

 guía de la calidad	CODIGO: E2_DO5		FASE	PAG
	Resumen beneficios		Previa Nivel 1	
			VERSION	FECHA

MODELO EFQM

Efecto sobre las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Tiene efectos positivos ya que contribuye a la reducción de costes, errores y defectos y del plazo de entrega, así como el aumento de la seguridad de las operaciones
Efecto sobre los resultados económicos	<ul style="list-style-type: none"> La GCT contribuye a fortalecer la relación entre clientes y proveedores lo que afecta positivamente a la cifra de facturación y a la rentabilidad
Efecto sobre los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Se observa una mayor implicación de los empleados en la empresa lo que contribuye a mejorar su aportación de sugerencias, seguridad en el trabajo, motivación y satisfacción-
Efecto sobre los clientes	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción del cliente aumenta tras la implantación. Además, entre otros aspectos, se observa una mayor repetición de sus compras y una disminución de las quejas realizadas.
Efectos sobre la imagen	<ul style="list-style-type: none"> La imagen de marca mejora por dos motivos. Por un lado, contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes y por otro, los reconocimientos obtenidos por algunas de estas empresas le permite obtener una situación preferente.
Efectos sobre la Calidad de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> La implantación contribuye a adecuarse en mayor medidas a los objetivos del cliente, por lo que se mejora la Calidad de los productos o servicios

DATOS GENERALES
 Estudio realizado siguiendo la metodología DELPHI

- Autores:**
- Iñaki Heras Saizarbitoria
 - Germán Arana Landín (UPV. Organización de empresas)
 - Martí Casadesús FaUG. Organización, gestión empresarial y desarrollo de producto
- Expertos participantes**
- Directivos de empresa
 - Consultores en GC
 - Auditores acreditados
 - Especialistas académicos
 - Miembros de instituciones

- Publicación**
- Forum Calidad

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: IMPACTO DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS
TITULO DEL ESTUDIO: RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
www.GuiadelaCalidad.com				