



observatorio
calidad
de Tenerife

Situación de las consultoras con actividades en gestión de la calidad en Tenerife. Edición 2009



Centro Insular
de Calidad
y Consumo
Responsable



Por una Isla competitiva

Colabora



Servicio Canario
de Empleo
Gobierno de Canarias



Índice del documento

1. Introducción al documento
2. Metodología
3. Conclusiones generales
4. Información general de las consultoras
 - Sedes
 - Temáticas de las actividades
 - Tipos de actividades
5. Actividades realizadas en Tenerife en 2008
 - Localización de los trabajadores
 - Personal certificado
 - Temas
 - Tipos de clientes
 - Sectores
 - Mercados
6. Puntos clave y conclusiones

1. Introducción al documento

Las informaciones presentadas a continuación fueron obtenidas de las respuestas de los cuestionarios de las consultoras que se encuentran en el **Directorio de consultoras** del Observatorio de la Calidad de Tenerife (www.calidadtenerife.org).

El directorio esta formado por las consultoras que realizan alguna actividad en materia de **gestión de la calidad en Tenerife** (calidad, medio ambiente, prevención, responsabilidad social empresarial, I+D+I, etc.).

Debe tenerse presente que **los datos presentados** hacen referencia a **las consultoras del Directorio (29 consultoras)** y no a la totalidad de consultoras de la isla, puesto que algunas de ellas no realizan actividades en el ámbito de la calidad y, por lo tanto, no están en el directorio. Análogamente, conviene mencionar que el directorio incluye consultoras que no están en la isla (ni son de Tenerife, ni tienen sede en Tenerife) pero realizan actividades en ella.

Los cuestionarios se recogieron a entre los meses de **abril y junio de 2009**. Las preguntas de situación (p. ej. localización de sus sedes) hacen referencia al momento actual de la recogida de datos, y las preguntas de actividad (p. ej. el n.º de trabajadores) hacen referencia al conjunto del año 2008.

Uno de los objetivos del Observatorio es establecer un **mapa de la calidad de Tenerife** lo más completo posible que reúna a los actores y los recursos que desempeñan un papel importante para mejorar la gestión de las empresas y entidades de la isla. En la actualidad el mapa comprende los siguientes tipos de entidades: certificadoras, consultoras, laboratorios, empresas certificadas, personas certificadas, centros de formación y otras entidades de interés.

2. Metodología de estudio

Universo:

El universo del estudio está compuesto por las **consultoras** que realizan alguna **actividad en materia de gestión de la calidad en la isla de Tenerife**: gestión de calidad, medio ambiente, prevención, responsabilidad social empresarial, I+D+I, etc. No es necesario que tengan sede en la Isla.

La muestra:

La muestra de estudio está compuesta por **29 consultoras** que forman parte del Directorio de consultoras del Observatorio de la Calidad de Tenerife.

Trabajo de campo:

La recogida de datos fue realizada mediante un **cuestionario electrónico** distribuido por **correo electrónico**. Previamente se realizaron llamadas telefónicas para contactar con los responsables de las consultoras, verificar la idoneidad de éstas y explicar los objetivos y el proceso de recogida de información. Las consultoras se localizaron a partir de los directorios comerciales de acceso público. El trabajo de campo se realizó entre los **meses de abril y junio de 2009**.

Ámbito temporal de los datos:

Las preguntas de situación de tipo general de la consultora se refirieron al momento actual de la recogida de datos (p. ej. localización de las sedes de las consultoras). Las preguntas relativas a las actividades de la consultora se refirieron al conjunto del año 2008 (p. ej. el n.º de trabajadores).

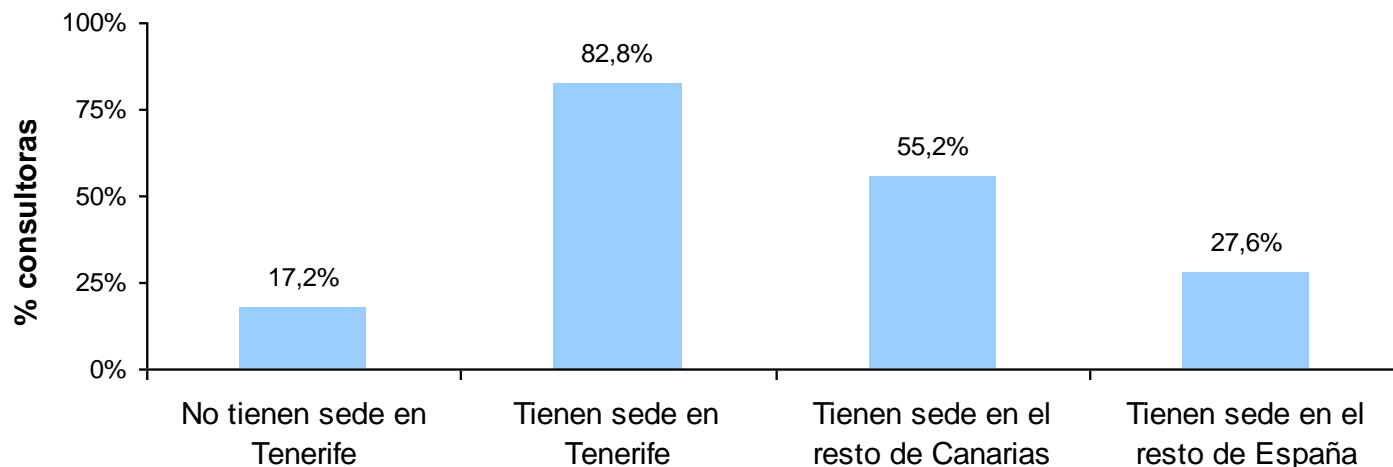
3. Conclusiones generales

Conclusiones generales

- Las consultoras constituyen un grupo destacado de empresas, dado que son un importante canal de hacer llegar las actividades y servicios relacionados con los temas de la calidad y mejora empresarial: sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención, certificación, I+D+i, etc.
- Los servicios de consultoría de los temas de calidad en Tenerife son proporcionados en su mayoría por consultoras con sede en la isla (el 83 % de las consultoras tiene sede en la isla)
- Entre las consultoras no parece haber mucha especialización.
- Las consultoras son en su mayoría organizaciones muy pequeñas (el 72 % tiene cinco trabajadores o menos).
- En 2008, los dos temas con principal actividad económica fueron medio ambiente y gestión de la calidad, entre los que suman más de la mitad de la facturación (el 34 % y el 20 % respectivamente de promedio de las facturaciones). El resto de temas supone una actividad mucho menor.
- En 2008 los tipos de entidades con mayor actividad económica de las consultoras fueron las AAPP, las pequeñas empresas y las microempresas.
- En 2008 la mayoría de la actividad económica de las consultoras se produjo en sólo dos sectores: las AAPP (incluyendo la sanidad y la educación) y en la construcción.
- En 2008, la mayoría de las consultoras "de Tenerife" (con sede principal en la isla) centra sus actividades en Tenerife y en el resto de Canarias. Sólo un pequeño grupo realiza actividades en el resto de España (el 19 % de las consultoras)

4. Información general de las consultoras

Las consultoras según la localización de sus sedes



	% consultoras	nº consultoras	nº sedes
No tienen sede en Tenerife	17,2%	5	0
Tienen sede en Tenerife	82,8%	24	28
Tienen sede en el resto de Canarias	55,2%	16	21
Tienen sede en el resto de España	27,6%	8	98
Total de consultoras	100,0%	29	

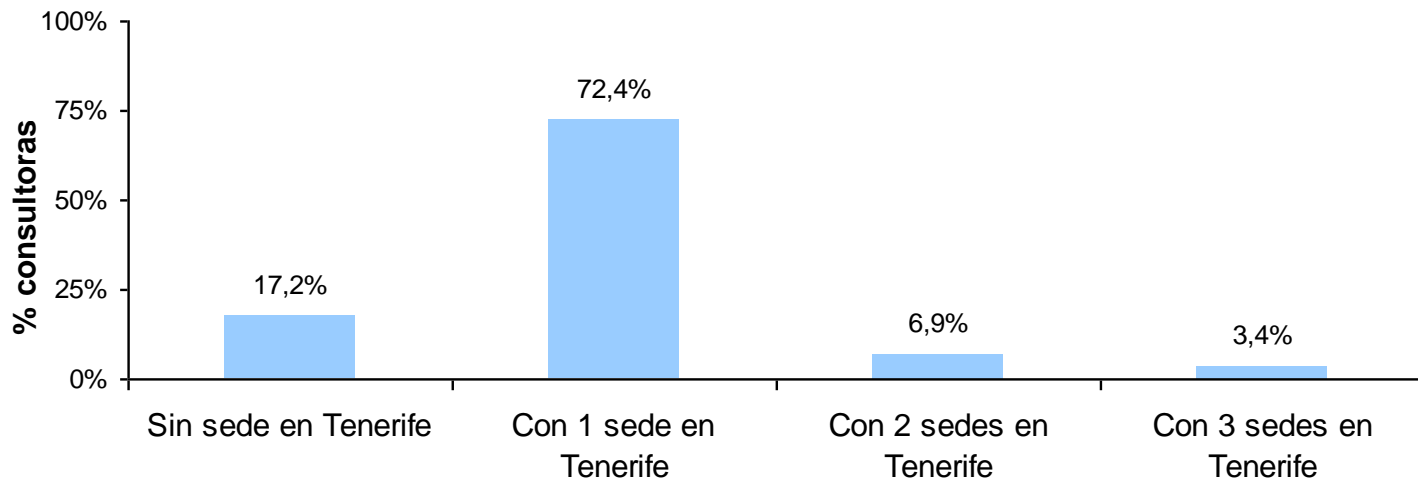
Nota.- La base de cálculo son las consultoras que realizaron actividades de gestión de calidad en Tenerife, las cuales pueden no tener sede, o tener una o varias sedes en Tenerife u otros lugares.

Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio de 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

4. Información general de las consultoras

Las consultoras según el número de sedes en Tenerife



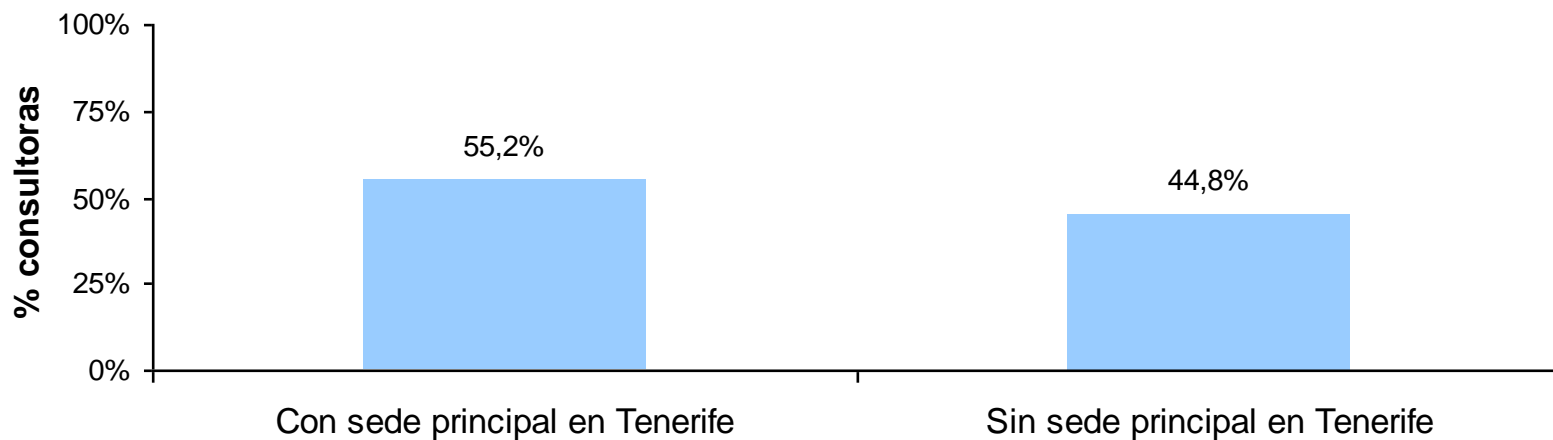
	% consultoras	nº consultoras
Sin sede en Tenerife	17,2%	5
Con 1 sede en Tenerife	72,4%	21
Con 2 sedes en Tenerife	6,9%	2
Con 3 sedes en Tenerife	3,4%	1

Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

4. Información general de las consultoras

Las consultoras según la localización de su sede principal



Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

4. Información general de las consultoras

Temáticas en que las consultoras realizan actividades (capacitación)

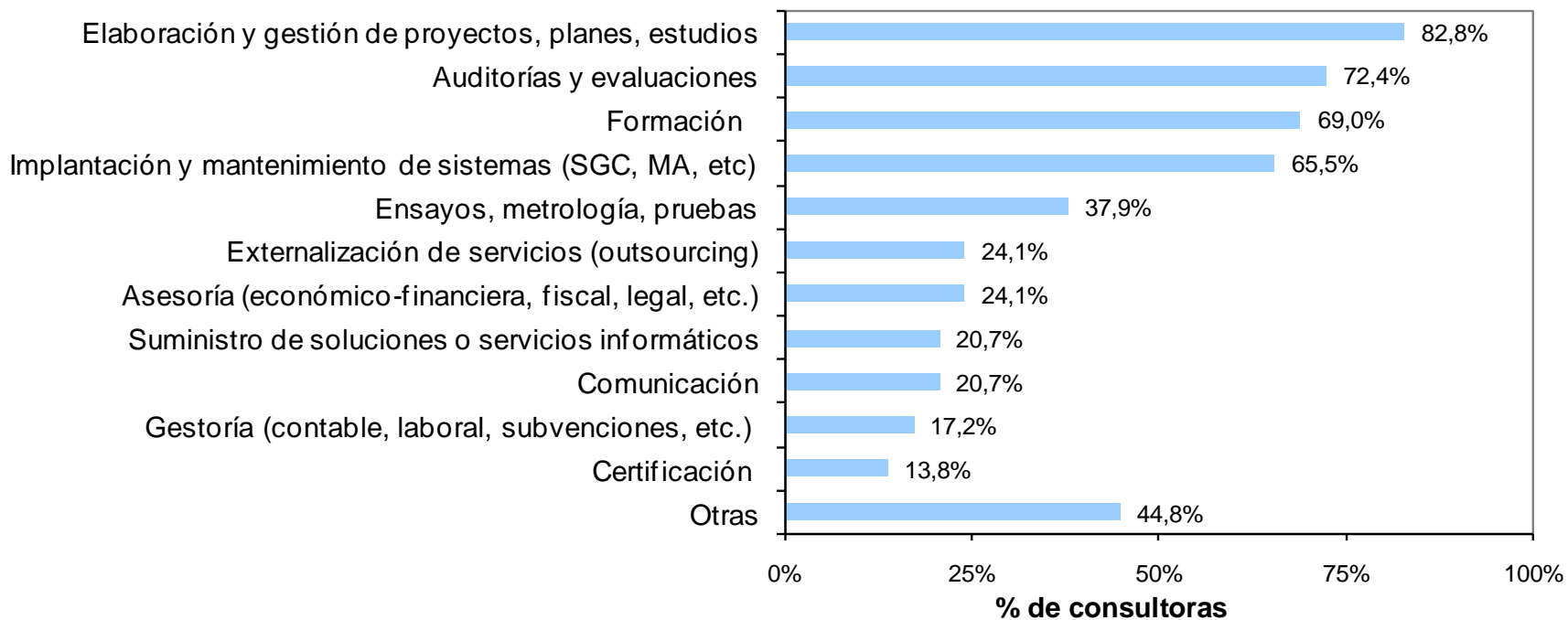


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

4. Información general de las consultoras

Tipos de actividades que las consultoras realizan (capacitación)

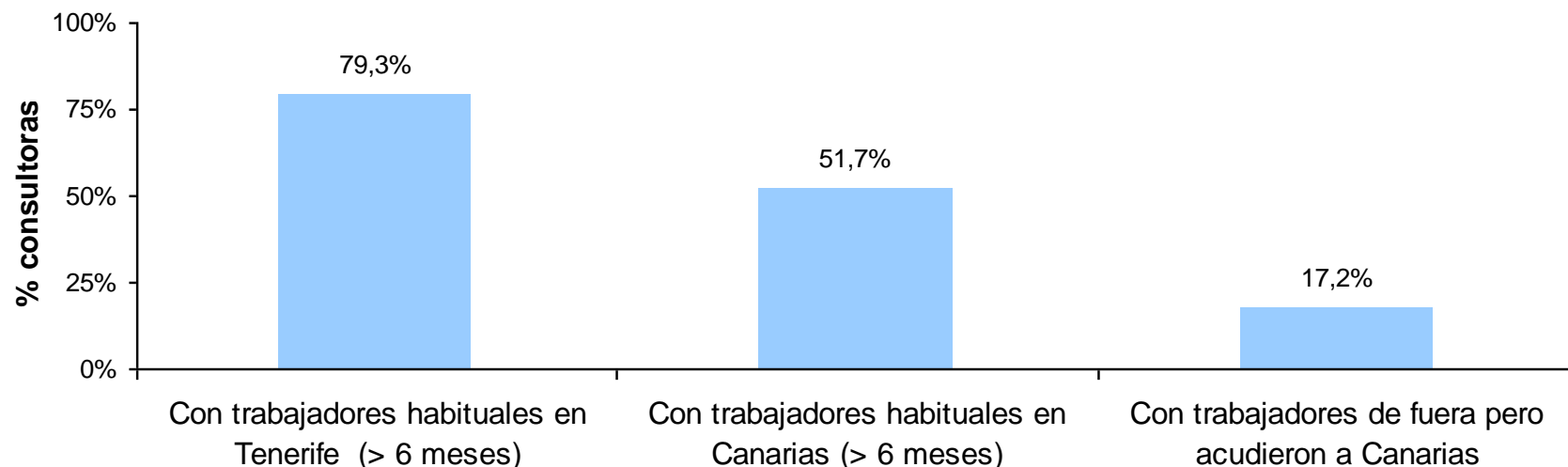


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Las consultoras según la permanencia de sus trabajadores en 2008

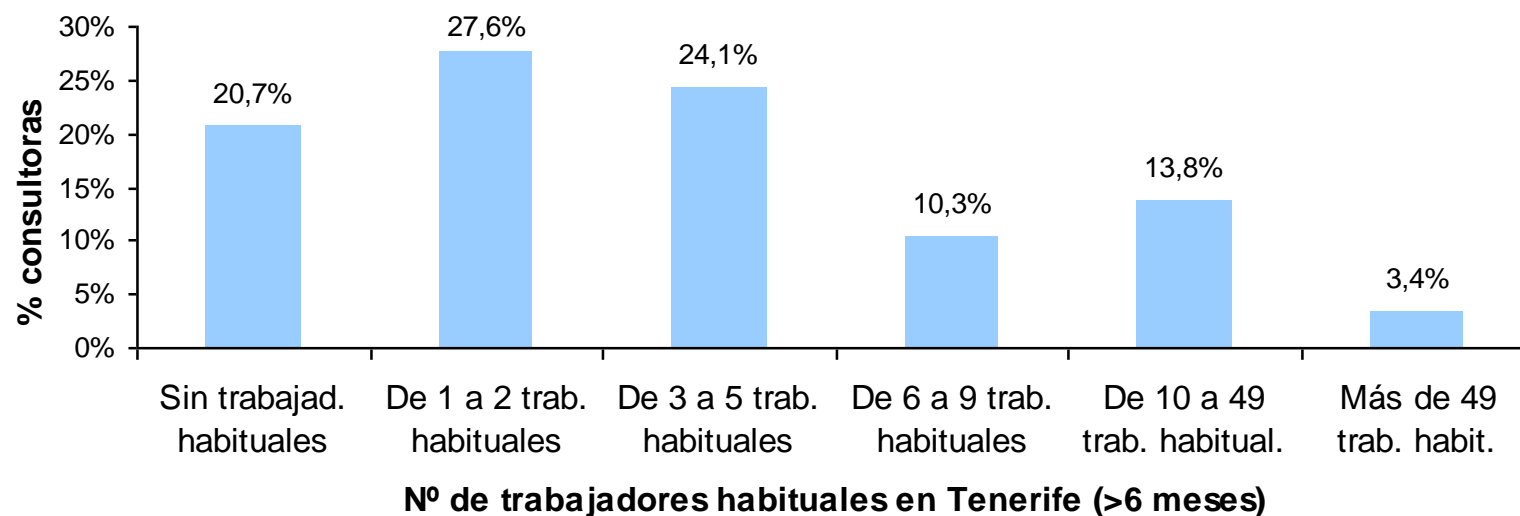


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Las consultoras según sus trabajadores habituales en Tenerife en 2008

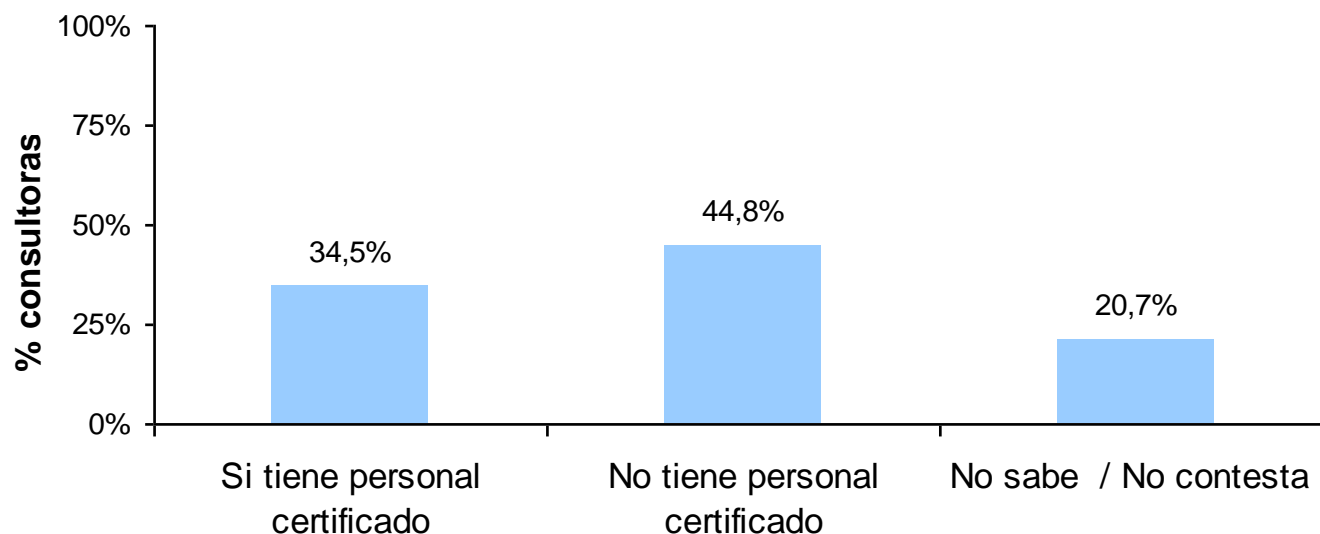


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Consultoras con personal certificado en 2008: IRCA, EOQ, ASQ (CERPER), EFQM



Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Temáticas en que las consultoras realizaron actividades en Tenerife en 2008

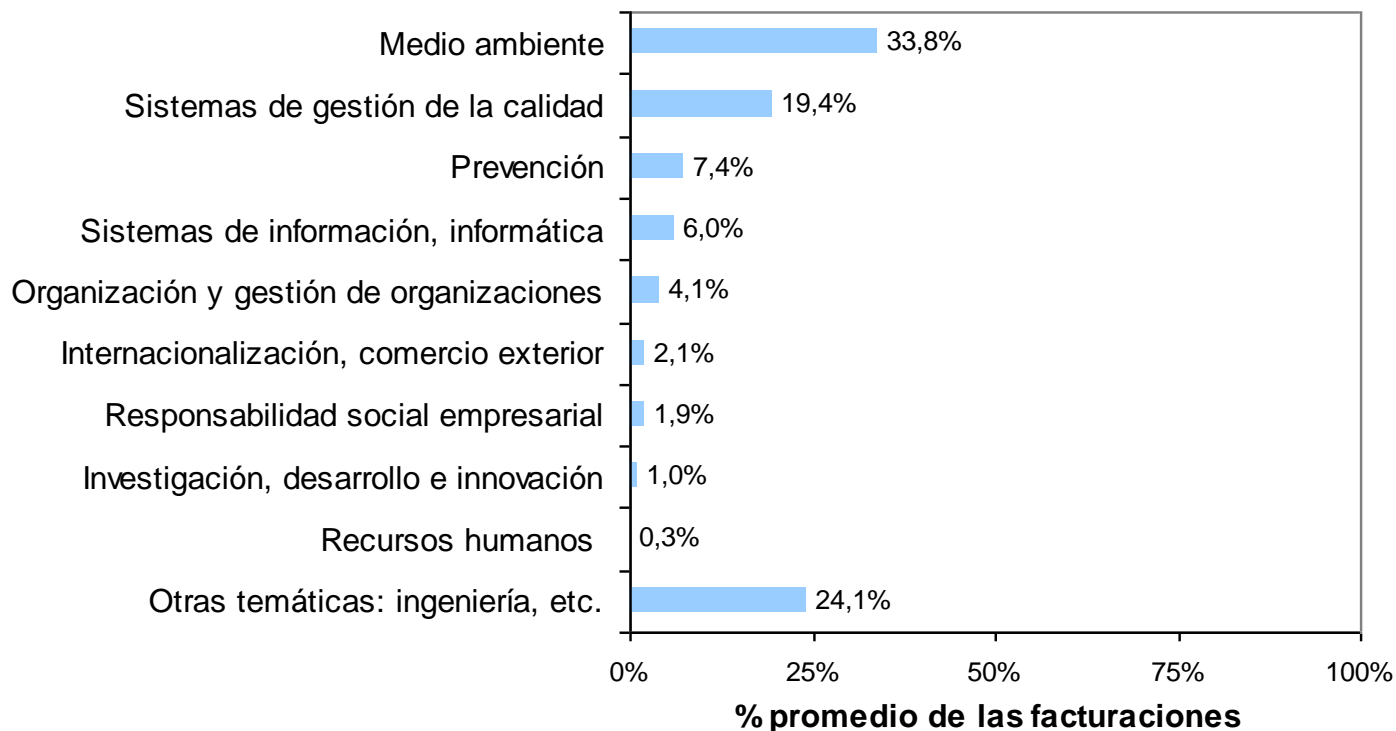


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Distribución de la facturación de las consultoras por temática en Tenerife en 2008 (promedio de la distribución de las facturaciones)

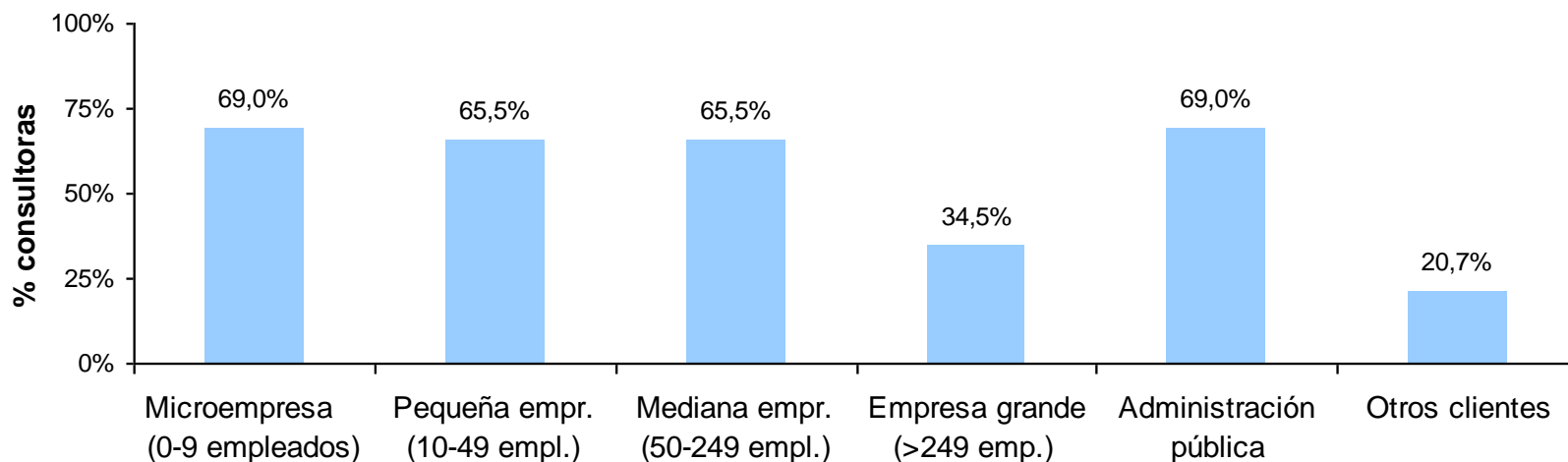


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Tipos de clientes de las consultoras en Tenerife en 2008

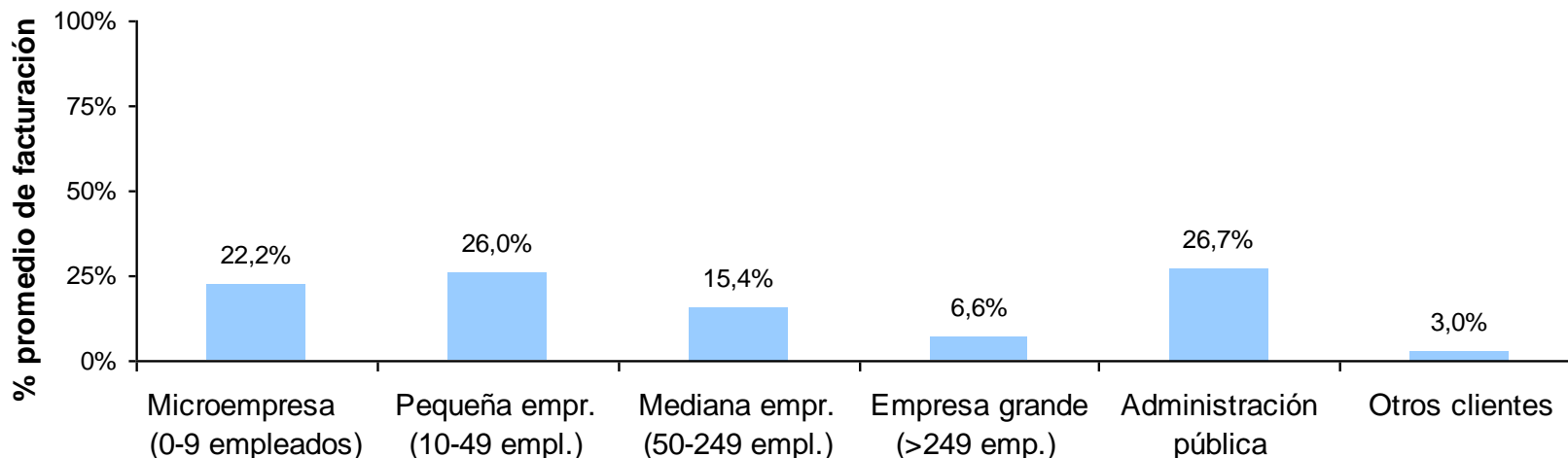


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Distribución de la facturación de las consultoras por tipos de clientes en 2008 en Tenerife (promedio de la distribución de las facturaciones)



Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Distribución de las actividades las consultoras en Tenerife en 2008 por sectores



Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Distribución de la facturación de las consultoras en Tenerife en 2008 por sectores (promedio de las facturaciones)

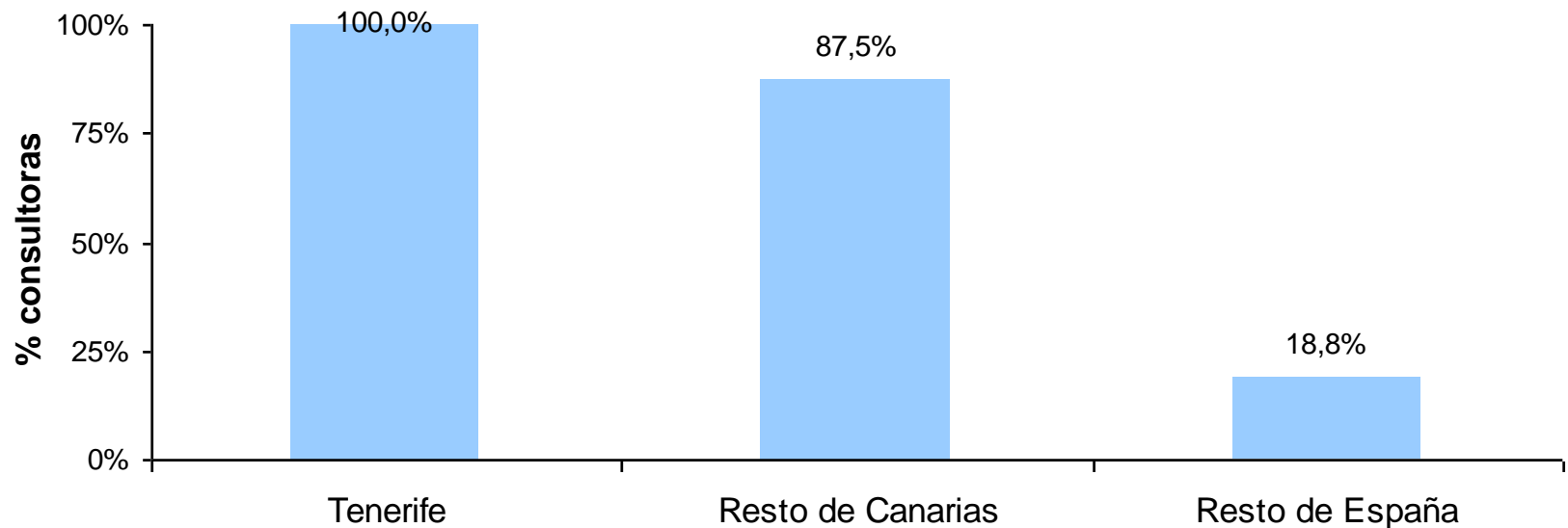


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Mercados de las consultoras con sede principal en Tenerife en 2008

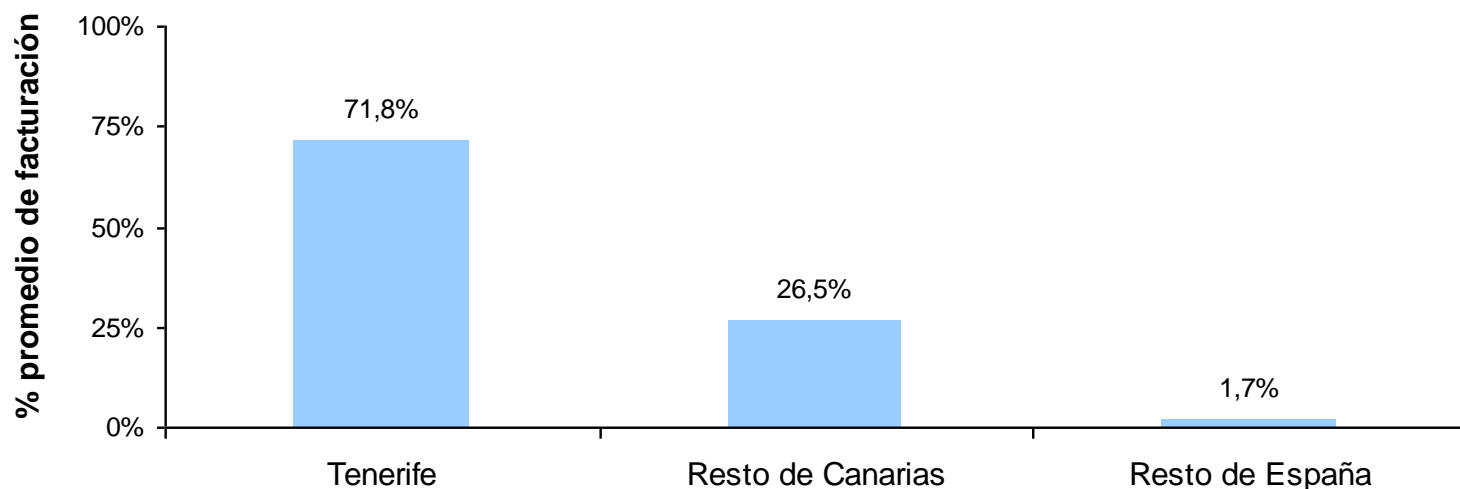


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife en 2008

Distribución de la facturación de las consultoras con sede principal en Tenerife en 2008 por mercados (promedio de las facturaciones)

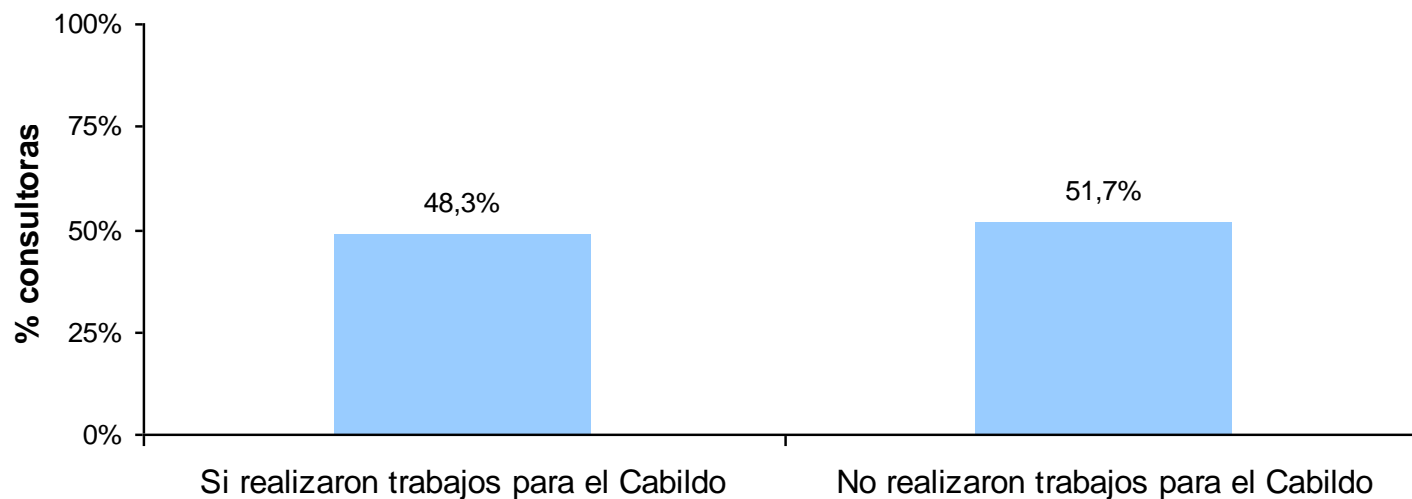


Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

5. Actividades de las consultoras en Tenerife

Consultoras que realizaron trabajos para el Cabildo



Base: todas las consultoras del Directorio de consultoras del Observatorio (a junio 2009)

Fuente: Observatorio de la Calidad de Tenerife 2009

Puntos clave y conclusiones

6. Información general de las consultoras. Sedes

Puntos clave:

- La mayoría de las consultoras que tiene actividades de gestión de la calidad en Tenerife (83 %) tiene sede en la isla. Sólo una pequeña parte (17 %) no tiene sede en Tenerife.
- Aproximadamente la mitad de las consultoras (55 %) tiene sede en el resto de Canarias.
- Un discreto porcentaje de consultoras (28 %) tiene sede en el resto de España.
- Prácticamente todas las consultoras con sede en Tenerife tienen sólo una sede en la isla; sólo tres consultoras (el 10 %) tienen más de una sede.
- La mitad de las consultoras (55 %) tiene la sede principal en Tenerife.

Conclusiones:

- Las consultoras están en su gran mayoría cerca de sus clientes de Tenerife (tienen sede en la isla).
- Las necesidades de consultoría existentes en Tenerife se realizan mayoritariamente por empresas que están situadas en la isla.

6. Información general de las consultoras. Actividades

Puntos clave:

- Los temas en los que más consultoras están realizando actividades (donde tienen capacitación) son: medio ambiente (79 % de consultoras); gestión de la calidad (62 %); I+D+i (59 %) y prevención (45 %). Otras temáticas importantes son: prevención, RSE, organización y sistemas de información. Hay un grupo importante de consultoras (66 %) que realiza "otras actividades" no catalogadas / especificadas.
- Los tipos de actividades realizados por el mayor número de consultoras son: elaboración de proyectos, planes y estudios (83 % de consultoras); auditorías y evaluaciones (72 %); formación (69 %); e implantación y mantenimiento de sistemas de gestión (66 %). La actividades relacionadas con la certificación son realizadas por pocas consultoras (12 %).

Conclusiones:

- Las principales temáticas de la gestión de la calidad (MA, GC, I+D+i, prevención) son abordadas por la mayoría de las consultoras, que parecen realizar actividades (están capacitadas) en ellas.
- Los temas más novedosos como la RSE y los sistemas de información son ya abordados por un menor número de consultoras.
- No parece haber mucha especialización de las consultoras según las temáticas (habida cuenta del pequeño tamaño de las consultoras).
- La mayoría de las consultoras están más focalizadas en actividades propias de consultoría (auditoría, gestión de sistemas, etc.) y menos en actividades de asesoría o gestoría.

6. El personal de las consultoras en 2008

Puntos clave:

- En 2008 la mayoría de las consultoras (79 %) tuvo trabajadores habituales en Tenerife (están más de 6 meses en Tenerife). Un porcentaje importante de consultoras (52 %) tuvo trabajadores habituales en el resto de Canarias. Pocas consultoras (17 %) recurrieron a trabajadores de fuera de Canarias.
- En 2008 la mayoría de las consultoras (73 %) tuvo menos de 6 trabajadores habituales en Tenerife (sólo el 27 % tuvo más de cinco trabajadores habituales en Tenerife).
- En 2008 el 34 % de las consultoras tuvo personal certificado. El 21 % dice que no sabe si tiene, o no contesta la pregunta.

Conclusiones:

- En 2008 la actividad de consultoría se realizó mayoritariamente por personal residente en Tenerife y en Canarias.
- Las consultoras son mayoritariamente organizaciones muy pequeñas.

6. Las actividades de las consultoras en 2008

Puntos clave:

- En 2008 las temáticas en las que actuó un mayor número de consultoras fueron medio ambiente (66 % de las consultoras), gestión de la calidad (44 %) y prevención (34 %).
- En 2008 la mayor actividad económica de las consultoras se produjo en medio ambiente (un 34 % del promedio de la distribución de la facturación) y gestión de la calidad (19 %); entre ambas suman la mayoría de la actividad (un 53 %). El resto de temas tiene una actividad económica mucho menor.
- En 2008 un importante número de consultoras (entre un 66 % y un 69 % de ellas) tuvo actividades con casi todos los tipos de entidades: microempresas, empresas pequeñas y medianas, y administraciones públicas. Sólo las empresas grandes tienen actividades con un grupo reducido de consultoras (un 35 %).
- En 2008 la mayor facturación de las consultoras se produjo en las administraciones públicas (un 27 % del promedio de la distribución de la facturación), las pequeñas empresas (26 %) y las microempresas (22 %). Las medianas empresas y las empresas grandes tuvieron facturaciones menores.
- En 2008 los sectores que tuvieron actividades con el mayor número de consultoras fueron: el grupo de las AAPP, sanidad y educación (72 % de consultoras), la construcción (52 %), el comercio (45 %), los fabricantes (41 %), la hostelería (34 %) y la distribución al por mayor (31 %).
- En 2008 los dos sectores que tuvieron mayoría de la actividad económica fueron las AAPP, sanidad y educación (27 % del promedio de la distribución de la facturación) y la construcción (22 %). El resto de sectores tuvo porcentajes mucho más discretos.
- En 2008, la mayoría (88 %) de las consultoras "de Tenerife" (con sede principal en Tenerife) realizó actividades en el resto de Canarias. Sólo un 19 % de ellas llevó a cabo actividades en el resto de España.

6. Las actividades de las consultoras en 2008.

Puntos clave (continuación):

- En 2008 la mayoría de la facturación de las consultoras “de Tenerife” es realizada en Tenerife (un 72 % de promedio de la distribución de las facturaciones). La facturación en el resto de Canarias es un 27 % y la del resto de España es casi residual (2 %).
- Casi la mitad de las consultoras (48 %) realizó en algún momento actividades para el Cabildo.

Conclusiones:

- En 2008 las temáticas tradicionales (medio ambiente, sistemas de gestión de la calidad, prevención y organización) son sobre las que más consultoras realizan sus actividades. En los temas más novedosos (sistema de información, I+D+i, gestión de la calidad) actuaron un menor número de consultoras.
- En 2008 la mayoría de la actividad económica de las consultoras se produce en sólo dos temáticas: medio ambiente y gestión de la calidad.
- En 2008, parece que casi todas las consultoras dan servicios a casi todo tipo de tamaños de empresas y a las AAPP. Únicamente las empresas grandes tienen actividades con un grupo reducido de consultoras.
- En 2008 las entidades con mayor actividad económica con las consultoras fueron las AAPP y las pequeñas empresas y las microempresas.
- En 2008 la mayoría de la actividad económica de las consultoras se produjo únicamente dos sectores: las AAPP (con la sanidad y la educación) y en la construcción.
- En 2008, casi todas las consultoras “de Tenerife” centran sus actividades en Tenerife y en el resto de Canarias. Sólo un pequeño grupo realiza actividades en el resto de España.



observatorio
calidad
de Tenerife

www.calidadtenerife.org

Cabildo Insular de Tenerife

Área de Economía y Competitividad

Dirección Insular de Innovación y Desarrollo de Proyectos

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable



Colabora:

