

PROGRAMA FSE - EOI

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PLAN
NACIONAL DE CALIDAD INDUSTRIAL**

CALIDAD

SINTESIS

**ESCUELA DE ORGANIZACION INDUSTRIAL
M A D R I D**

1997

SINTESIS

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO
DEL PLAN NACIONAL DE
CALIDAD INDUSTRIAL**

SINTESIS

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PLAN NACIONAL DE CALIDAD INDUSTRIAL

I.- INTRODUCCIÓN

II.- PLANTEAMIENTO DE LA EVALUACIÓN

III.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

IV.- ANÁLISIS

I.- INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Calidad Industrial tuvo como uno de sus planteamientos iniciales la implantación de sistemas que fomenten el desarrollo de una cultura de calidad. El primer Plan Nacional de Calidad Industrial llevado a cabo en el cuatrienio 1990-1993 tiene su objetivo central desarrollado en 1.449 expedientes correspondientes a 3.200 empresas que buscaron la implementación de los sistemas de aseguramiento de la calidad según las normas europeas de la serie EN 29.000 con diferentes focos de interés.

El Plan que ahora nos ocupa, denominado Plan Nacional de Calidad II, es la continuidad del anterior y, por lo tanto, recoge las experiencias del mismo habiéndose obtenido una aceptación y resultados muy satisfactorios para la consecución definitiva de unos sistemas de gestión de la calidad eficientes. La Ley 21/92 conlleva una progresiva sustitución de la homologación administrativa de productos por las certificaciones.

Ante esta situación, se observa que España se encuentra en inferioridad de condiciones respecto a otros países de nuestro entorno en cuanto al número de empresas certificadas y laboratorios acreditados. Por ello, se continua promocionando ante el empresario nuestra presencia en Foros Europeos junto a la intensificación de las actividades formativas, informativas y de difusión que conlleven la implantación tanto de la cultura de calidad como de la exigencia de seguridad, para lo cual, se establecen cuatro ejes fundamentales :

- 1.- Fomentar la implantación de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente de las empresas.
- 2.- Difusión, formación e información en calidad y seguridad industrial.

3.- Fortalecimiento y reconocimiento internacional de la infraestructura española de la calidad.

4.- Promoción de la mejora de la seguridad de productos e instalaciones.

Para la consecución de estos focos, se prevé un presupuesto, aprobado por la Comisión Delegada de Asuntos Económicos, de 12.133.000.000 pesetas a invertir entre los años 1.994 y 1.997, con inversiones previstas según la siguiente distribución :

- 1.994 : 2.433.000.000 de pesetas
- 1.995 : 2.920.000.000 de pesetas
- 1.996 : 3.250.000.000 de pesetas
- 1.997 : 3.530.000.000 de pesetas

Los tipos de subvenciones determinados eran tres : F, C y L. Durante el trienio 1.994-1.996, se han recibido un total de 7.300 peticiones de subvenciones que solicitan 52.440.000.000 de pesetas, lo que nos determina una media de 2.430 proyectos anuales equivalentes a 17.480.000.000 de pesetas.

En Madrid, con casi el 30% , la mayor demandante, seguida de Cataluña con el 18%, Valencia, País Vasco y Andalucía, en ese orden.

Acciones tales, como el Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial y la celebración del VI Congreso Nacional de la Calidad o el Día y Semana Mundial de la Calidad, han contribuido a una mayor difusión y conciencia de nuestro colectivo empresarial.

II.- PLANTEAMIENTO DE LA EVALUACIÓN

El MINER facilita diversos ficheros correspondientes a los años 1.994, 1.995 y 1.996, con un total de 2.474 empresas (COL) que quedan reducidas a 717 empresas (CONC y ECO), de las cuales, hay 74 en el año 1.994, 345 en 1.995 y 296 en el 1.996.

De todas ellas, se han extraído la muestra correspondiente que nos permita un margen de error inferior al 6%, con un nivel de confianza del 95,5%, a nivel global, ya que se han establecido 306 contactos telefónicos para la realización de un cuestionario compuesto por 17 preguntas cerradas y semicerradas que recogen variables tales como aspectos a mejorar, situación del Manual de Calidad y de la certificación, así como, en antigüedad u otros aspectos diferentes, entre los que cabe destacar, la forma de conocer este Plan Nacional, las ayudas recibidas con su finalidad y modalidad, la influencia del programa en la empresa, la satisfacción respecto de facilidad de concesión, resultados, etc.

Como variables de segmentación se han tenido en cuenta la Comunidad Autónoma en la que se encuentran los órganos de máxima decisión de la empresa, el CNAE, la forma social, número de empleados y facturación anual media.

III.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

Comunidad Autónoma donde se encuentran los órganos de máxima decisión de su empresa.

La selección de los elementos finales encuestados ha sido realizada de forma proporcional al peso de la población, por años. Así, observamos, que hay una muy alta representación de Valencia en la que figura una población total de 147 empresas para los tres años, seguida de Cataluña con 132 empresas y Madrid con 70. A continuación, aparecen, País Vasco y Galicia.

La proporcionalidad está fundamentada en el número de empresas y en ningún caso en el volumen de subvención, pues, estimamos, que para los objetivos de este estudio, lo útil es la percepción sobre satisfacciones más que la inversión realizada de manera individual para cada empresa y, aún, menos, para cada Comunidad Autónoma.

• CNAE

Las empresas que han compuesto la muestra, que ha servido como base para nuestra evaluación, están clasificadas por el Código Nacional de Actividades Económicas.

La disgregación de CNAE's ha aconsejado realizar una postcodificación en siete grandes bloques que serán los utilizados en la tabulación y servirán de base para el análisis del cruce entre las variables influyentes. Podemos detectar una concentración próxima al 13% en el Código 45, correspondiente al apartado de CONSTRUCCIÓN.

- **Forma Social de la Empresa**

Las tres cuartas partes de las empresas que han sido sujetos de la evaluación son Sociedades Anónimas, lo cual, se observa, que es representativo respecto de la población total en la existe un porcentaje similar.

- **Número de Empleados**

Las empresas beneficiarias de este PNCI-II son de tamaño medio en cuanto al número de empleados, ya que casi una 85% tienen plantillas menores de 200 trabajadores, concentrándose mayoritariamente en el intervalo comprendido entre 6 y 50, al igual que ocurriera en el Plan Nacional de Calidad Industrial-I

- **Facturación**

El 80% de las empresas se encuentran en un nivel de facturación que va desde 100 a 5.000 millones de pesetas con una distribución semejante en cada uno de los cinco intervalos en que se distribuyen los valores.

La media de facturación por empresa está en torno a 1.500 millones de pesetas para una desviación típica de 2,02 en medidas estándar, lo que nos permite hablar de una homogeneidad de grado medio.

- **Existencia y dependencia del Departamento de Calidad**

Casi todas las empresas encuestadas dicen tener Departamento, o al menos responsables de calidad dentro de su organización.

Tan sólo un 2% de las empresas no disponen de dicho Departamento.

Un 86% de empresas manifiesta depender de Presidencia o Dirección General, por lo cual, podemos suponer que son Departamentos Staff y, por ello, la implantación de las normas será más efectivo a medio y largo plazo. Tan sólo un 14% de las empresas tienen al Departamento de Calidad como línea en dependencia del Director Técnico o Producción.

- **Antigüedad del Departamento de Calidad**

El 71% de las empresas tienen Departamento de Calidad desde hace cinco o menos años, siendo el 29% restante de antigüedad superior a ésta.

- **Satisfacción con determinados factores del Plan Nacional de Calidad Industrial-II.**

La media de las respuestas obtenidas entre el colectivo estudiado, nos reporta una menor satisfacción en la facilidad para la obtención de las ayudas, seguido muy de cerca por la forma de cobro-pago de las mismas, ya que, en algunas Comunidades (ejemplo, Valencia) a estas fechas, no disponen de dicha subvención. La mayor valoración se la atribuyen a la satisfacción respecto de los resultados obtenidos.

- **Influencia del Programa de Calidad en las Empresas Beneficiarias.**

La influencia se sitúa siempre entre alta y media en todos y cada uno de los factores analizados. Siendo el más positivo la influencia de estos planes, tanto, en la calidad del producto o servicio, como, en la formación del personal o la integración de la plantilla respecto de los objetivos globales de la empresa. Los factores en los que ha incidido de forma menos significativa han sido la cuota de mercado y, como consecuencia, el volumen de facturación de la empresa, en cuyo caso, para medias próximas al 2,6, las desviaciones típicas correspondientes son de 0,8.

- **Finalidad y Modalidad de la Ayuda Recibida.**

Casi un 70% de las empresas destinarán la ayuda recibida para la implantación de un sistema de calidad, frente a casi el 20% que lo harán para la elaboración de la documentación de calidad.

- **Otras Ayudas recibidas para la Mejora de la Calidad.**

Casi el 5% de las empresas han recibido ayudas del Plan Nacional de Calidad Industrial-I, a la vez que de este II Plan.

Casi un 20% han recibido ayudas de su Comunidad Autónoma junto a las percibidas del MINER. Casi el 80% solamente han recibido esta ayuda procedente del PNCI-II.

- **Forma de conocer el Plan Nacional de Calidad II.**

Mayoritariamente, las empresas beneficiarias, han conocido la existencia de este Plan de Calidad por las informaciones oficiales y el Boletín Oficial del Estado, seguido de las Asociaciones Empresariales y las Consultoras.

- **Situación de la Certificación de Calidad.**

Tan sólo, un 10% de las empresas no tienen certificación de calidad, si bien es cierto, que un 42% están en trámite de su obtención, frente a un 48% que la poseen efectivamente, de estas últimas, casi el 35% la tienen desde hace casi menos de un año, siendo el 65% aquellas que tienen dicha certificación desde hace más de un año.

- **Elaboración del Manual de Calidad.**

Mayoritariamente, las empresas tienen el Manual elaborado y se está aplicando. Tan sólo un 3% lo tienen sin elaborar y casi un 15% en proceso de elaboración.

- **Aspectos a mejorar para futuros Planes de Calidad.**

Mayoritariamente, lo encuestados creen que debería de mejorarse la información que han recibido de la existencia del Plan Nacional de Calidad Industrial. Igualmente muestran su opinión respecto de la simplificación en los trámites de la solicitud para la concesión de las ayudas previstas.

IV.- ANÁLISIS FINAL.

La influencia de las **anualidades** respecto del sector de actividad de las empresas encuestadas es casi nula. Industria predomina, de forma general, con una incidencia del 71,6% como media, siendo servicios con el 14,7% y construcción con el 13,6% el resto de los sectores analizados.

Sin embargo, es mayor la incidencia de la anualidad respecto del número de trabajadores que componen cada empresa y, así observamos, que si bien, mayoritariamente, las empresas beneficiarias tienen plantillas comprendidas entre 6 y 50 trabajadores, la dispersión es mayor en las primeras anualidades.

En el análisis de la anualidad respecto del nivel de facturación, se observa, que en 1.994, las empresas analizadas son de mayor volumen de facturación que en 1.995, y 1.996. Igualmente, observamos, que esta tendencia se prolonga y, son, nuevamente, empresas con una facturación menor las analizadas en 1.996 que las correspondientes a 1.995.

En un análisis comparativo, por Comunidades Autónomas, vemos, que son Valencia, Cataluña y Madrid las Comunidades más beneficiarias. En todas ellas, para empresas clasificadas como industriales, en las que predominan plantillas comprendidas en 6 y 50 trabajadores, con excepción de País Vasco y Cataluña, en las que han predominado empresas de entre 51 y 200 trabajadores.

Una mayor dispersión observamos, respecto de la facturación que se concentra en los valores centrales de la distribución.

Respecto de la **forma social** de las empresas encuestadas, se detecta, que las formas predominantes son las de S.A. seguida de S.L. Se puede observar que las sociedades anónimas son ampliamente en los sectores industrial y servicios,

sin embargo, en construcción, están divididas casi a un 50% para S.A. y S.L. Este análisis de forma societaria con predominancia de la S.A. queda claramente establecido en función al número de trabajadores que integran la empresa y, así, a mayor número de integrantes de la plantilla, mayor concentración de las empresas en la forma societaria anónima. Las sociedades limitadas se concentran en las facturaciones menores de 500 millones de pesetas.

Respecto de la **facturación**, observamos, que tal y como es lógico, existe una relación directa con el número de trabajadores, si bien, en algunos casos, detectamos que, empresas con muy alto número de trabajadores, se han situado en los intervalos más bajos de facturación, lo que, en algún caso, puede hablarnos de la percepción de subvenciones para intentar relanzar alguna empresa con dificultades en la captación de cuota de mercado.

La **existencia del Departamento de Calidad** en todas las empresas es la norma habitual con muy pocas excepciones. La **dependencia** de este Departamento es, en todo caso, de Presidencia o Dirección, si bien, se observa, que cuanto mayor es el volumen de facturación, mayor dependencia existe de departamentos específicos, tales como la Dirección Técnica y/o de Producción.

Respecto de la **antigüedad del Departamento de Calidad**, observamos, que en las empresas de construcción e industriales, se trata, generalmente, de departamentos creados hace menos de 5 años.

Cuanto mayor es el tamaño de la plantilla de la empresa, pero, sin sobrepasar el número de 200 trabajadores, mayor antigüedad tiene este departamento. No obstante, se puede observar, que las empresas de mayor volumen de plantilla, e incluso, de facturación, presentan una antigüedad menor de su departamento,

lo que nos hace pensar que la preocupación por la calidad, en estas empresas, ha estado vinculada al lanzamiento de estos planes de Calidad.

Analizando la **satisfacción de las empresas beneficiarias con la información recibida**, vemos, que, esta es, generalmente, de grado medio, mayor cuanto más plantilla tienen las empresas y cuanto mayor es su volumen de facturación, con excepción de las pertenecientes al ramo de construcción quienes perciben como insuficiente la información recibida.

La facilidad en la **concesión de las ayudas** aporta un grado de bastante satisfacción en el sector servicios y mayor cuanto más elevado es el volumen de facturación y el número de empleados. Las empresas menores de 6 trabajadores y las incluidas entre 51 y 200 muestran poca satisfacción a este respecto.

La forma de **pago/cobro** es percibidas con una satisfacción media por la generalidad de las empresas con independencia de su sector de actividad, número de trabajadores o volumen de facturación.

Respecto de la **dificultad de implantación**, se obtiene, una percepción de satisfacción de grado medio, siendo algo menor en el sector de la construcción y para aquellas empresas con menor nivel de facturación.

Respecto de los resultados obtenidos por la **incidencia del Plan Nacional de Calidad**, se observa, que en líneas generales, todas las empresas se encuentran bastante satisfechas lo que nos podría dar una puntuación de valor 8 para una escala de 1 a 10, siendo el 1 nada satisfecho y el 10 muy satisfecho.

Respecto del **apoyo institucional**, se observa, gran dispersión en función al número de trabajadores de la plantilla de las empresas. Sin embargo, la percepción a nivel global, puede decirse que es de grado medio en todos y cada

uno de los sectores analizados. Este apoyo institucional es mejor percibido por las empresas de más baja facturación (inferior a 500 millones de pesetas).

Al analizar la **influencia del programa de calidad industrial** en las empresas, observamos, que se considera más alta cuanto mayor es el tamaño de la empresa y, que en, en general, la percepción de dicha influencia es muy positiva respecto de dicha competitividad de dichas empresas españolas.

La influencia en el **clima laboral** es, también, mayor, cuanto mayor es el tamaño de la empresa y más positiva en el sector industrial.

En la **facturación**, observamos, que, en general, ha habido una influencia de grado medio en las empresas de menor tamaño y de un grado superior en las empresas mayores.

La incidencia en la **exportación**, ha sido, igualmente, de grado medio/alto, con una percepción positiva, en general.

Respecto de la **formación del personal**, la incidencia, ha sido alta para todos los sectores y tamaños de empresas, situación idéntica al hablar de la integración de la plantilla en los objetivos de la empresa.

La influencia de este PNCI-II en la **calidad global** de las empresas españolas, al menos de las beneficiarias, es considerada alta, en general y mayor cuanto menor es el tamaño de las empresas.

La incidencia en las **cuotas de mercado**, puede considerarse de grado medio, con tendencia al alto para las empresas con mayor volumen de facturación y, sobre todo, en las pertenecientes al sector de construcción.

La **finalidad de las ayudas recibidas**, puede decirse que, ha sido muy dispersa, en general, si bien, la mayoría lo han solicitado para la implantación del sistema de calidad.

En general, las ayudas correspondientes a este PNCI-II, han sido distribuidas en empresas que, por lo general, no han sido incluidas en el programa anterior, si bien, varias de ellas han recibido apoyos de sus CC.AA.

El **Boletín Oficial del Estado y otros medios** de información oficial, han sido, junto a las asociaciones empresariales, los medios más eficientes de difusión del programa.

Al hablar de la **situación de la certificación**, observamos, que, o bien, las empresas más pequeñas, o las de mayor volumen del sector industrial, son, las que, mayoritariamente, están en posesión de dicha certificación. No obstante, observamos, que las empresas del sector servicios son las que más retrasadas llevan la obtención de la misma, más, aún, cuando estas empresas se mueven en volumen de personal de entre 6 y 50 trabajadores y en facturaciones comprendidas entre los 100 y 1.000 millones de pesetas.

Respecto de la **antigüedad de dicha certificación**, se observa, que el sector industrial es el pionero, con tan sólo un 29% de las empresas que, teniendo esta certificación, su antigüedad es menor de un año. Este porcentaje, se eleva al 50 y 60% para los sectores de construcción y servicios respectivamente. Es proporcional esta antigüedad al número de trabajadores y al volumen de facturación, concentrándose la antigüedad predominante entre uno y dos años.

Los **Manuales de Calidad** se encuentran elaborados y aplicados en la mayoría de las empresas analizadas, teniendo una menor incidencia en las empresas de servicios, en las de menor número de trabajadores y guardando una proporcionalidad creciente en relación con la facturación.

Los aspectos que deben mejorarse en futuros planes de calidad vienen determinado, fundamentalmente, por una adecuación de la información y la facilitación de trámites en las solicitudes. Las empresas de menos de 6 trabajadores y mayores de 200, opinan, que, es básico facilitar la tramitación de las solicitudes, mientras que las empresas entre 6 y 200 trabajadores, perciben, como básico, el disponer de una mayor información. Los temas económicos no son considerados, en ningún caso, como el aspecto prioritario a mejorar.

