

LA GESTIÓ DE LA QUALITAT A LES EMPRESES DE CATALUNYA

Resultats d'un estudi empíric Juny 2002



Fitxa de l'estudi

Univers d'aproximadament 4500 certificats de la ISO sèrie 9000
mesos a empreses catalanes amb data 31 de desembre de 2001

Mostra de 1300 empreses

Respostes rebudes: 396

Índex de resposta: 30%

Mida mitjana de les empreses: 212 treballadors



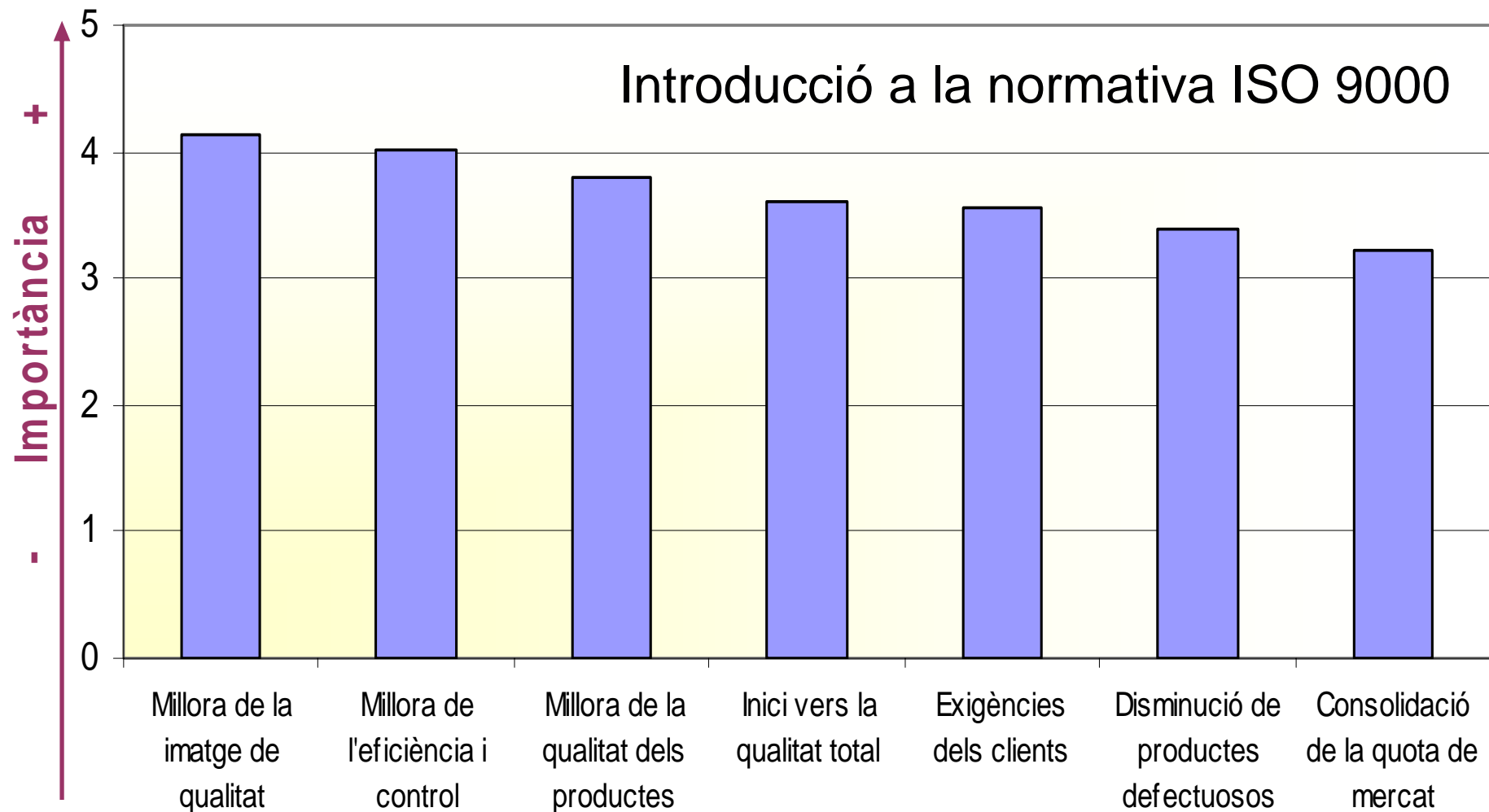
Objectius de l'estudi

- Impacte de la normativa ISO 9000 a Catalunya:
 - Motivació per certificar-se
 - Dificultats en la implantació
 - Beneficis obtinguts
 - Costos de la implantació
 - Relació qualitat – logística
- Anàlisi comparatiu amb els resultats obtinguts en l'estudi de 1998

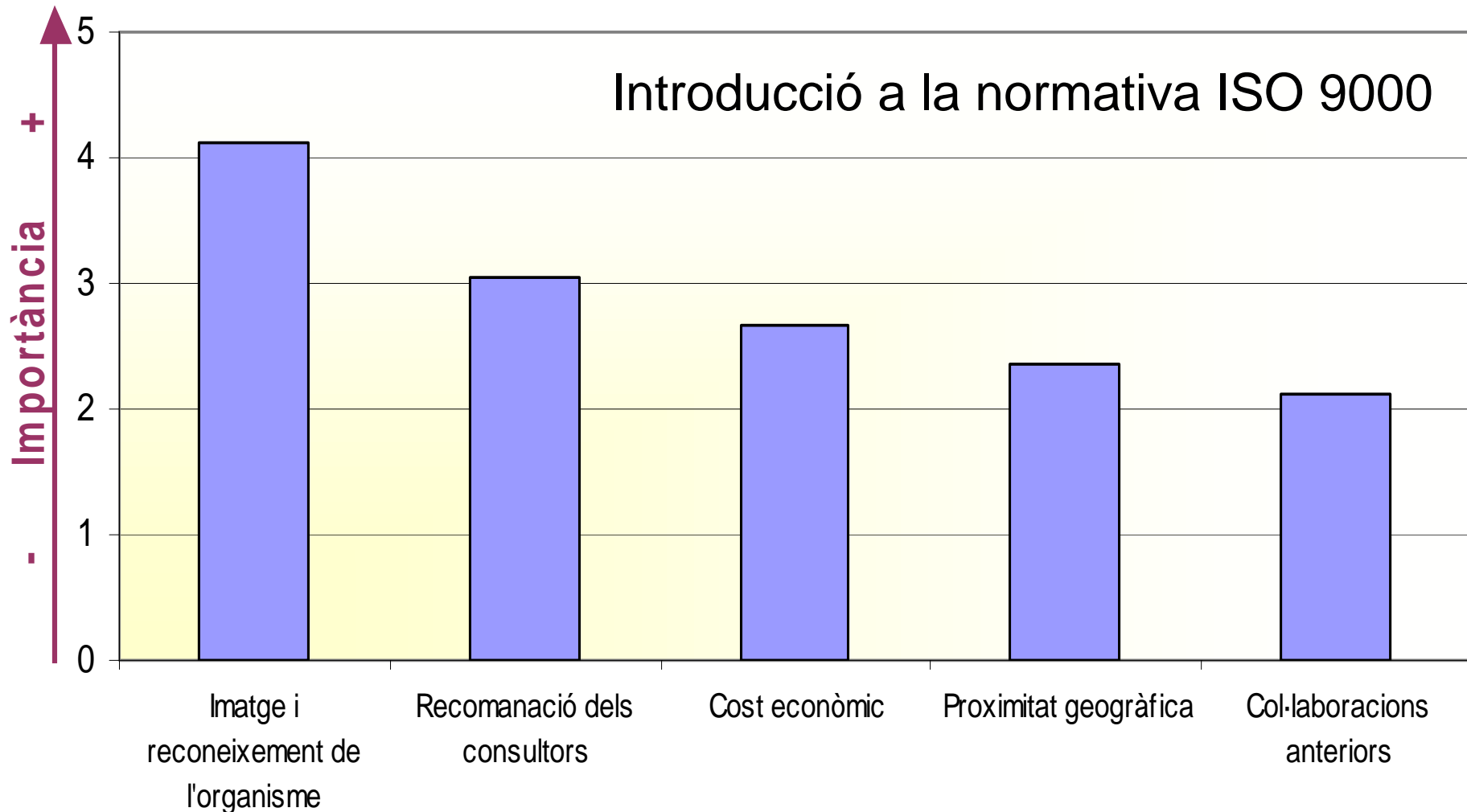
**La gestió de la qualitat a Catalunya:
Resultats de l'estudi de l'any 2002**



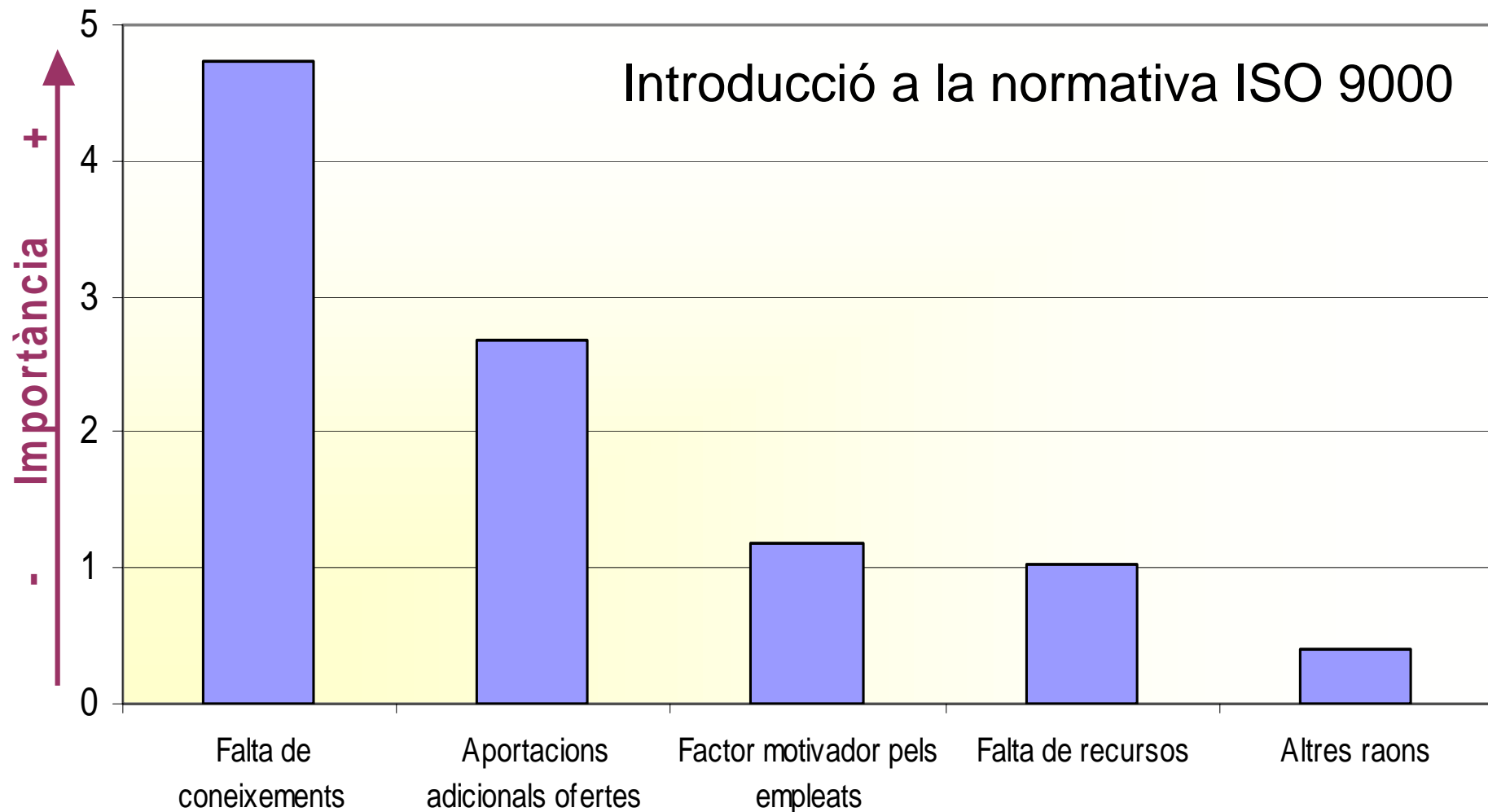
Raons principals per implantar la norma ISO 9000



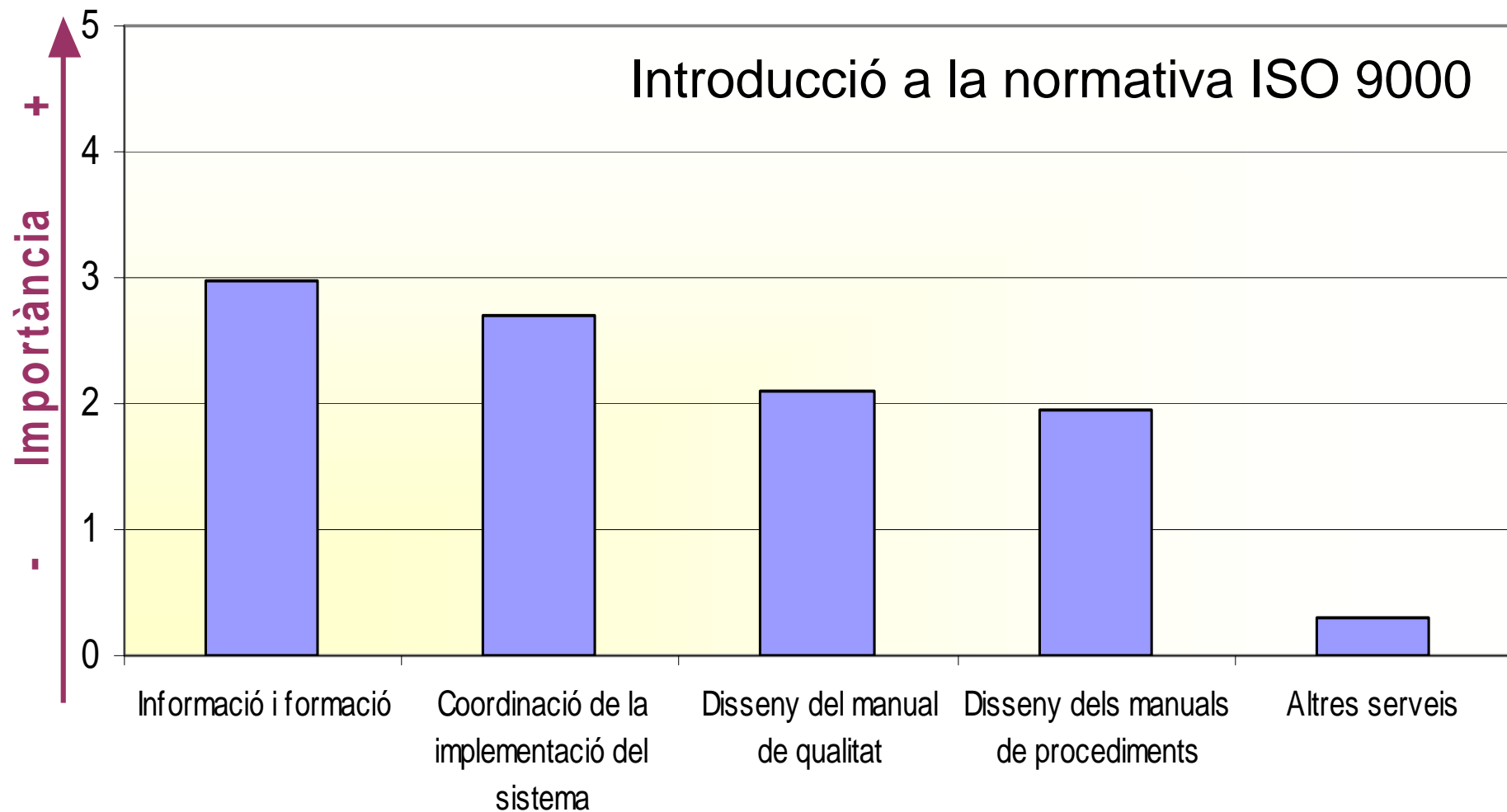
Raons principals per escollir un organisme certificador



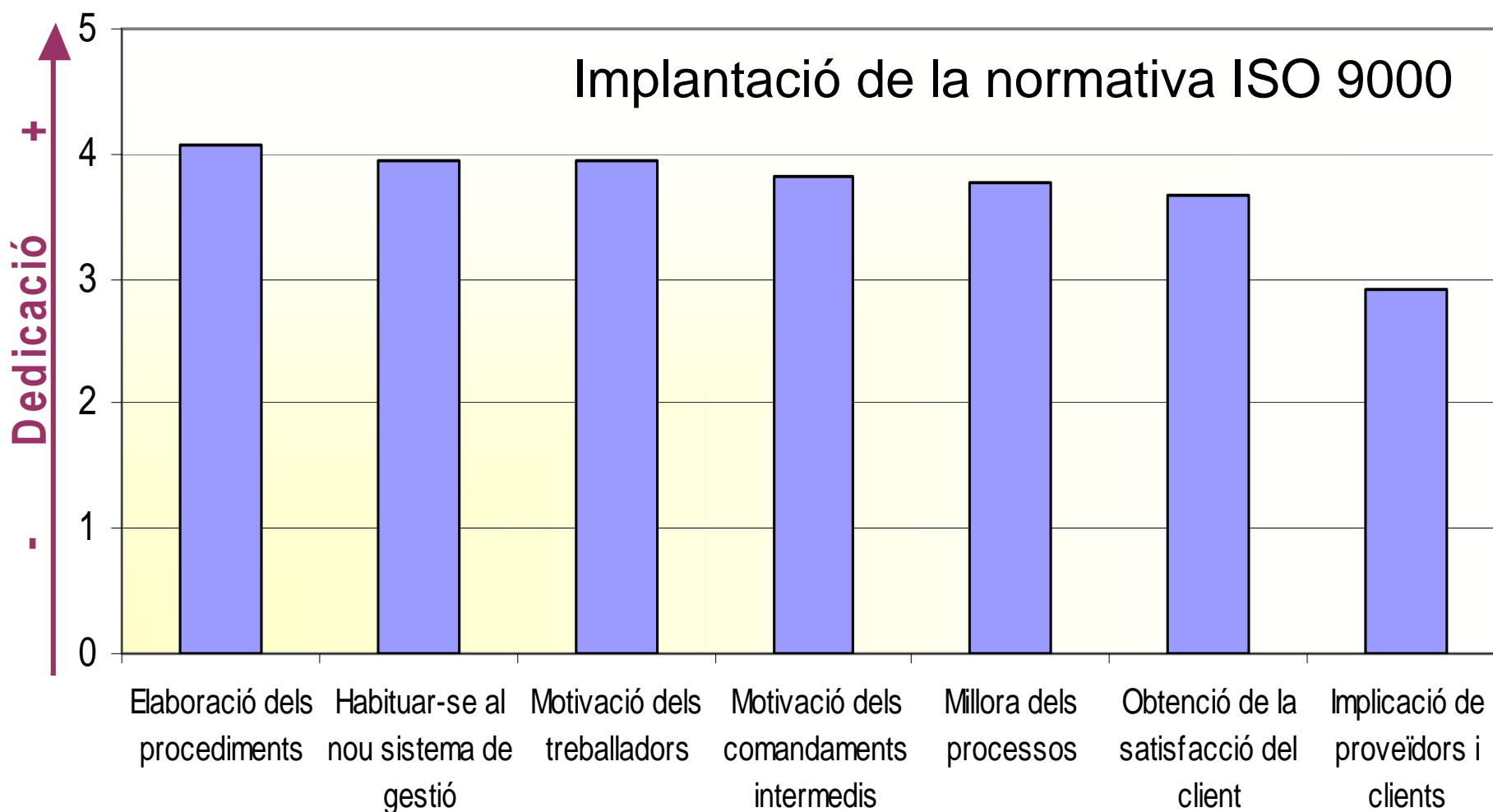
Raons principals per utilitzar els serveis d'un consultor extern



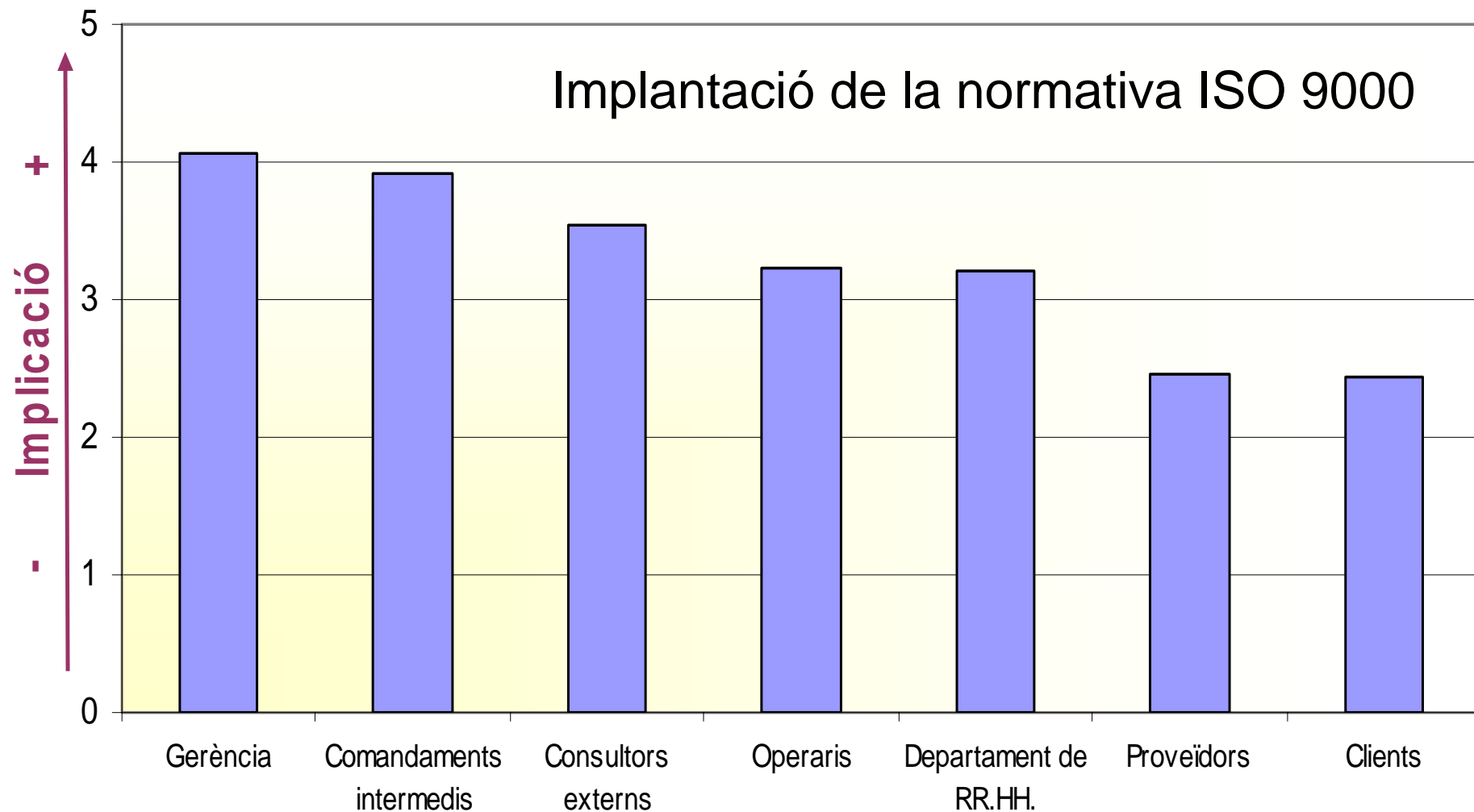
Principals serveis oferts pels consultors externs



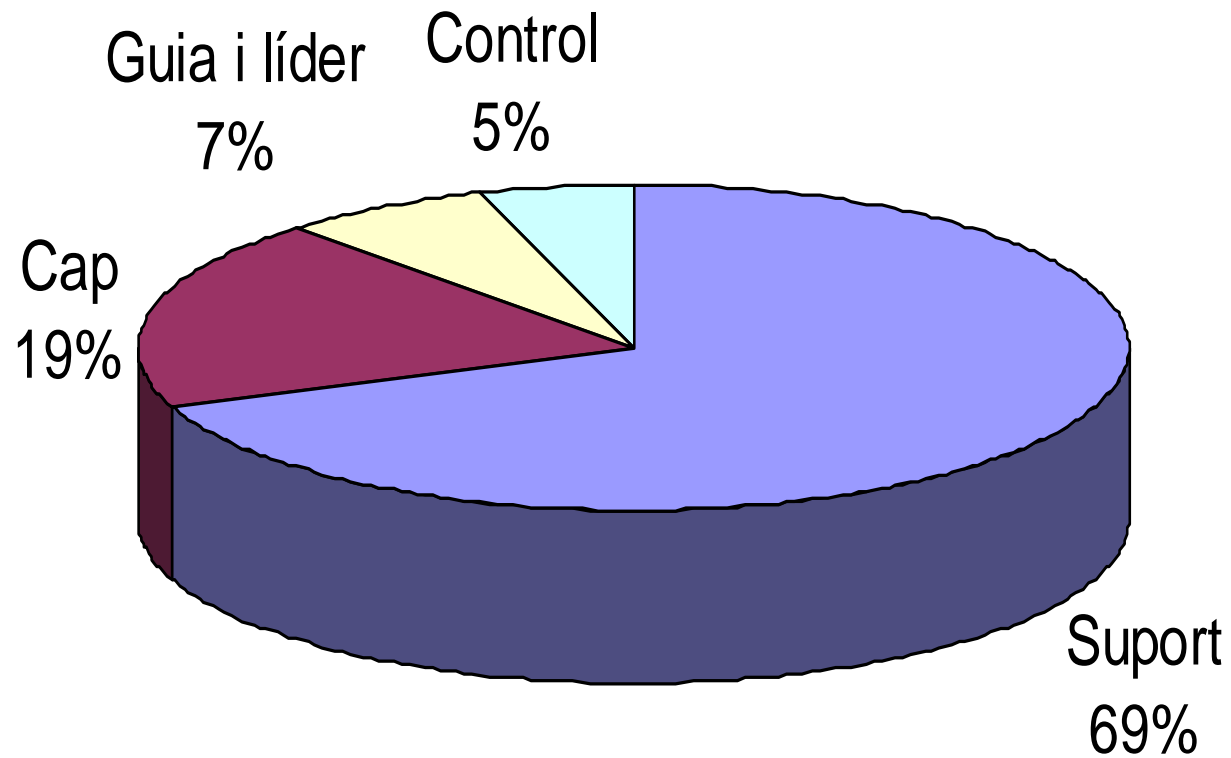
Aspectes als que s'han dedicat més esforços durant la implantació de la ISO 9000



Implicació dels diferents grups en la implantació de la ISO 9000

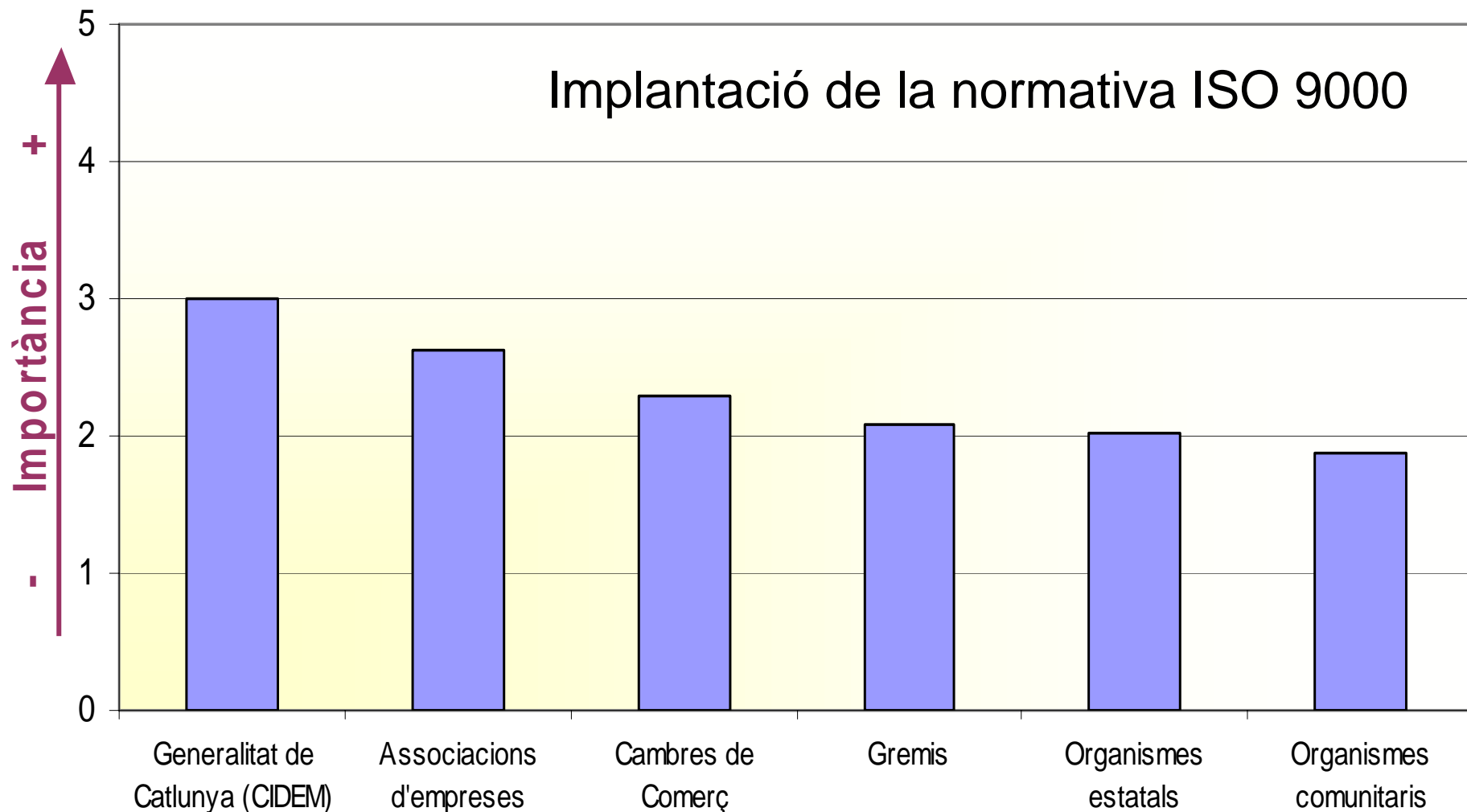


Paper del Departament de Recursos Humans en la implantació de la ISO 9000

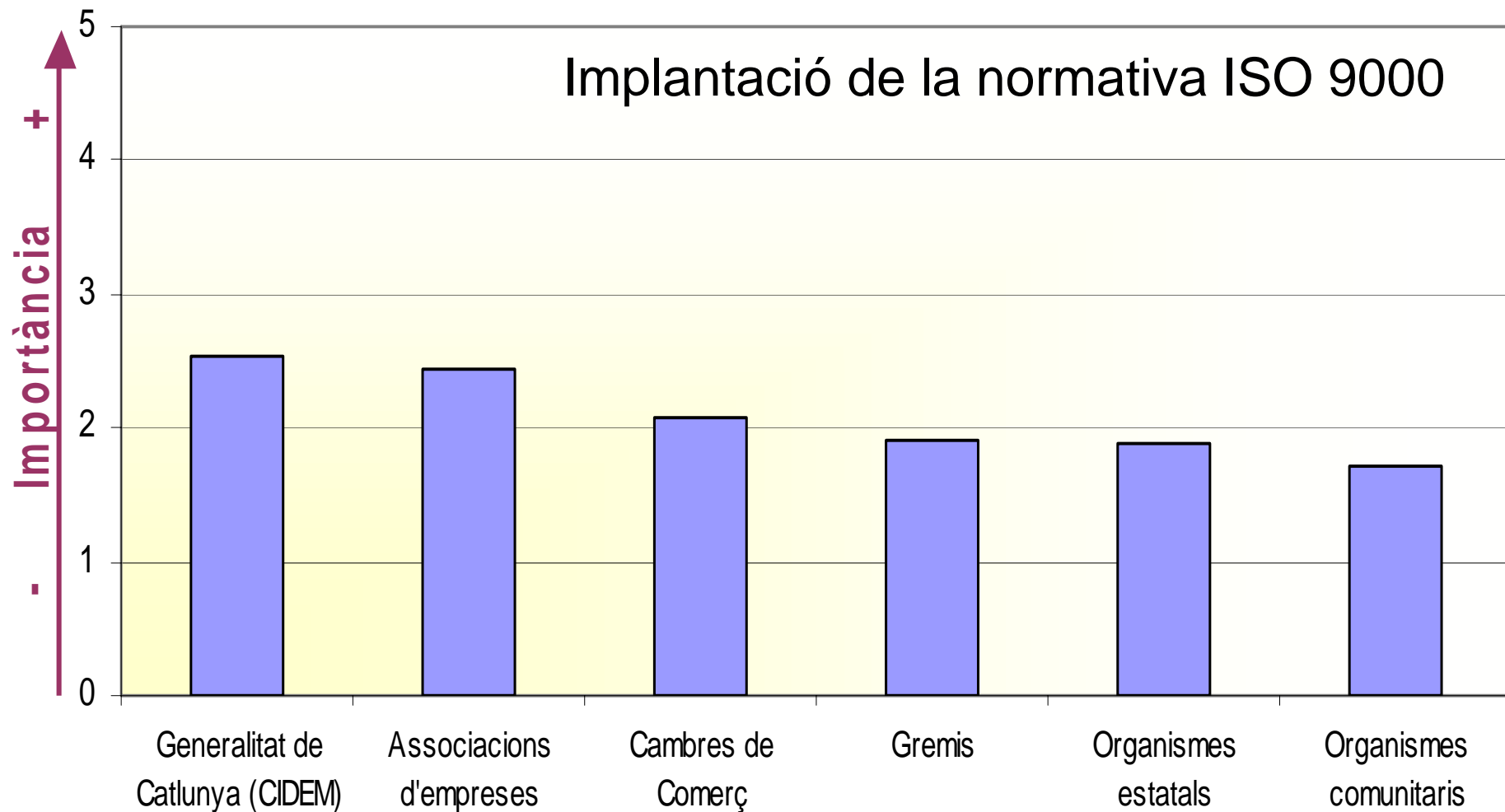


Implantació de la normativa ISO 9000

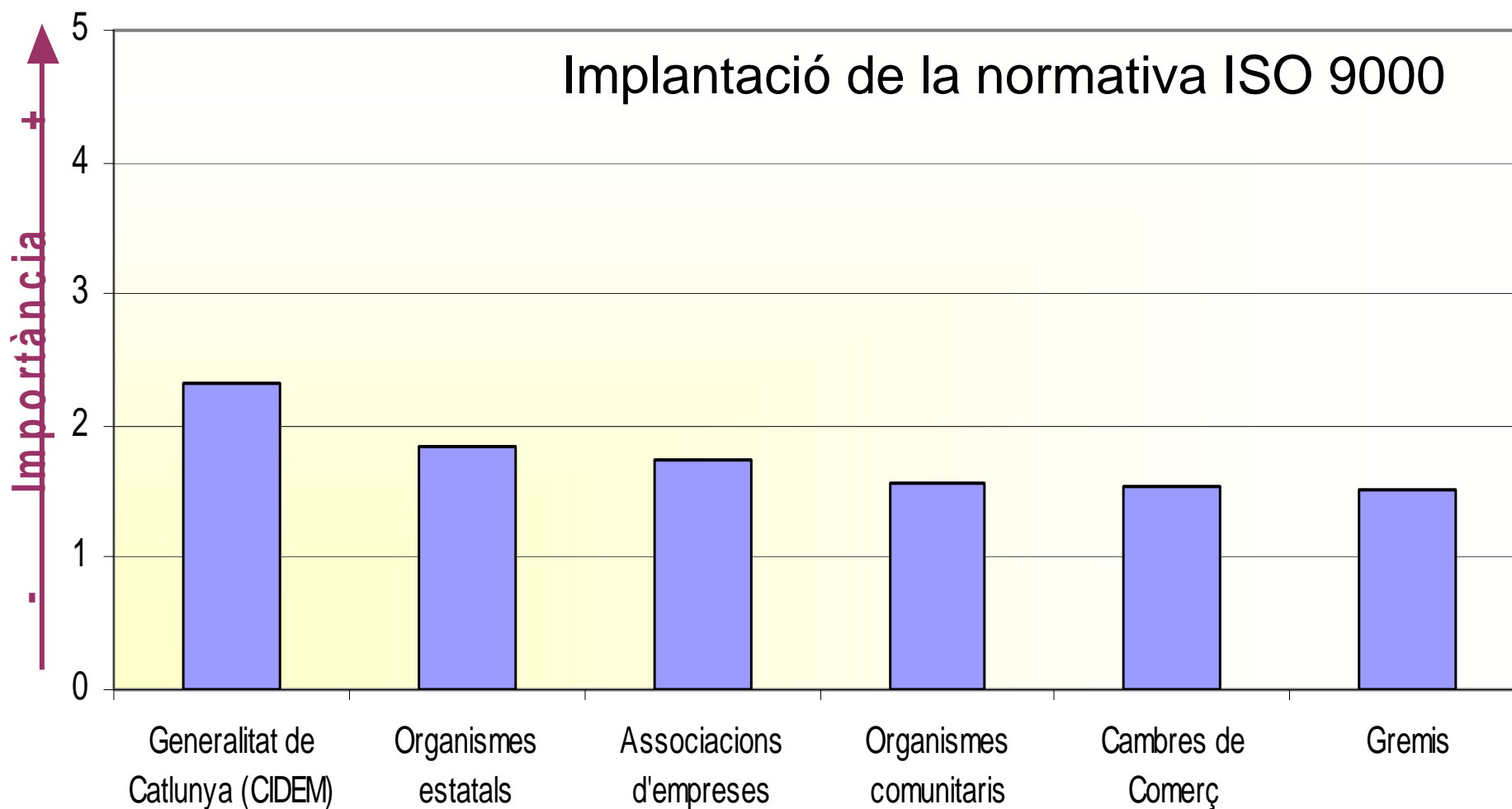
Importància de les institucions en la informació en aspectes relacionats amb la qualitat



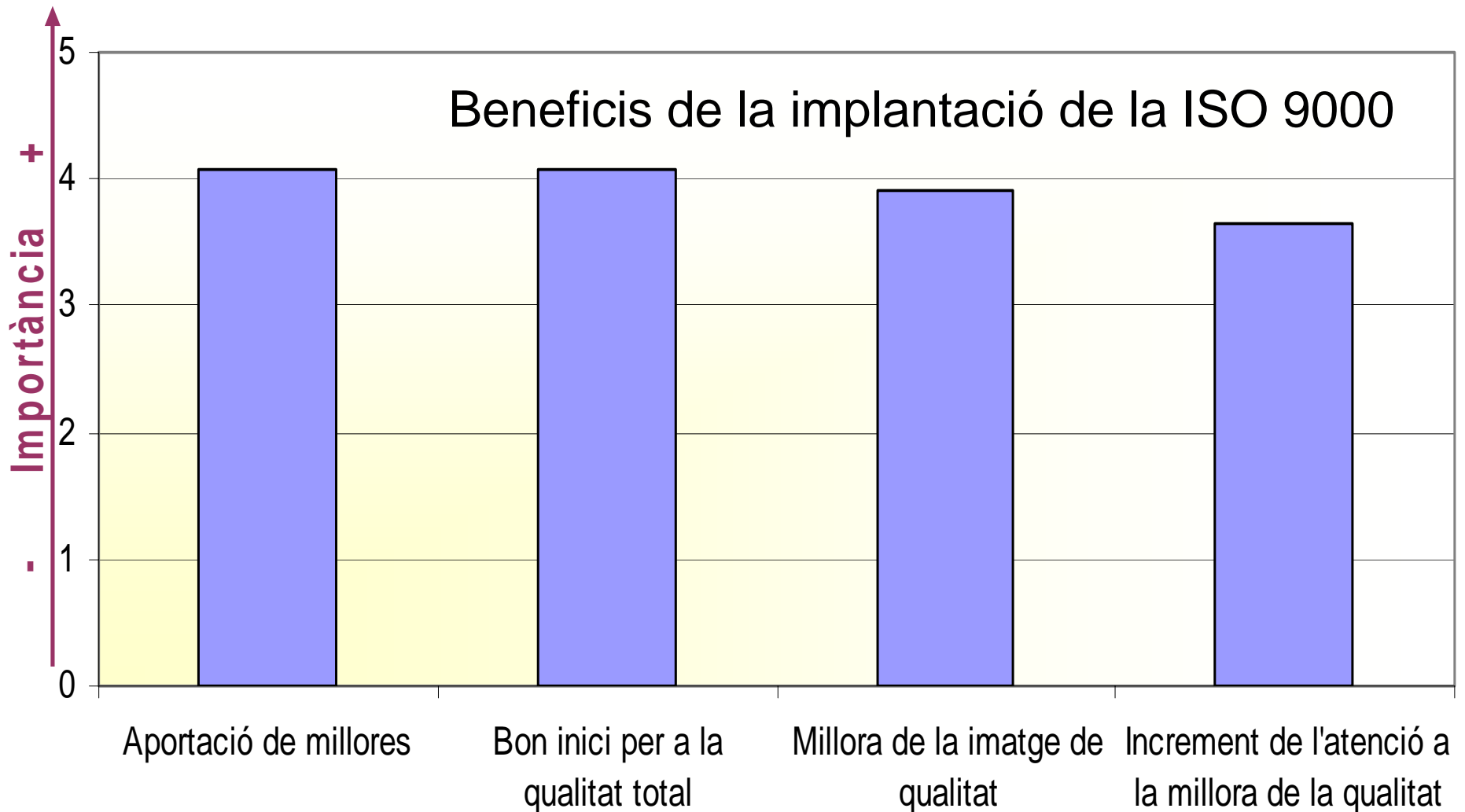
Importància de les institucions en la formació en aspectes relacionats amb la qualitat



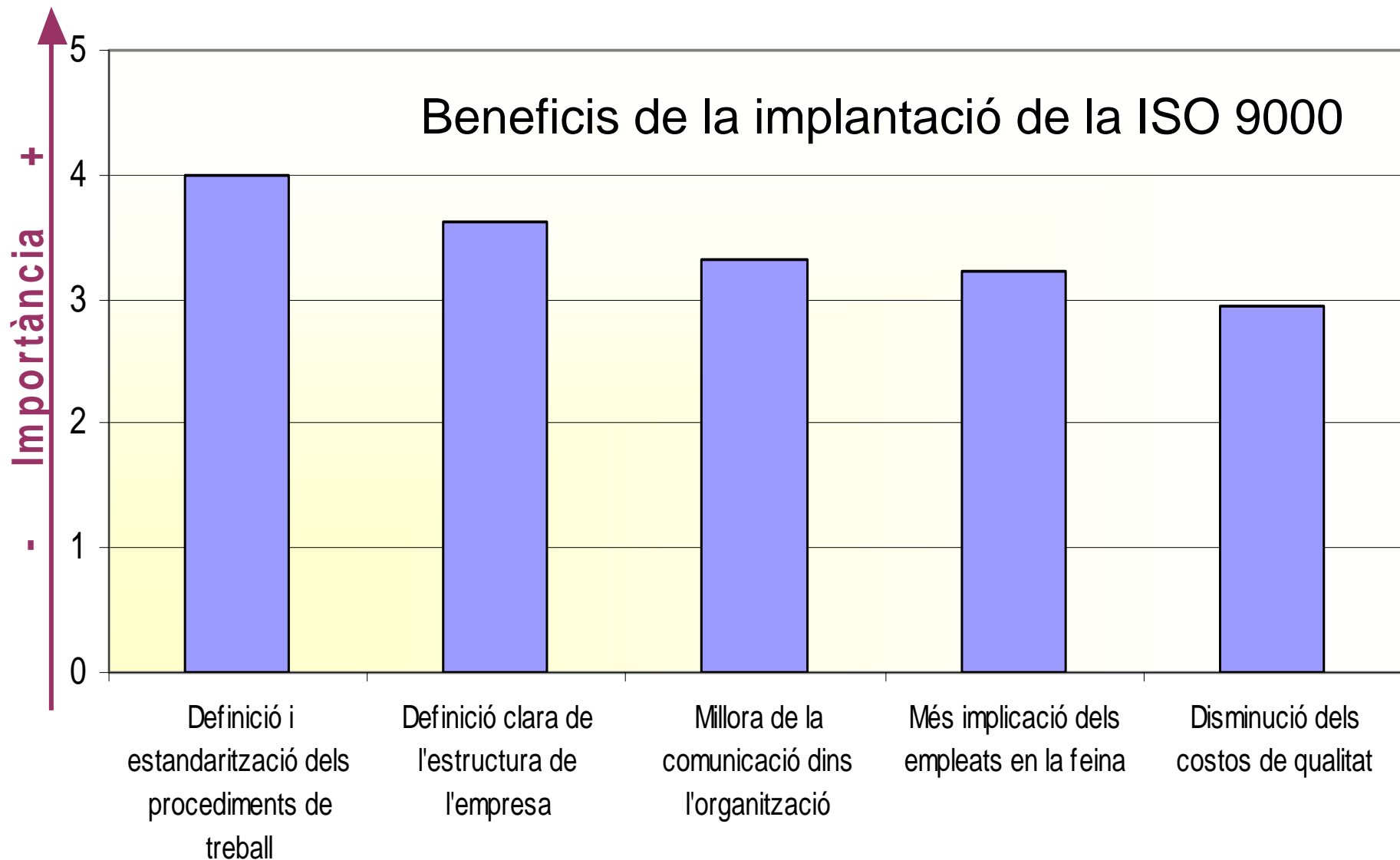
Importància de les institucions en les subvencions per aspectes relacionats amb la qualitat



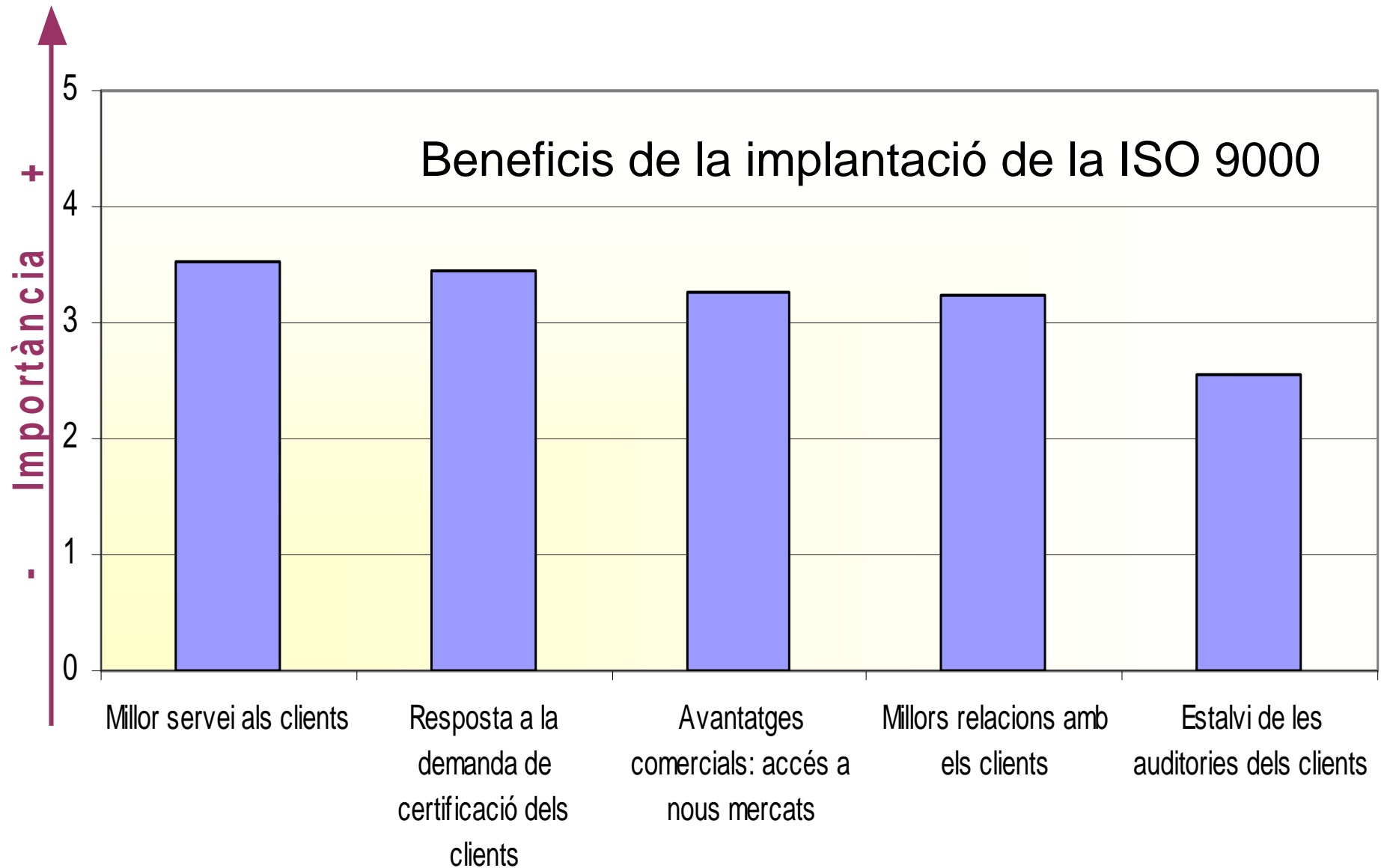
Valoració dels beneficis de la implantació de la ISO 9000



Canvis interns deguts a l'aplicació de la ISO 9000

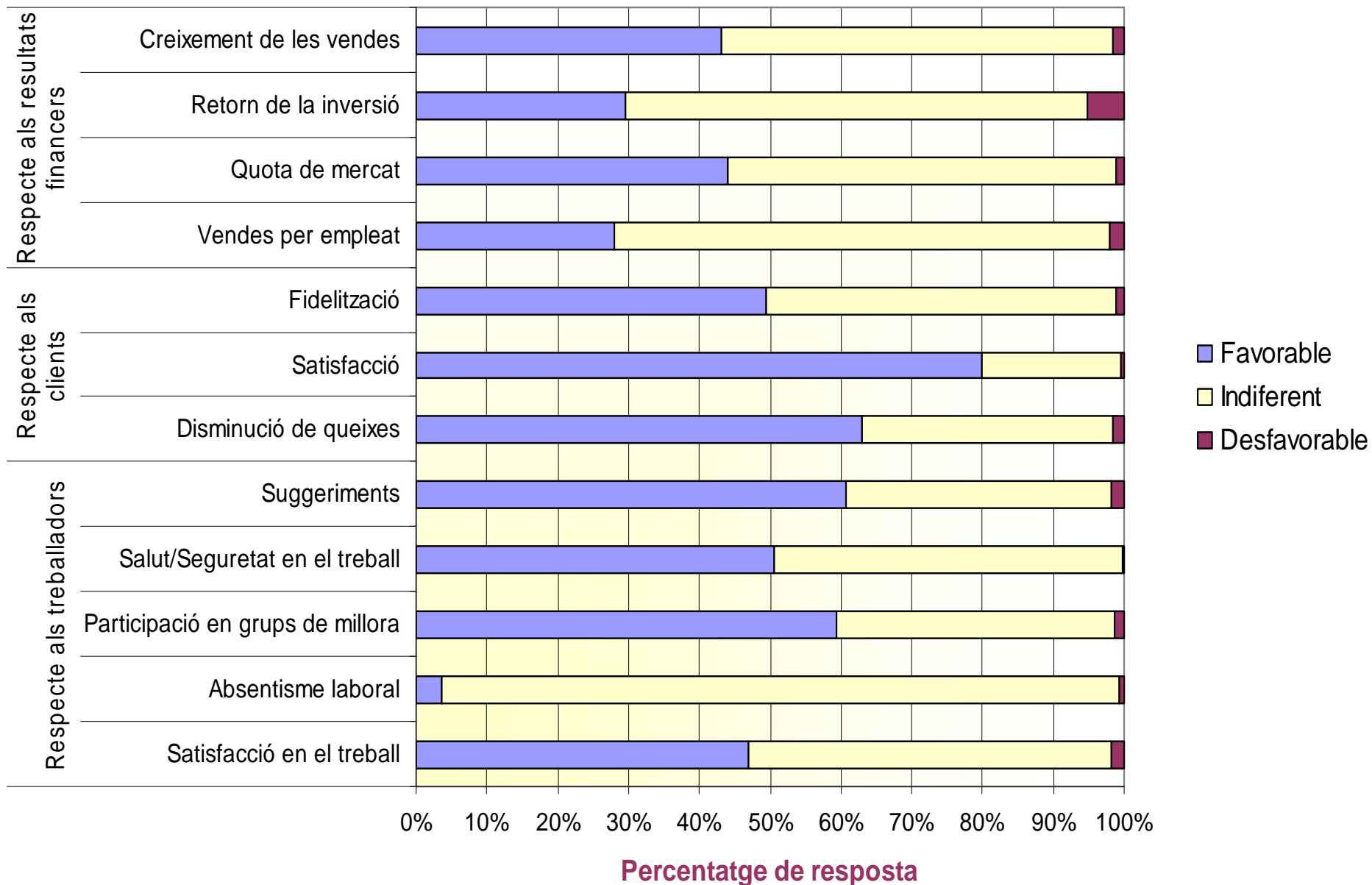


Canvis externs deguts a l'aplicació de la ISO 9000

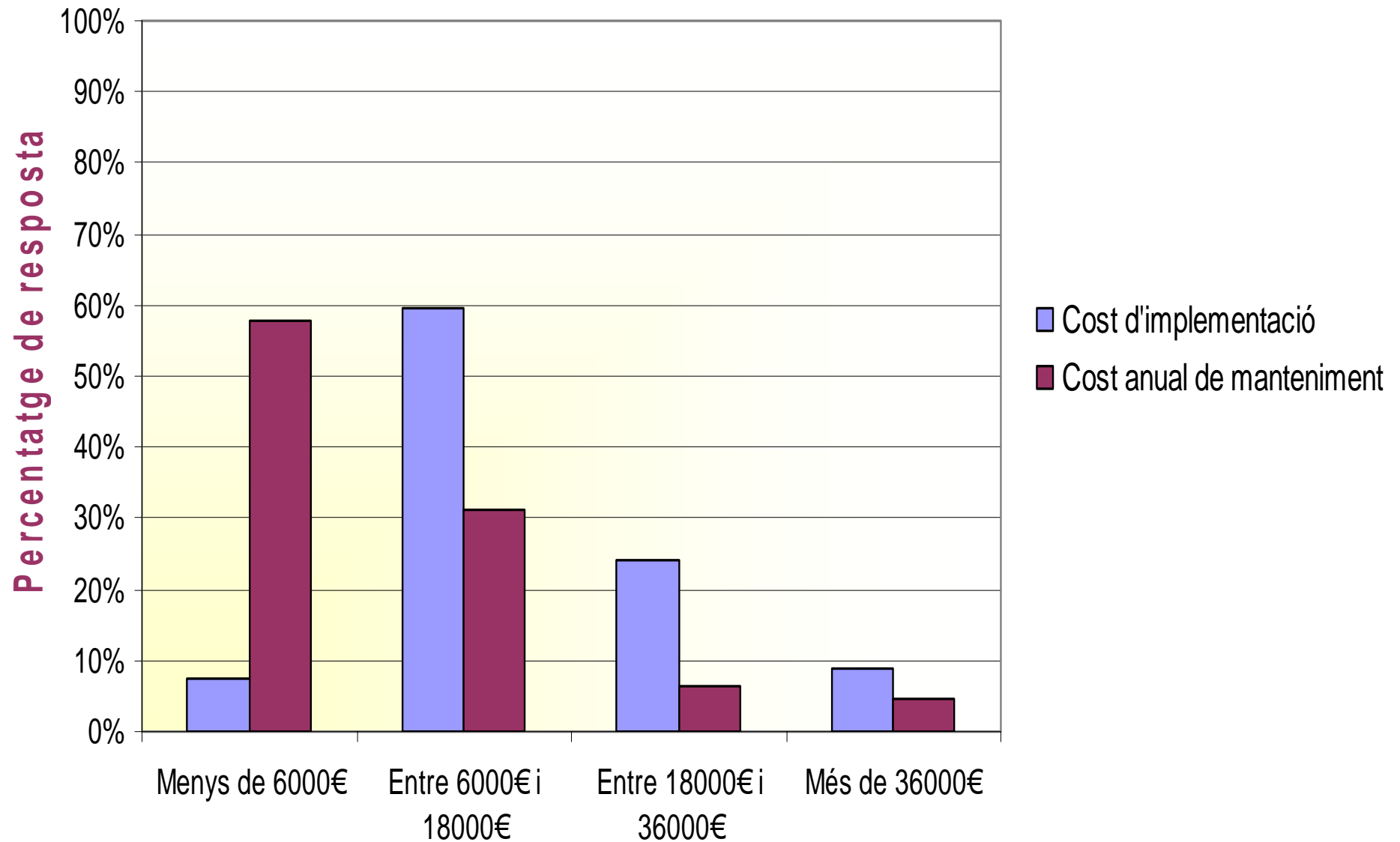


Beneficis de la implantació ISO 9000

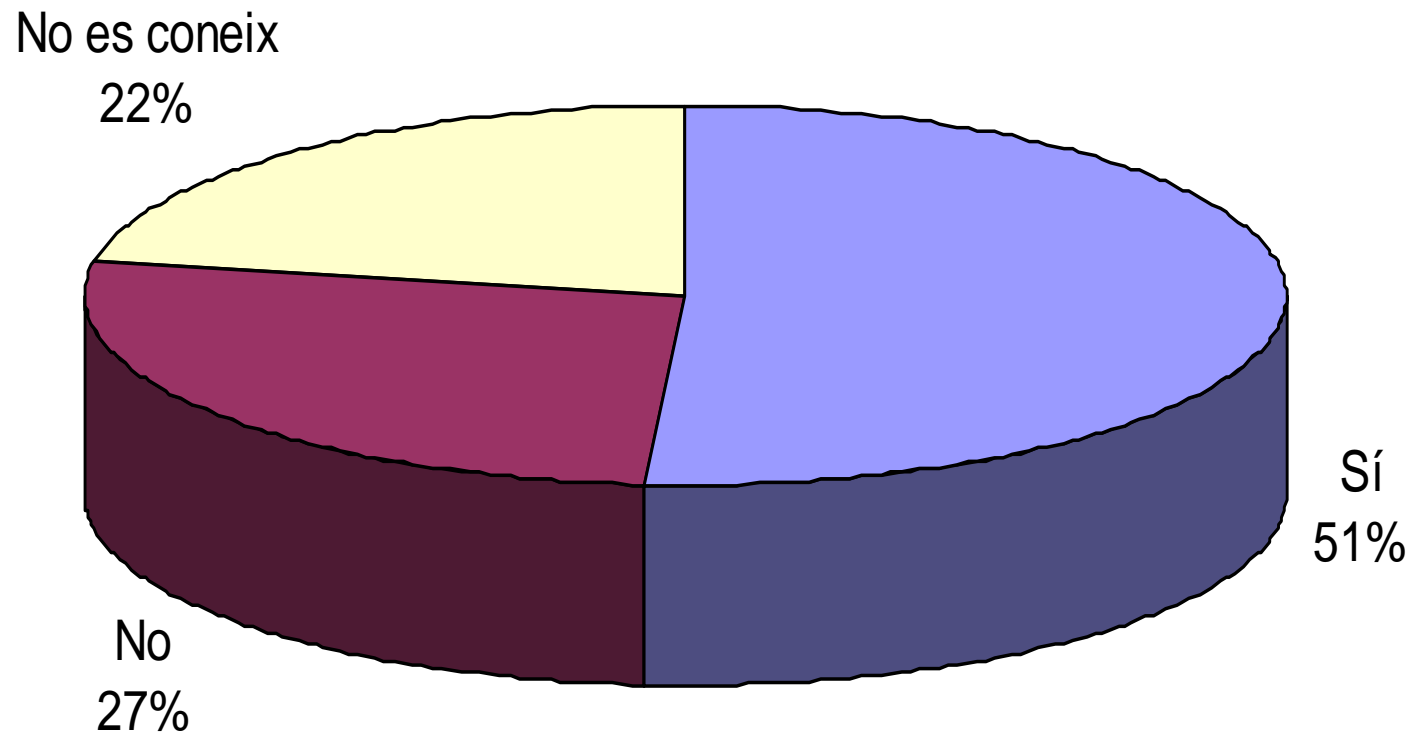
Efectes de la certificació ISO 9000



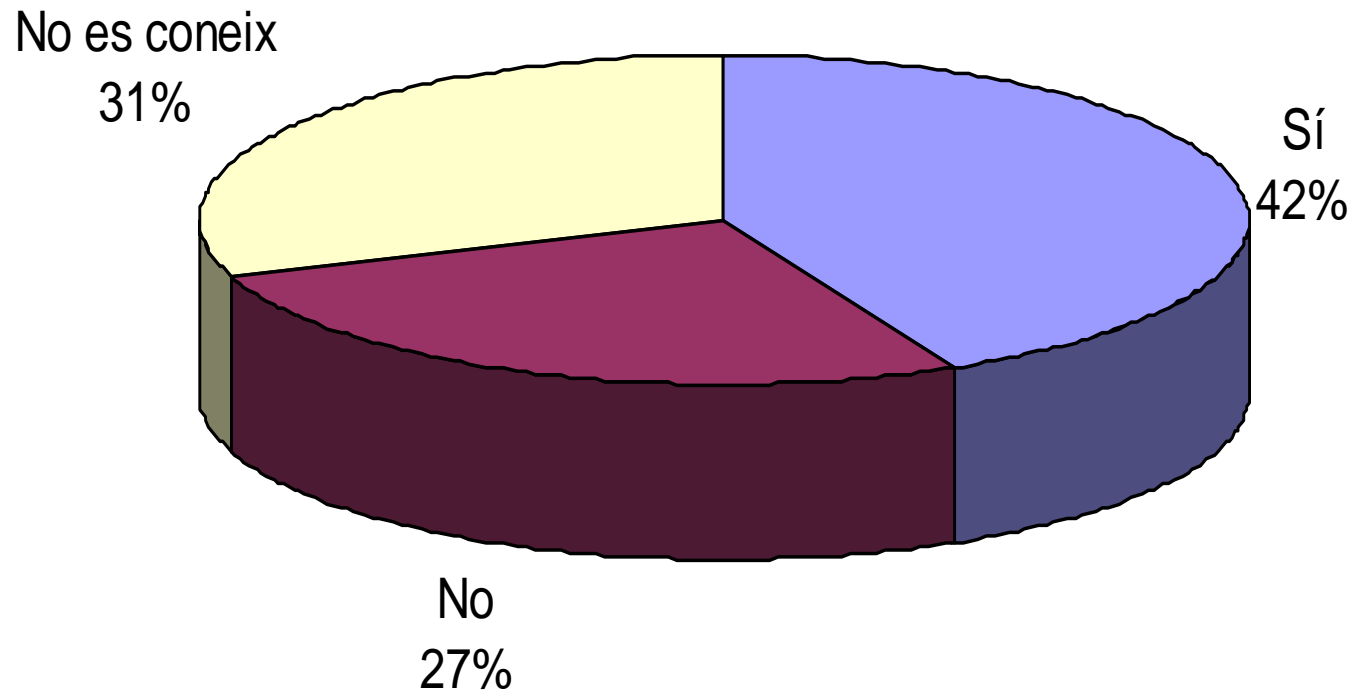
Cost de la implantació de la ISO 9000



La normativa ISO 9000 ha permès estalviar costos

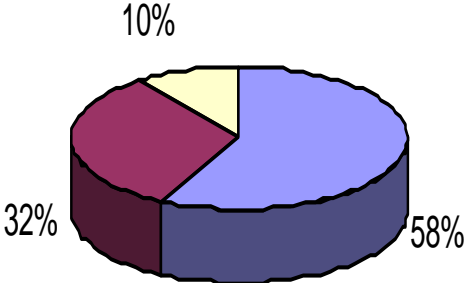


S'ha recuperat econòmicament la inversió realitzada



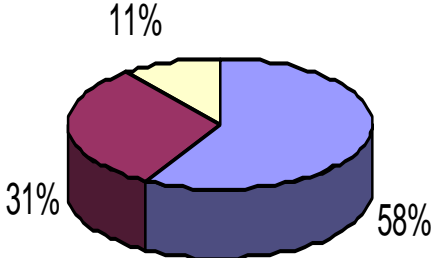
Costos de la qualitat

Cost d'obtenir la qualitat



- S'analitzen i controlen
- No s'analitzen ni es controlen
- No es coneixen

Cost de la no-qualitat

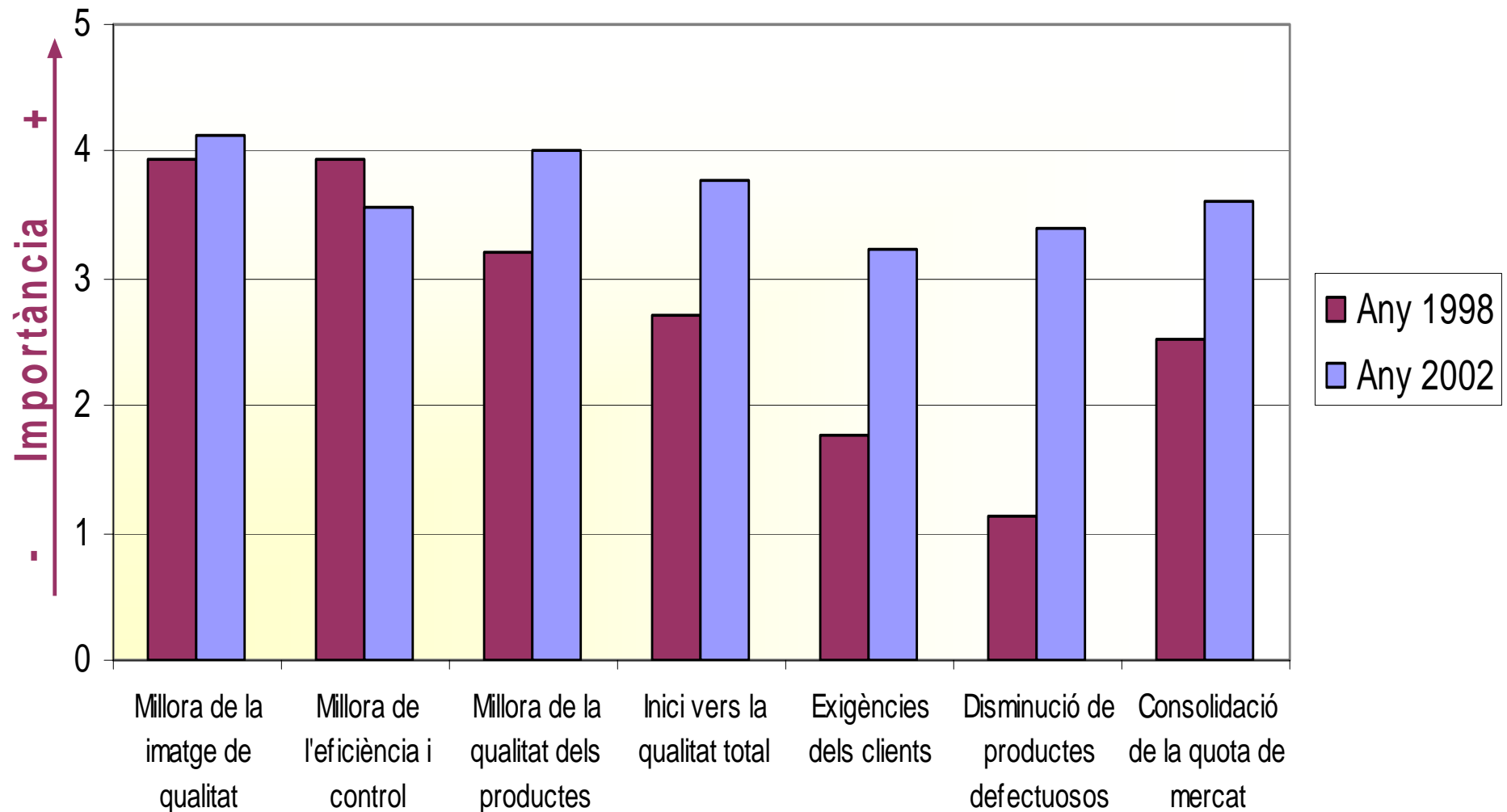


La gestió de la qualitat a Catalunya: Anàlisi comparatiu 1998-2002

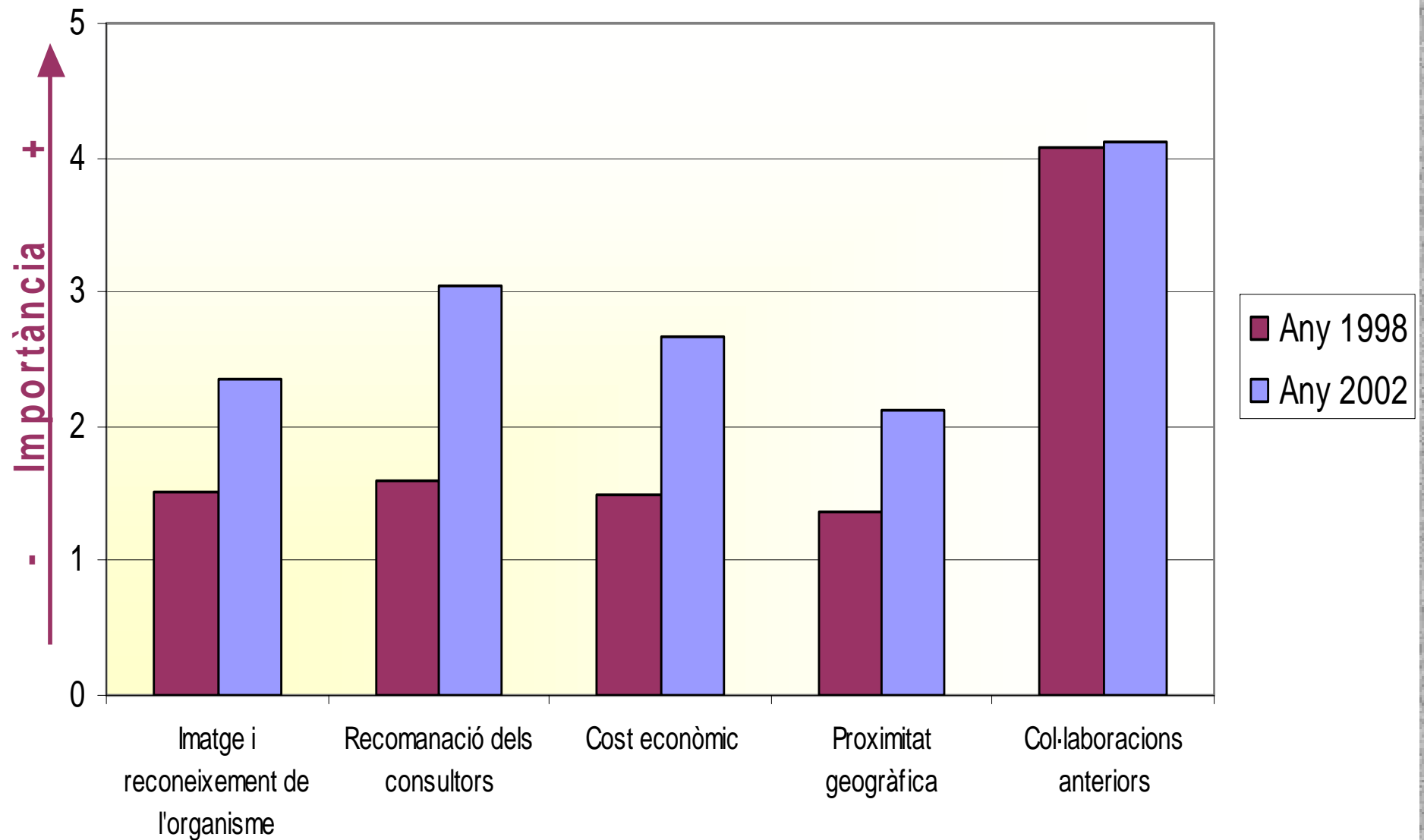
Fitxa dels estudis

	Any 1998	Any 2002
Univers	835	4500
Índex de resposta	34%	30%
Mida mitjana de les empreses	292	212
Temps mitjà d'implementació	2 anys i mig	1 any i 8 mesos
Cost mitjà d'implementació	39,700 €	17,700 €

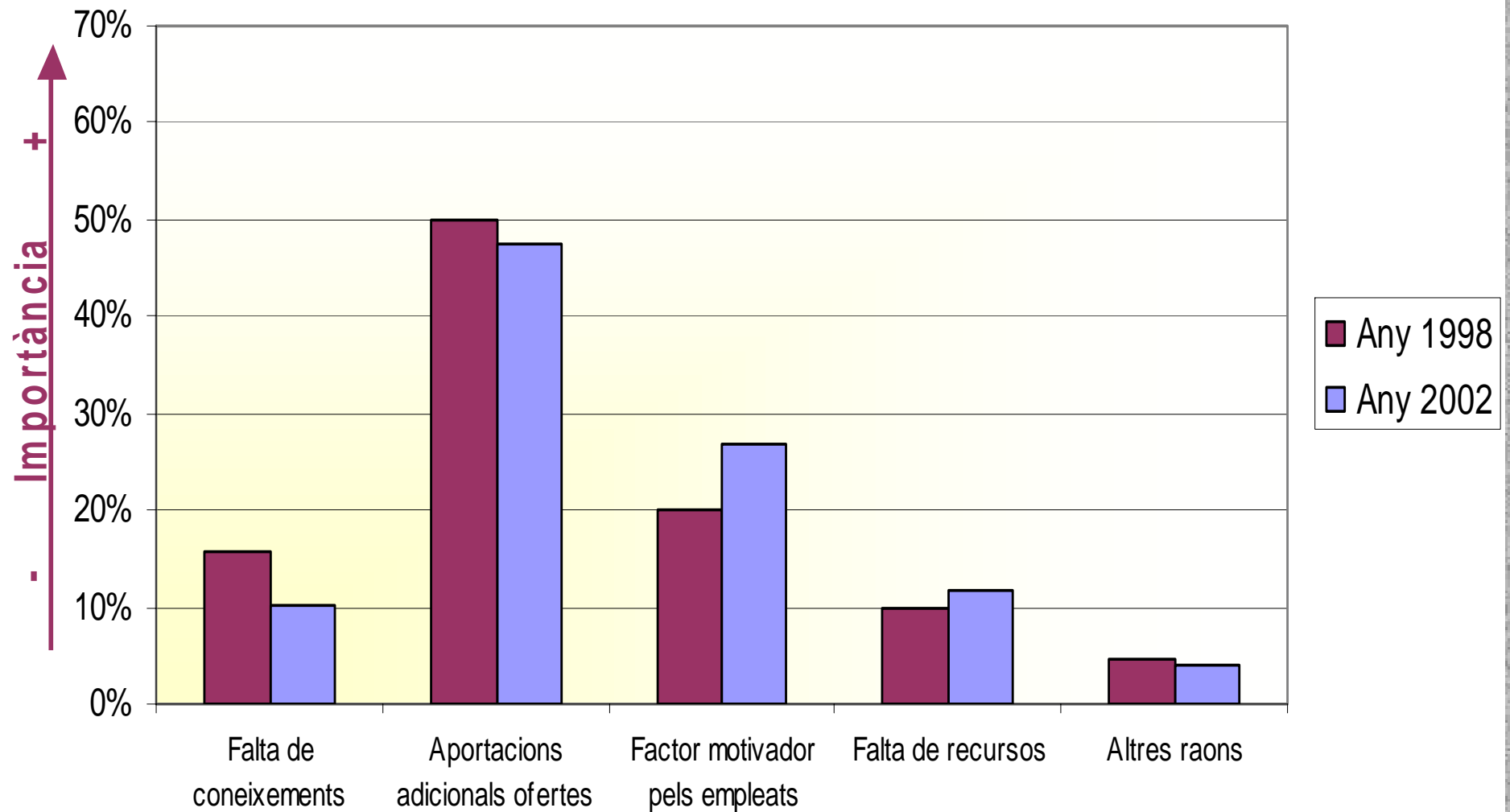
Raons principals per implantar la ISO 9000



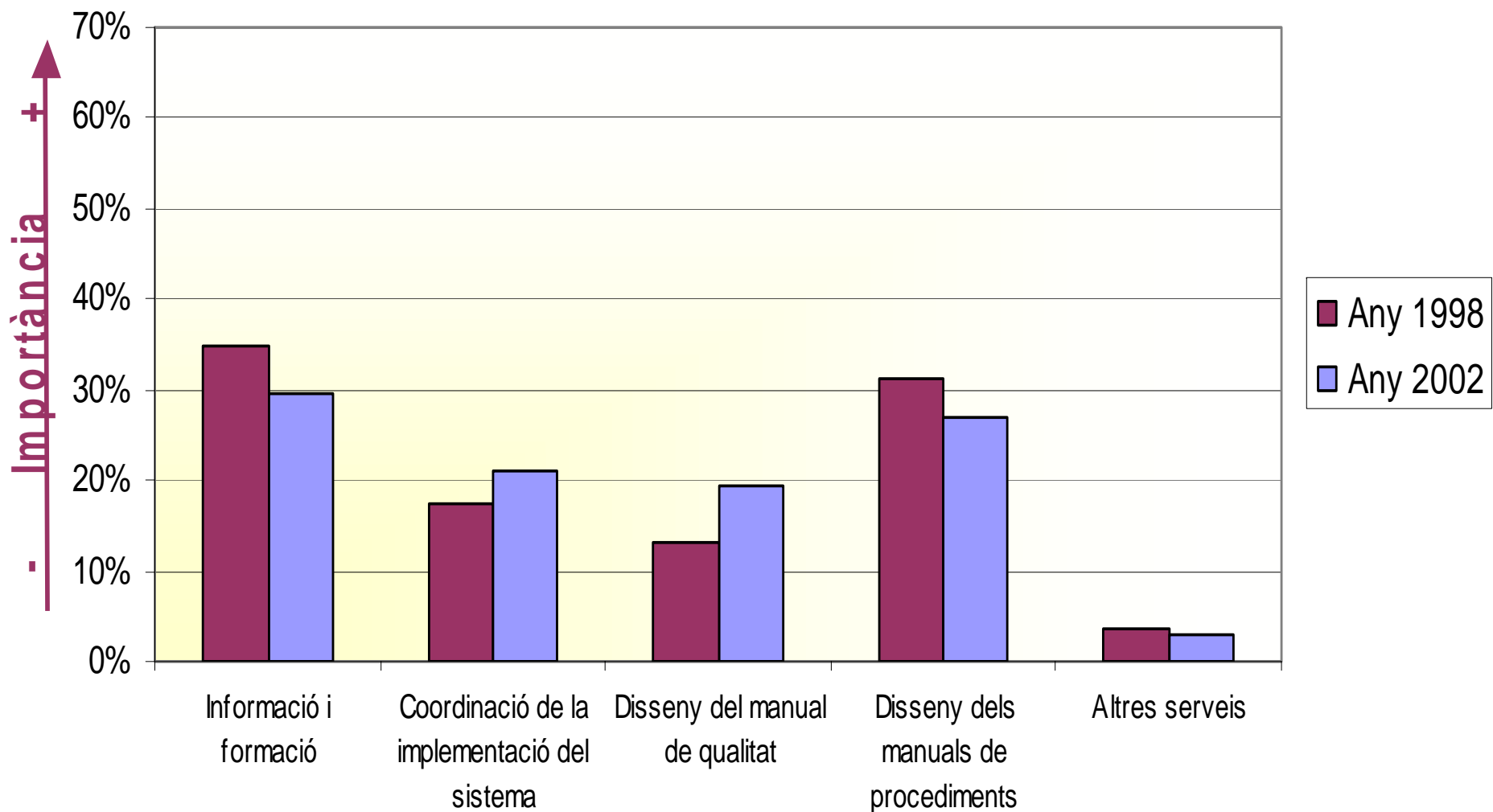
Raons principals per escollir un organisme certificador



Raons principals per utilitzar consultors externs

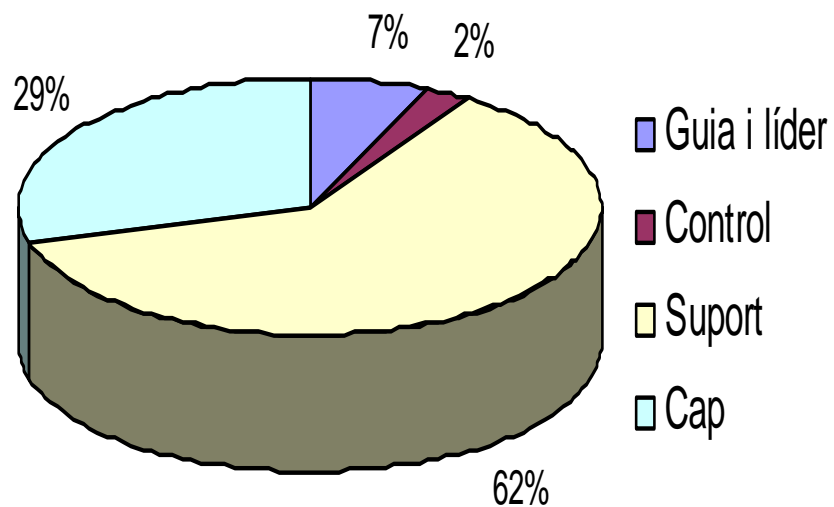


Serveis principals oferts pels consultors externs

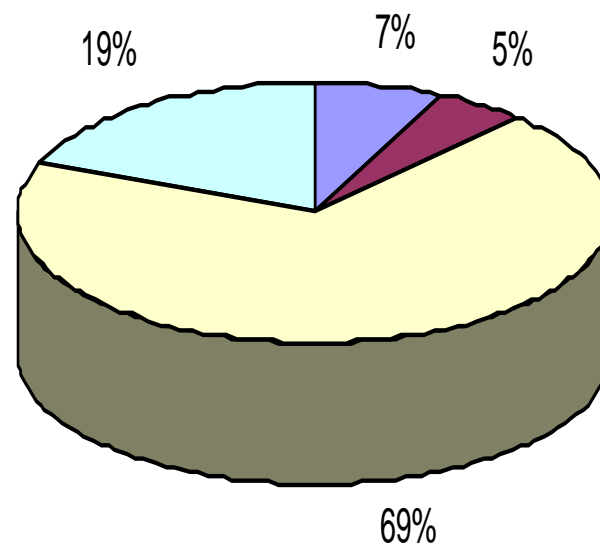


Paper del Departament de Recursos Humans durant la implementació de la ISO 9000

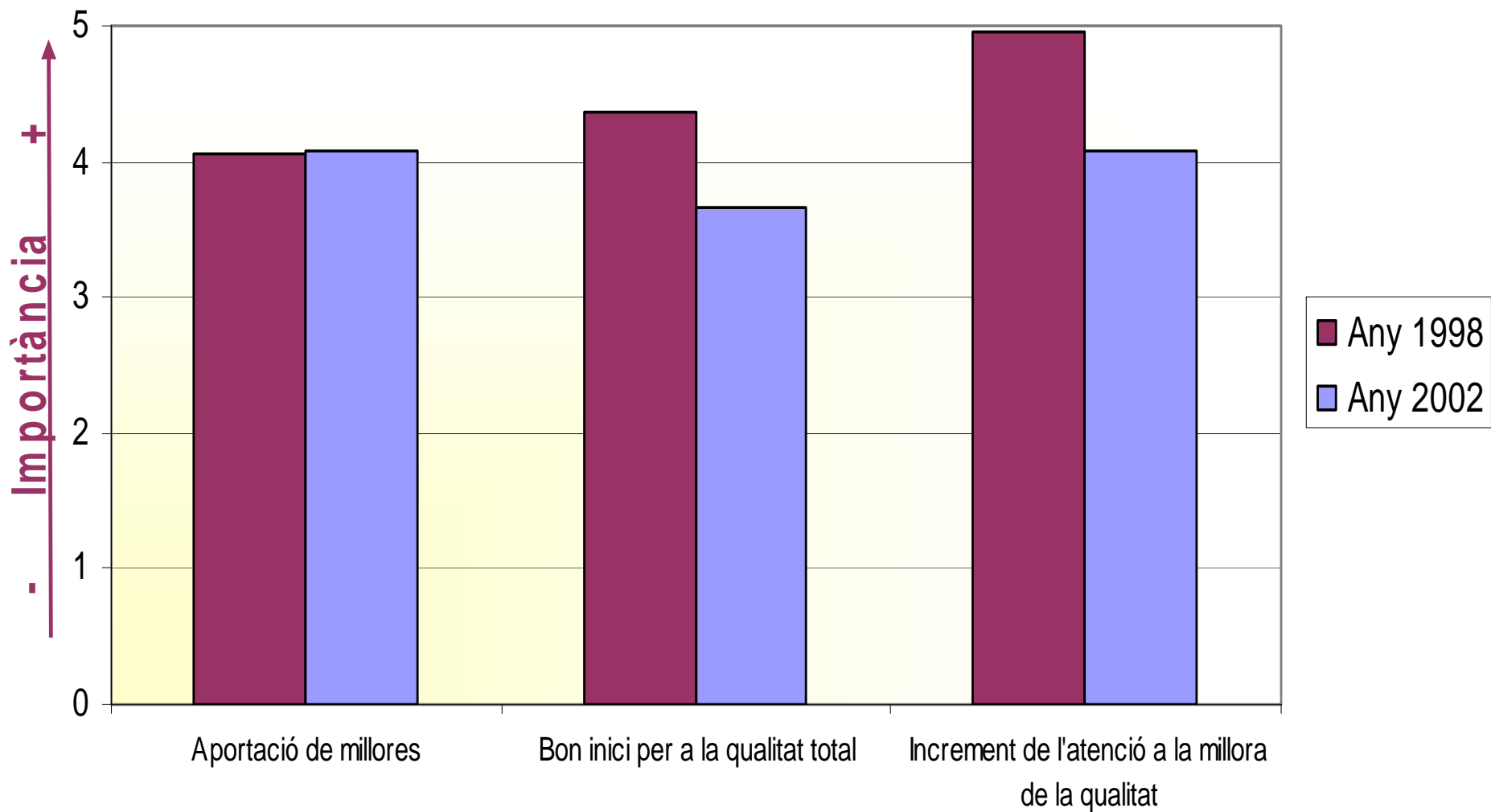
Any 1998



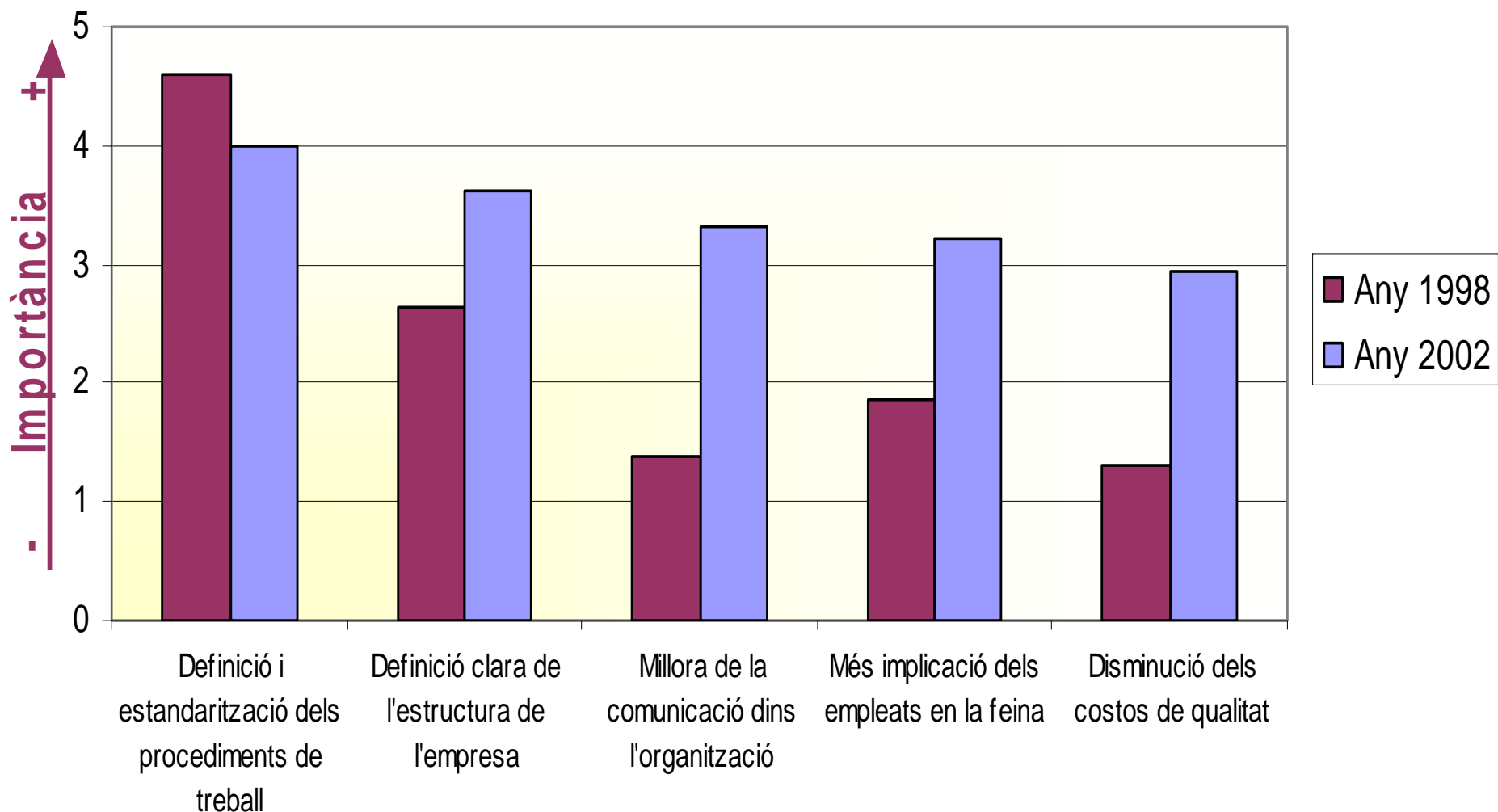
Any 2002



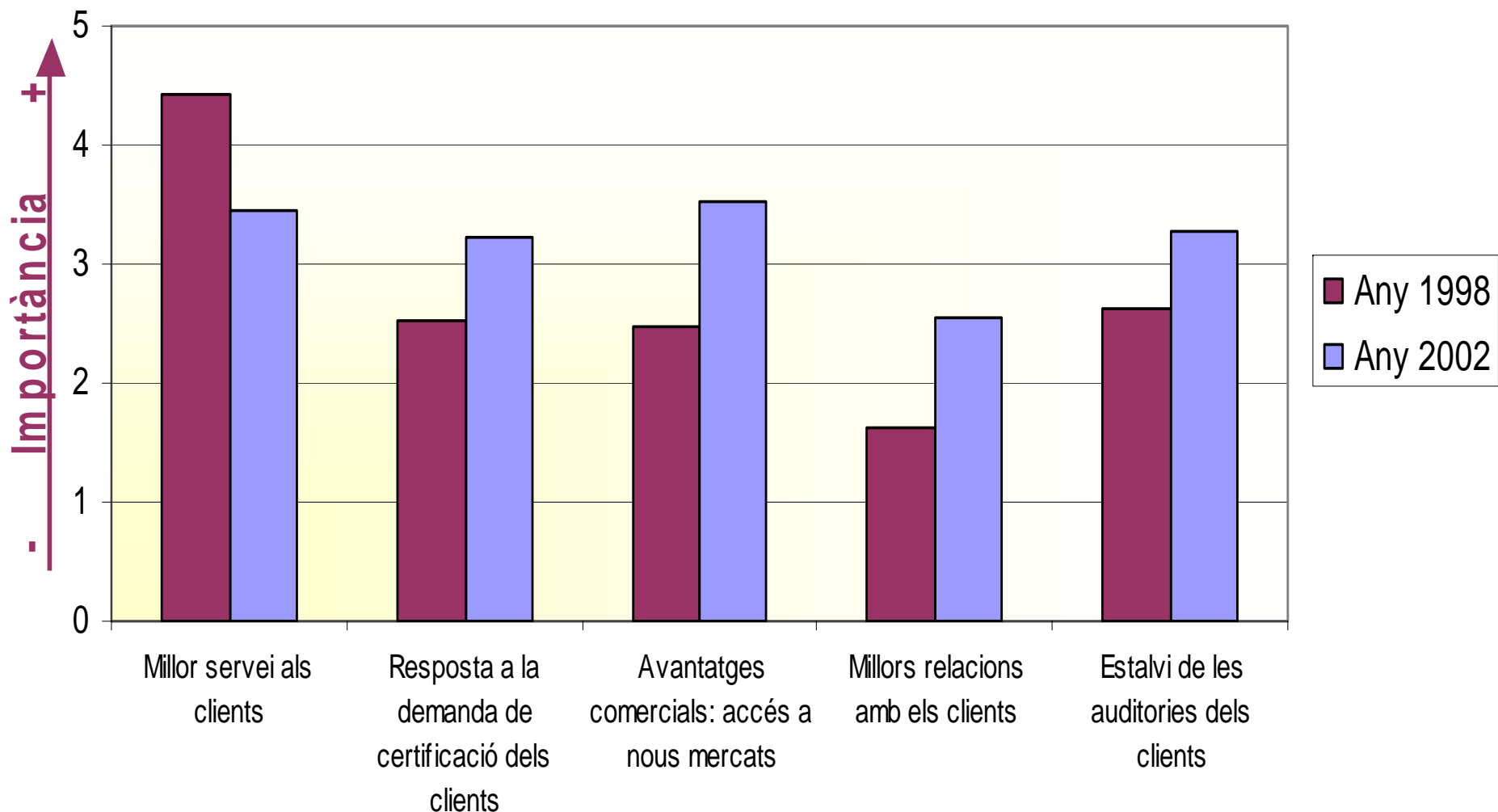
Beneficis de la implantació de la ISO 9000



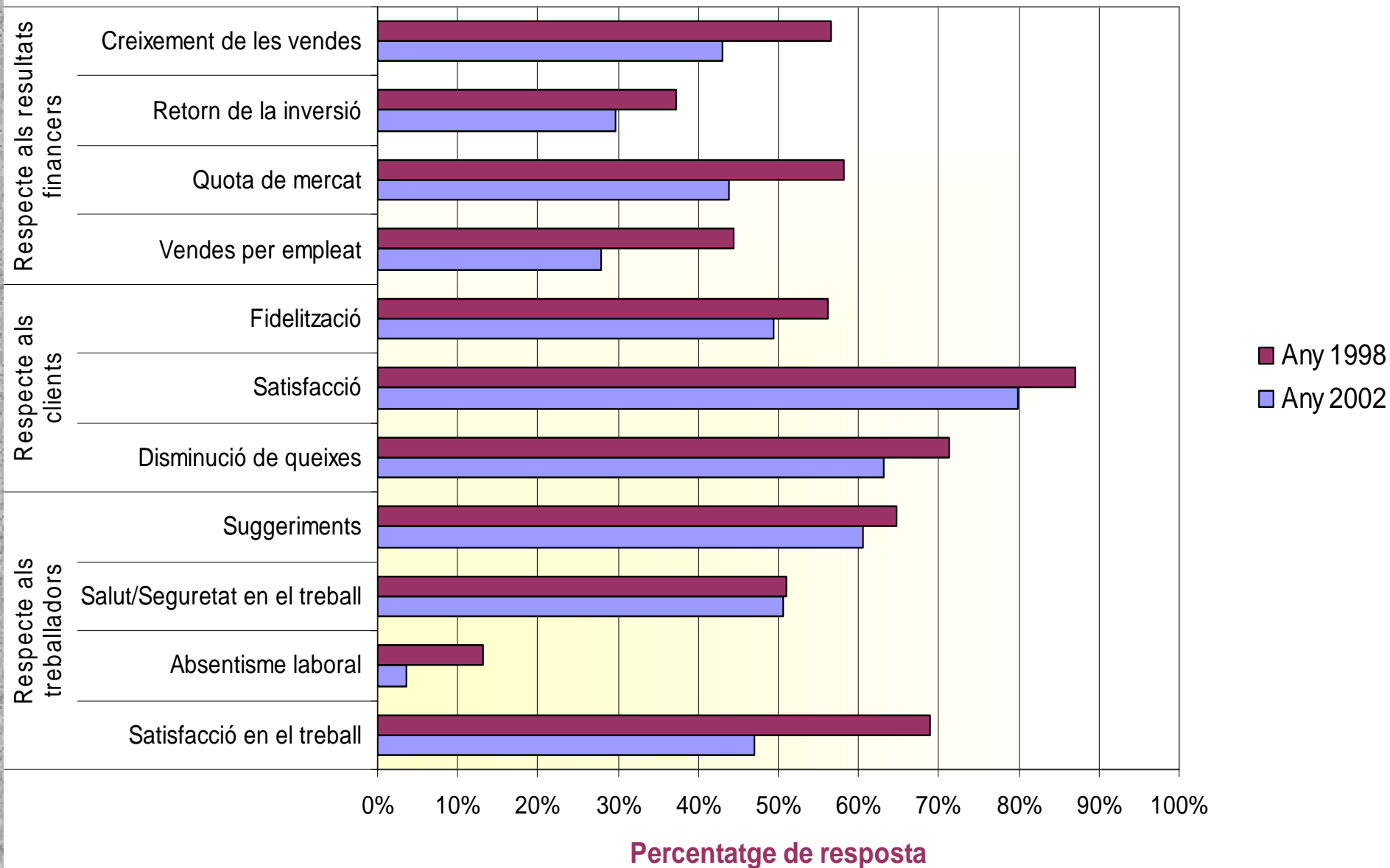
Canvis interns deguts a l'aplicació de la ISO 9000



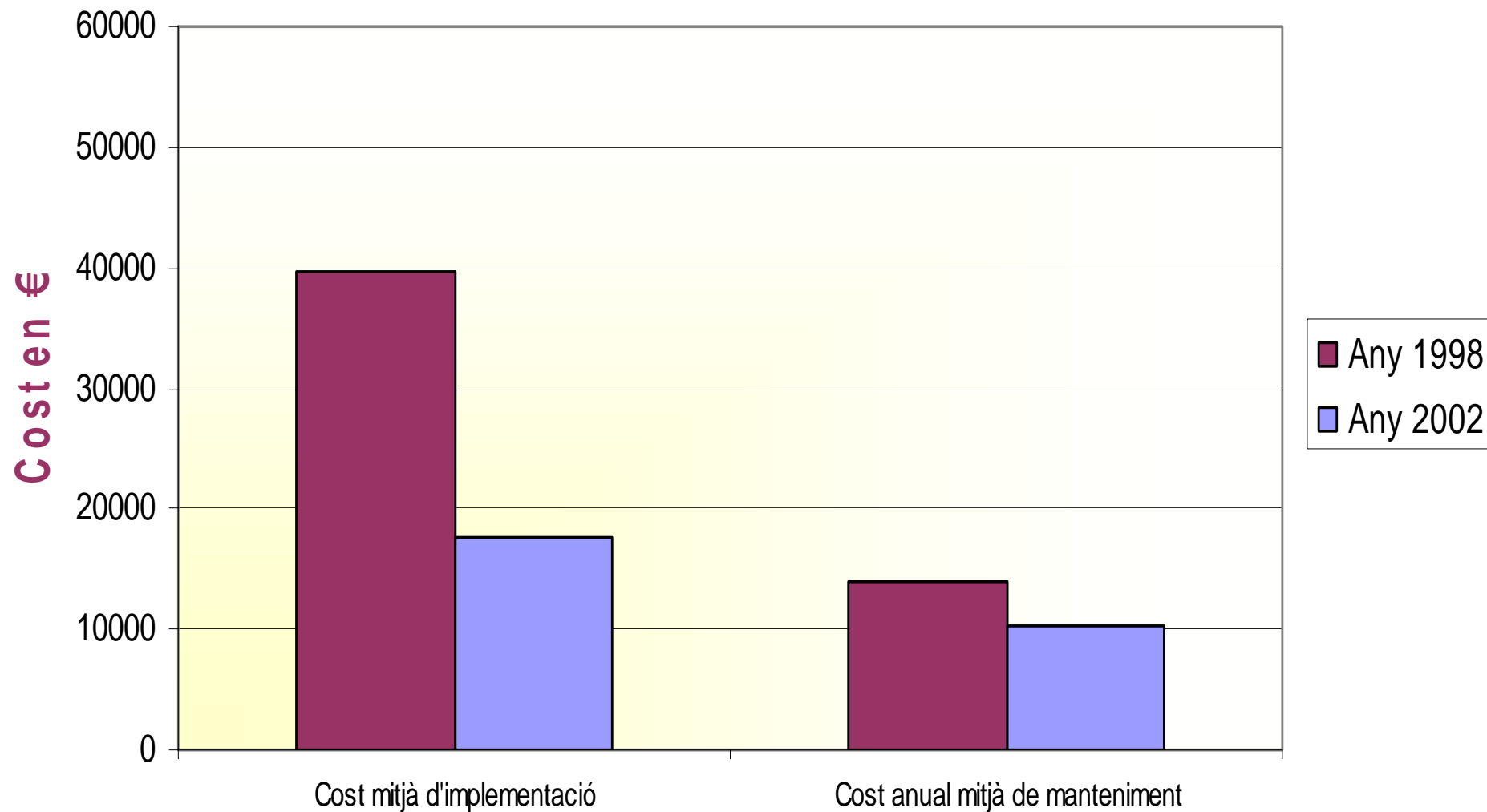
Canvis externs deguts a l'aplicació de la ISO 9000



Efectes de la certificació ISO 9000



Cost mitjà de la implantació del sistema



Costos de la implantació de la ISO 9000

