

APENDICE B

CUESTIONARIO APLICADO A LA EMPRESA

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la empresa se muestran a continuación:

1. ¿Cuáles fueron sus razones para establecer un sistema de Calidad?

Requerimientos de los clientes VW, Nissan, Chrysler, Ford y General Motors.

2. ¿Cuáles han sido sus estrategias para mejorarlo?

Involucrar al personal, mejora continua y capacitación.

3. ¿Cuáles fueron los principales problemas encontrados en los sistemas de calidad?

Resistencia del personal, falta de equipo para control.

4. ¿Cuáles fueron los factores de éxito que le permitieron alcanzar la certificación?

Compromiso de la dirección.

5. ¿Cuales fueron las desventajas de haber obtenido la certificación?

El manejo de papeles se incremento.

6. ¿Conoce los cambios futuros de la norma ISO 9000 ?y que se hará para adaptarse a ellos?

Si, el trabajar con los borradores, para modificar el Sistema.

7. Ante una apertura de libre comercio ¿Cuál es la visión hacia la calidad?

Ventaja competitiva.

8. ¿Cómo incorpora la variable de innovación en la planeación de la calidad a nivel corporativo?

Por medio de la planeación estratégica y el uso de indicadores de procedimientos.

9. ¿Cuál es su visión para la Calidad? ¿Qué planes existen?

La parte de recursos humanos y seguridad industrial.

10. Proveedores

¿Cuenta con un sistema de desarrollo de proveedores?

Sí, por medio de auditorías y sustitución.

¿Qué le pide a sus proveedores?

Evaluación integral de importaciones desde la calidad hasta la economía.

¿Les solicita a sus proveedores certificación?

Sí, ISO-9001:2000.

11. ¿Cuánto aumentó su productividad física con la implementación de ISO 9000?

Un 10%.

12. ¿En qué porcentaje disminuyó retrabajos?

Un 4%.

13. ¿Cuánto ha disminuido el lead time en promedio?

Un 20%.

14. ¿Qué mercados ha ganado con la obtención de la certificación?

No se han generado por la crisis pero se han mantenido.

15. ¿Qué modelo de calidad tiene implementado la empresa?

ISO 9004:2000.

16. ¿Cuál es la forma de organización del trabajo de las operaciones de producción más representativa?

Trabaja en el concepto de jalar la producción, no empujarla, pero tendiendo a eliminar inventario en proceso.

17. Ante aumentos de producción, ¿Se le da importancia a la capacitación continua?

Sí, es la base del sistema.

18. Para desarrollar habilidades de los trabajadores:

Capacita interna / externamente y desarrolla instructores internos calificados en todos los procesos.

19. ¿El sistema de calidad es ágil para recibir constantes movimientos de personal y / o reestructuraciones de la empresa?

Falta flexibilidad para responder oportunamente.

20. ¿Cuántas auditorías internas realizan al año?

Cuatro.

21. ¿Cuántas auditorías externas reciben por año?

Los de la certificadora, 2 al año.

22. ¿Qué áreas tienen mayores problemas de calidad?

El tratamiento térmico.

23. ¿Qué área(s) tiene(n) mayor(es) compromiso(s) hacia la calidad?

Todas en especial ensamble.

24. ¿Cuál considera el elemento básico del sistema de calidad

- Satisfacción del cliente
- Compromiso del personal
- Cultura de Calidad

El más importante es el “compromiso del personal”.

25. ¿Qué criterio eligió para escoger a su certificador?

El sugerido por el corporativo.

26. A pesar de la implementación del sistema de calidad, ¿tiene problemas de compromiso hacia la calidad?

En este momento no, al inicio sí.

27. ¿En qué % ha disminuido el consumo de energía?

En un 7.03% del total.

28. ¿En qué % han disminuido los excedentes innecesarios de producción?

En un 16.34% del total.

29. ¿En qué % han disminuido las devoluciones de los clientes?

En un 35% en los últimos 4 años.

30. ¿Se desarrollan productos innovadores? ¿cuáles?

Sí, los rodamientos para industria alimenticia y los Y bearings para sistemas de ventilación autolubricados.

31. ¿Se han mejorado los productos ya existentes?

Sí, en menor grado ya que al mejorarlos pueden pasar a otra categoría.

32. ¿Se ha reducido el tiempo de lanzamiento de un nuevo producto?

Sí, a 7 meses contra los 11 meses.

33. ¿Se desarrollan productos únicos sin competencia?

Sí.

34. ¿Se hace énfasis en la reputación de los productos?

Sí.

35. ¿Ha incrementado la lealtad de los clientes?

Sí, en un 17%.

36. ¿Cuáles son los objetivos de la gerencia en cuanto a la calidad?

- *Disminuir en un 10% el desperdicio.*
- *Tener un 3.7% de las horas hombre de capacitación.*
- *Incrementar en un 5% la productividad de la planta.*
- *Disminuir el inventario en un 5%.*

37. ¿Cómo se asegura que la política de calidad es entendida y aplicada en toda la organización?

Por medio de la capacitación y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

38. ¿Está identificado el personal que administra, efectúa o verifica el trabajo que afecta la calidad?

Sí, por medio de la competencia del mismo.

39. ¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades de dicho personal?

Sí, por medio de las descripciones de puesto.

40. ¿Se ha definido quien tiene la responsabilidad de iniciar acciones para prevenir la no conformidad de los productos?

Sí, el mismo personal por medio de las acciones correctivas.

41. ¿Quién es la persona responsable de asegurar que los requerimientos de ISO 9000 se implanten y se mantengan?

El gerente de Calidad y ambiental.

42. ¿Las auditorías son revisadas por personas diferentes a aquellos que tienen responsabilidad directa sobre el trabajo realizado?

Sí, se cuenta con un grupo de auditores internos de 16, para asegurar la independencia de las auditorías.

43. ¿Revisa la gerencia periódicamente el sistema de calidad para asegurara su vigencia y su efectividad?

Sí, por medio de las revisiones por la dirección, realizadas periódicamente.

44. ¿Existe un manual de calidad documentado?

Sí, se cuenta con un manual de gestión de la calidad, procedimientos e instructivos de trabajo.

45. ¿Se encuentran los procedimientos del sistema de calidad y las instrucciones de trabajo en el sitio de trabajo?

Sí, existen estaciones de calidad en planta.

46. ¿Cuál es el proceso documentado para revisión de contratos de compra/ venta?

Es el referente a la compra, donde se incluye la revisión previa para aceptar el pedido.

47. ¿Están definidos y documentados los requerimientos (especificaciones) del cliente?

Si y en la mayoría se encuentra apoyado en catálogos para los productos de línea.

48. ¿Cómo se determina la capacidad de la organización para cumplir con los requerimientos del cliente?

Por medio de la revisión de los niveles de inventarios y de las capacidades de producción.

49. ¿Existen procesos documentados para asegurara que las materias primas cumplen las especificaciones?

Sí, desde la definición de las materias primas, el tipo de muestreo.

50. ¿Cómo se seleccionan a los subcontratistas?

Por medio de una evaluación directa, a sus Sistemas de Gestión de la Calidad.

51. ¿Se revisa periódicamente a los subcontratistas?

Sí, por medio de auditorias, periódicas y evaluación de la calidad y tiempos de entrega.

52. ¿El producto puede ser identificado durante todas las etapas de producción, despacho e instalación?

Sí, por medio del uso de identificación de lotes.

53. ¿Los productos o lotes de producción pueden ser identificados individualmente para permitir su trazabilidad?

Sí, por los números de colada, de las barras.

54. ¿Qué procesos de producción afectan la calidad del producto?

El forjado, el tratamiento térmico y el ensamble.