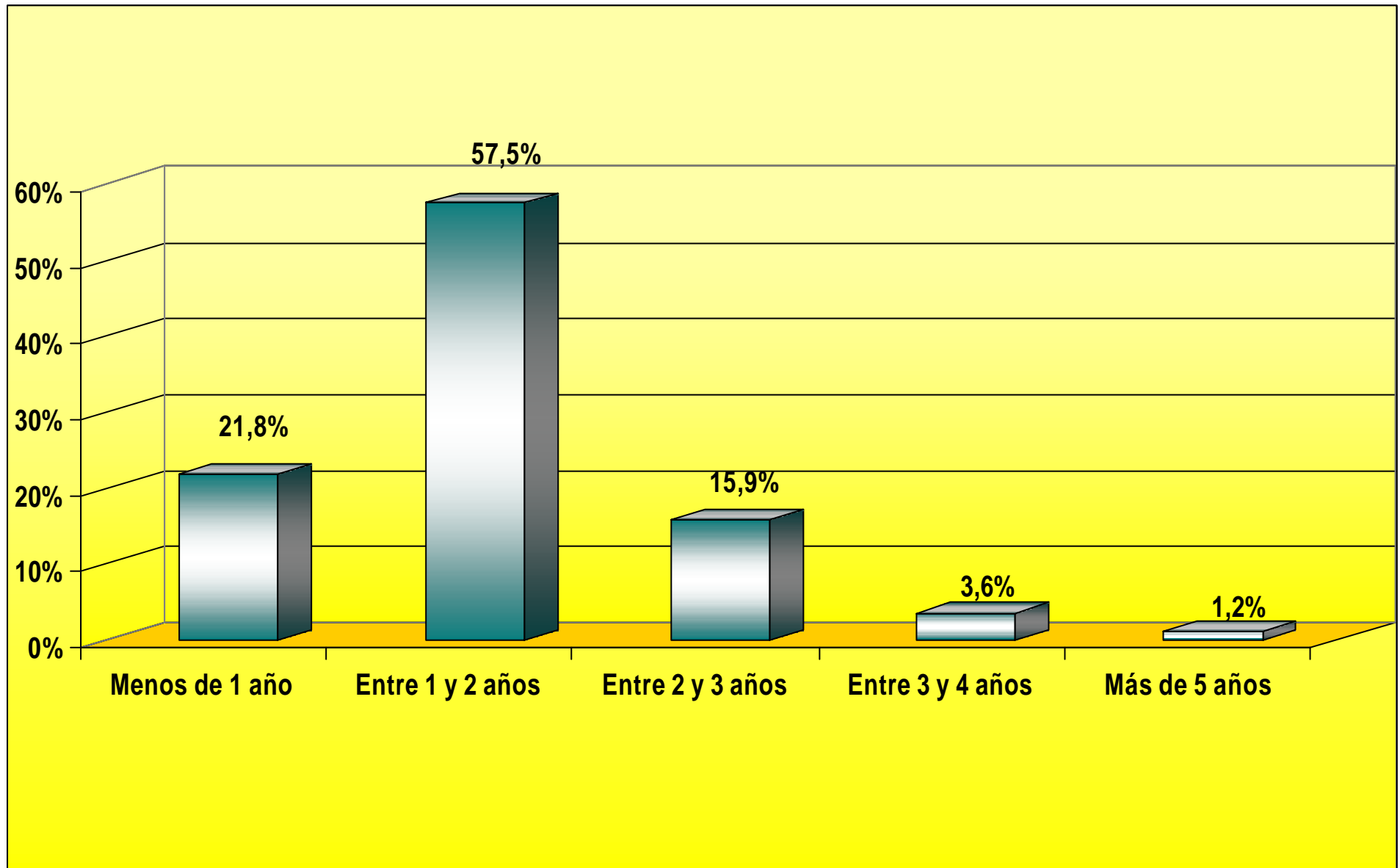


Gráfico 1. Tiempo necesario para obtener la certificación.

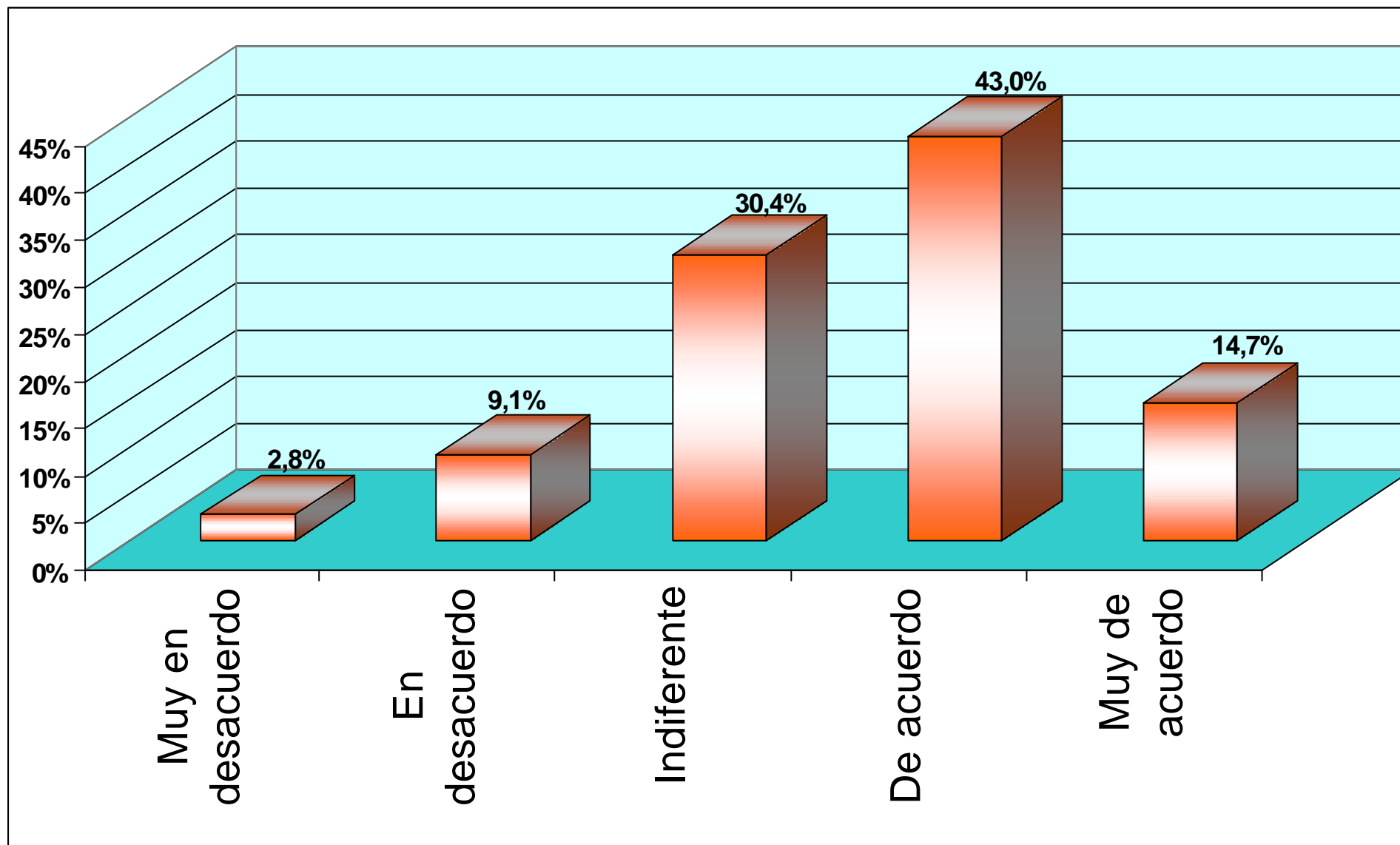


Gráfico 3. Satisfacción con la certificación ISO 9000

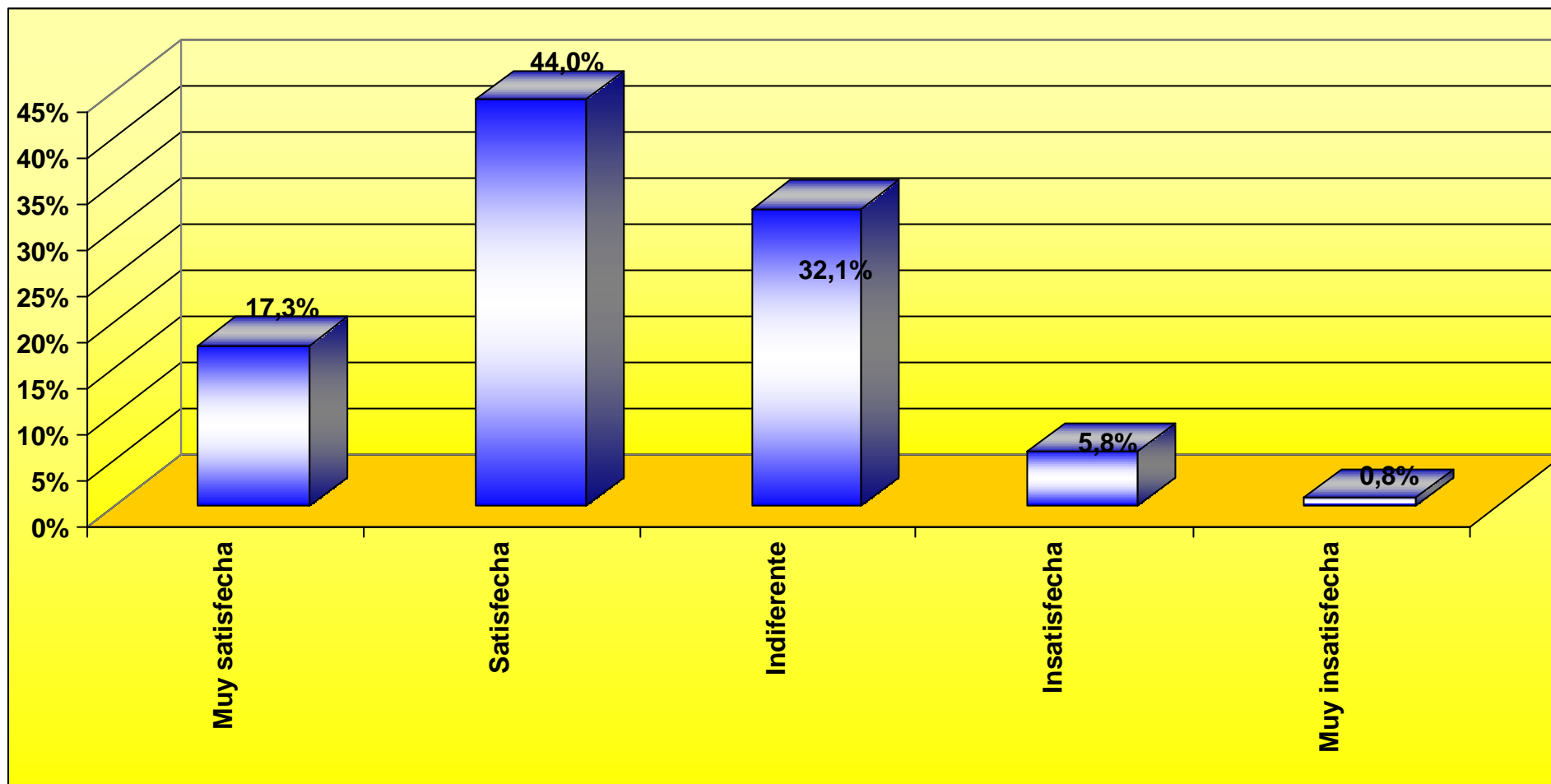
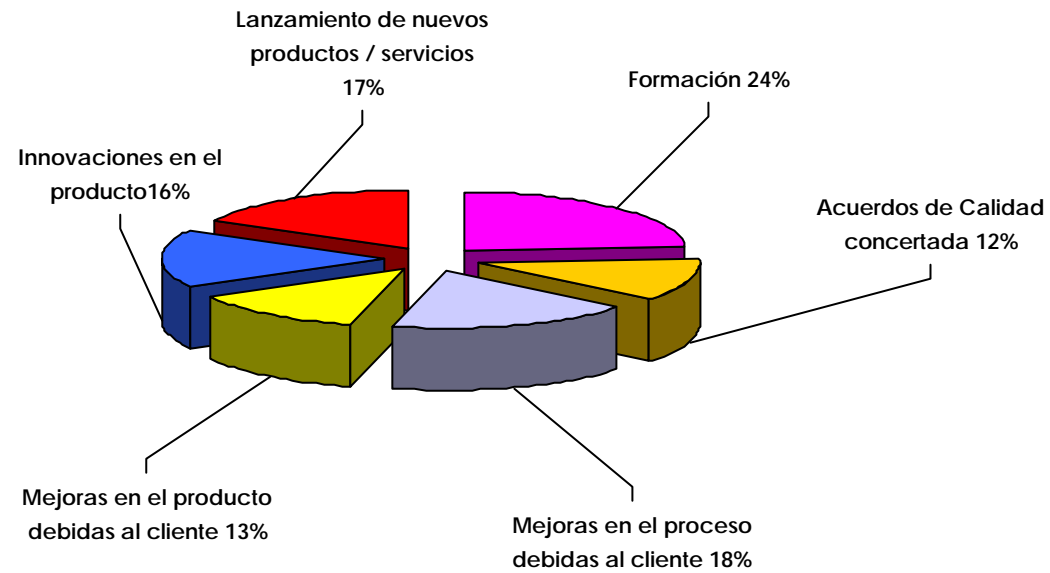
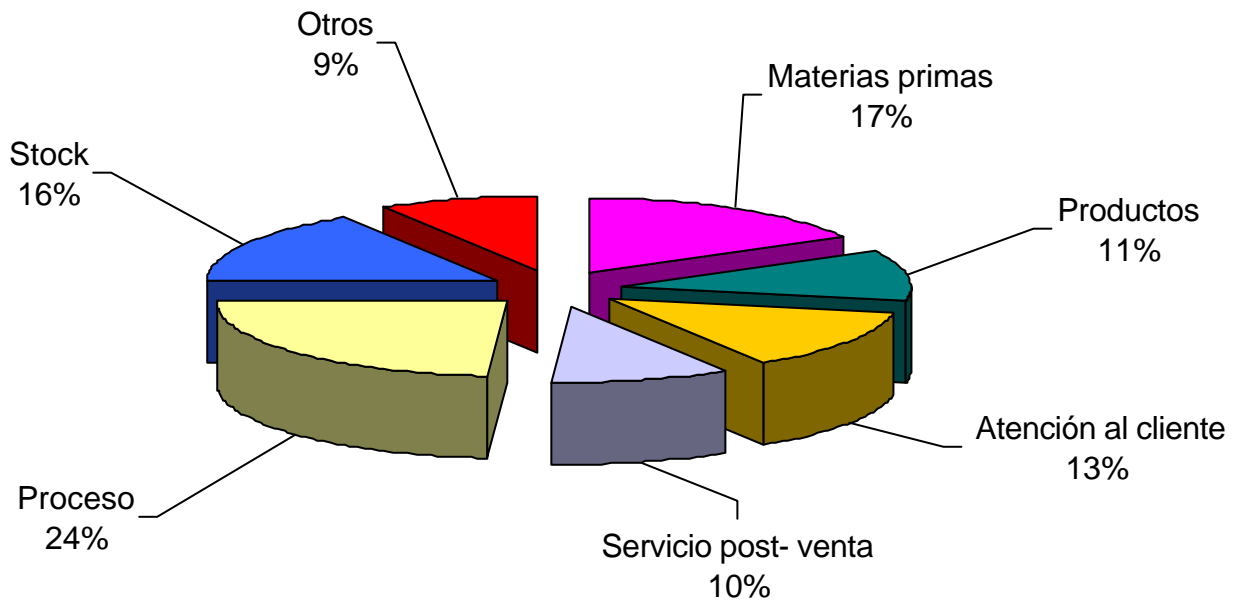


Gráfico 3. Satisfacción con la certificación ISO 9000

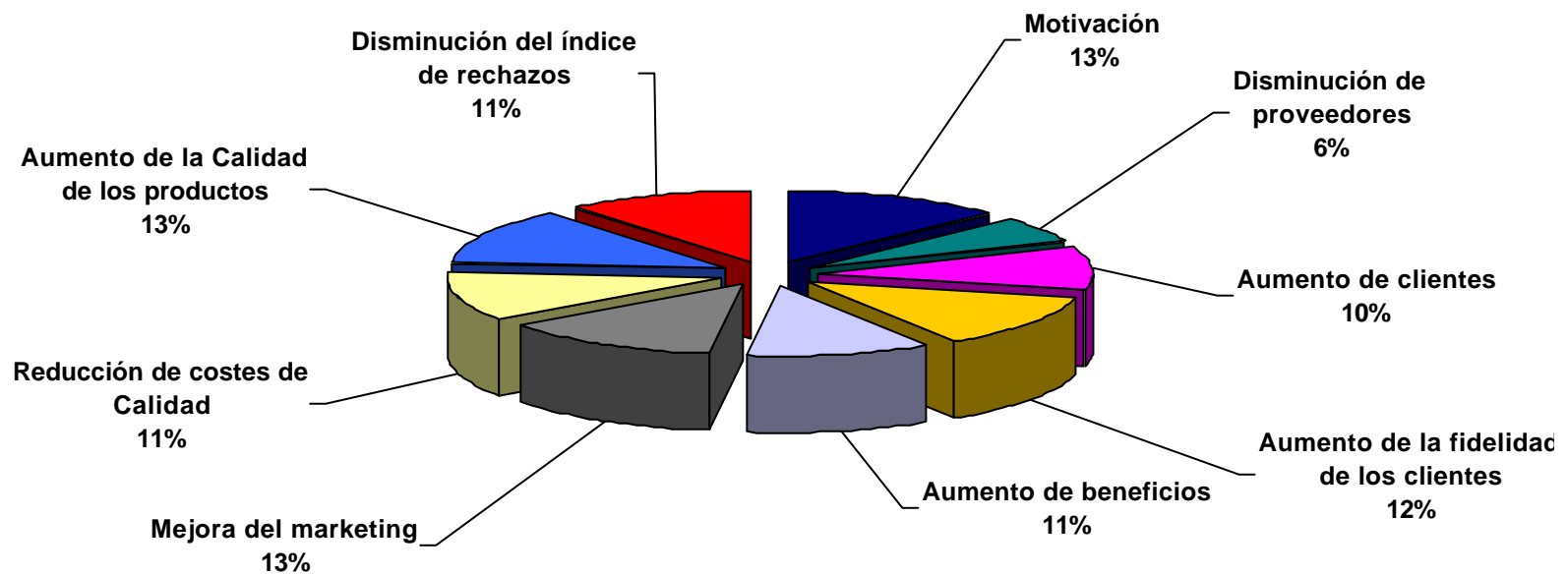
INNOVACIONES INCORPORADAS A LA ORGANIZACIÓN TRAS CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD



REDUCCIÓN DE LOS COSTES



VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD



RESULTADOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD

