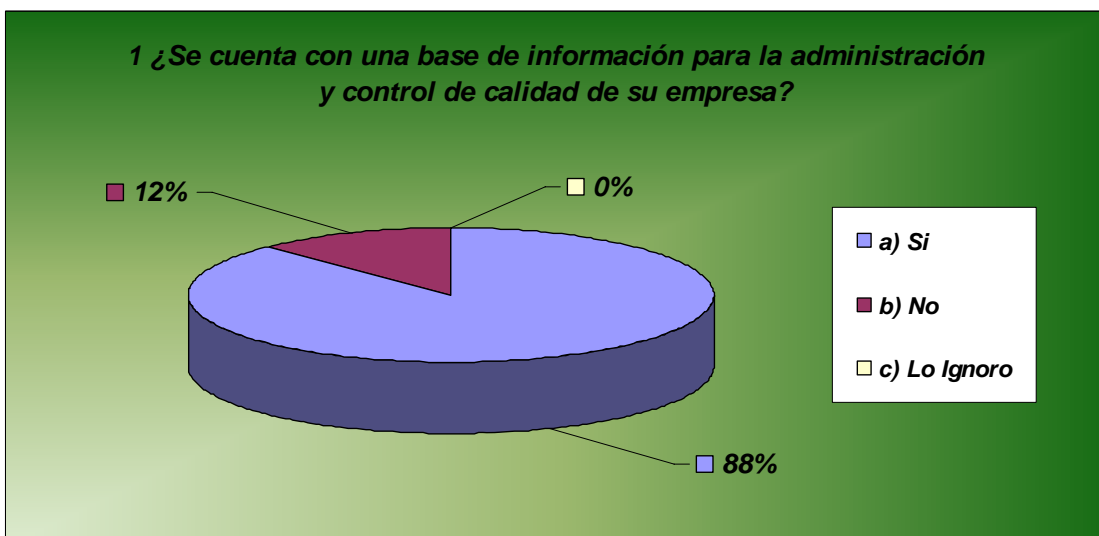


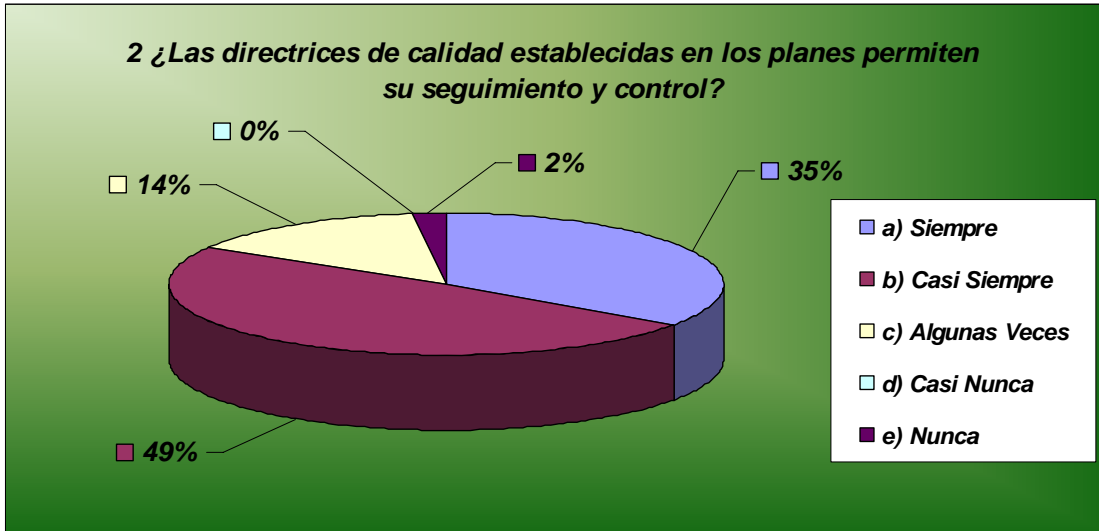
## Capítulo IV

### 4 Tabulación, gráficas e interpretación de resultados

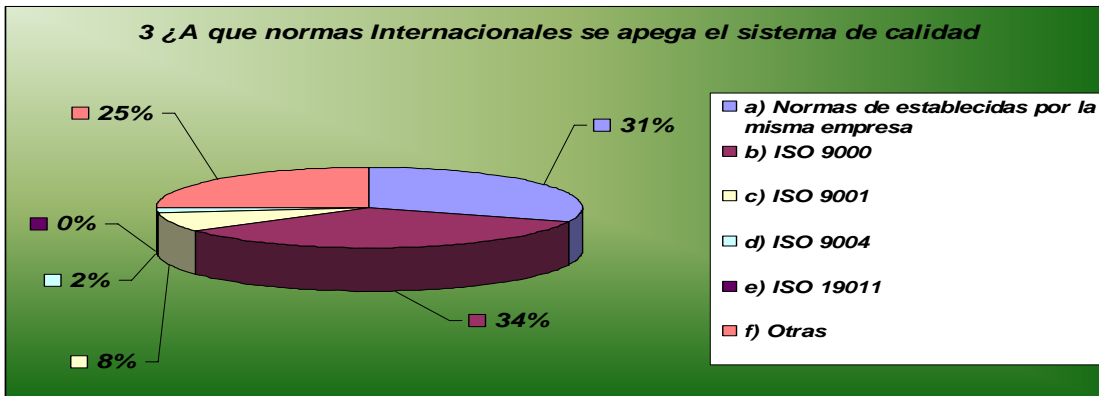
Para analizar la situación actual de las Pequeñas y Medianas empresas de la industria manufacturera afiliadas a CANACINTRA en Hermosillo, Sonora, y conocer las causas por las cuales no utilizan la gestión en la calidad y productividad de sus empresas que les permita poder medir el grado de aplicación de los conceptos de calidad y productividad en su gestión, mismo que podría ser utilizados como un instrumento de control en la administración de sus negocios para lo cual se presentan a continuación, estadísticas, esquemas y gráficas, por medio de las cuales se conocerán los resultados obtenidos a través del cuestionario (Anexo 1) a la persona dueño o encargada de la administración de la empresa.



El 88% de estas empresas si cuentan con una base de información para la administración y control de calidad de sus empresas y el 12% no cuentan con esa base.

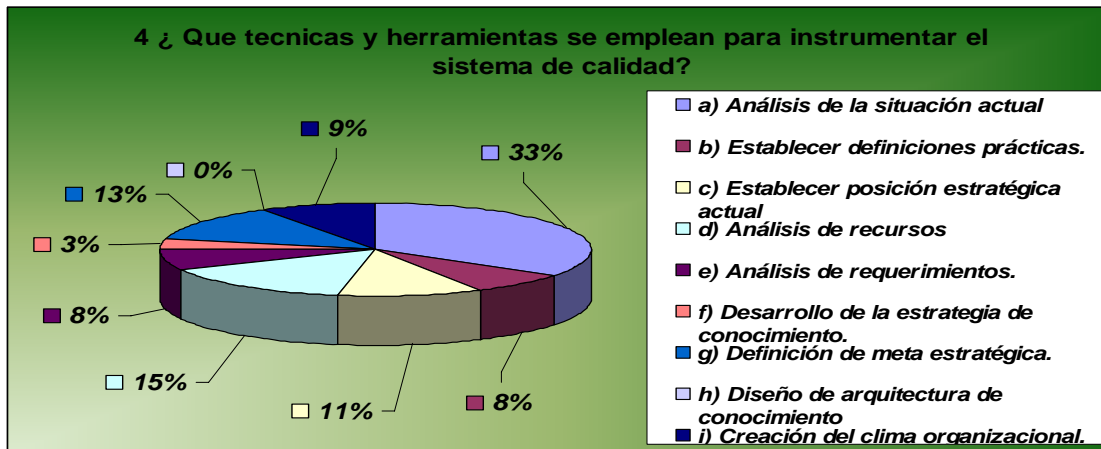


El 49% menciona que las directrices de calidad establecidas en los planes permiten casi siempre su seguimiento y control, el 35% menciona que siempre permiten su seguimiento y control, el 14% dice que algunas veces lo hacen y el 2% nunca.

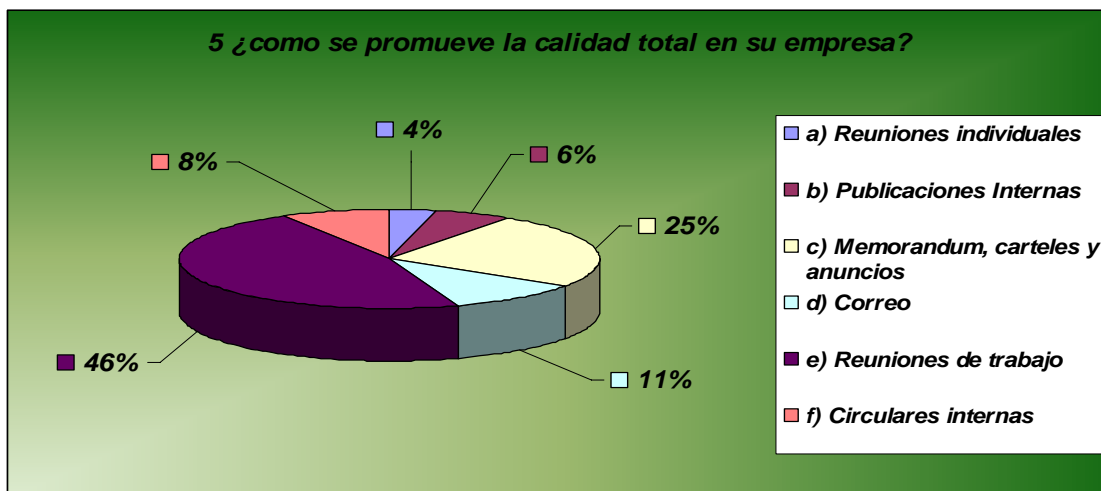


El 34% menciona que control de calidad utilizado se apega a la norma internacional ISO 9000, el 31% a normas establecidas por la misma empresa, el 25% a otro tipo de

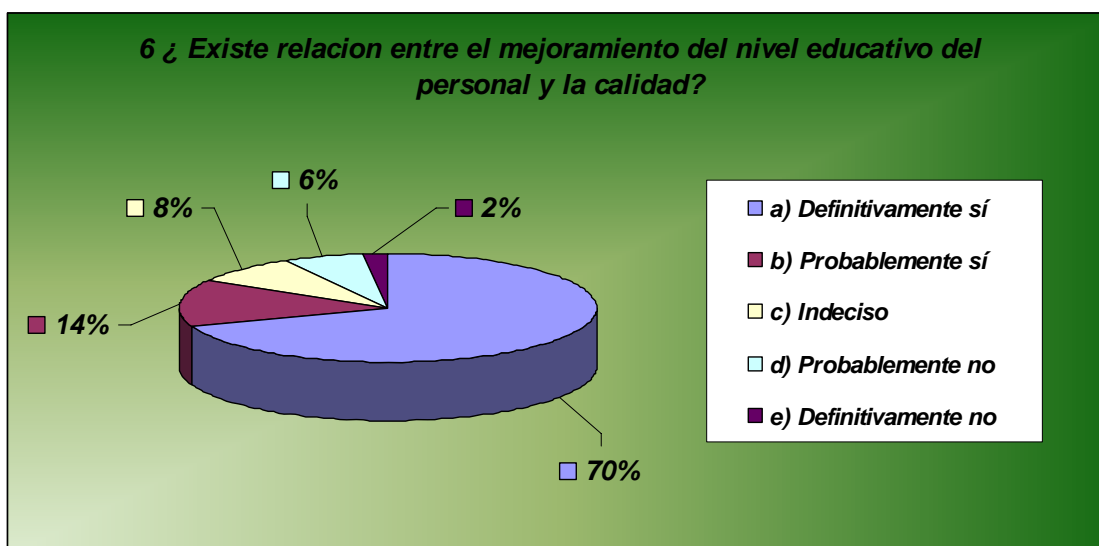
normas como lo son las del que cada quien establece en su puesto, el 8% a las Normas de ISO 9001 y el 2% a las normas ISI 9004.



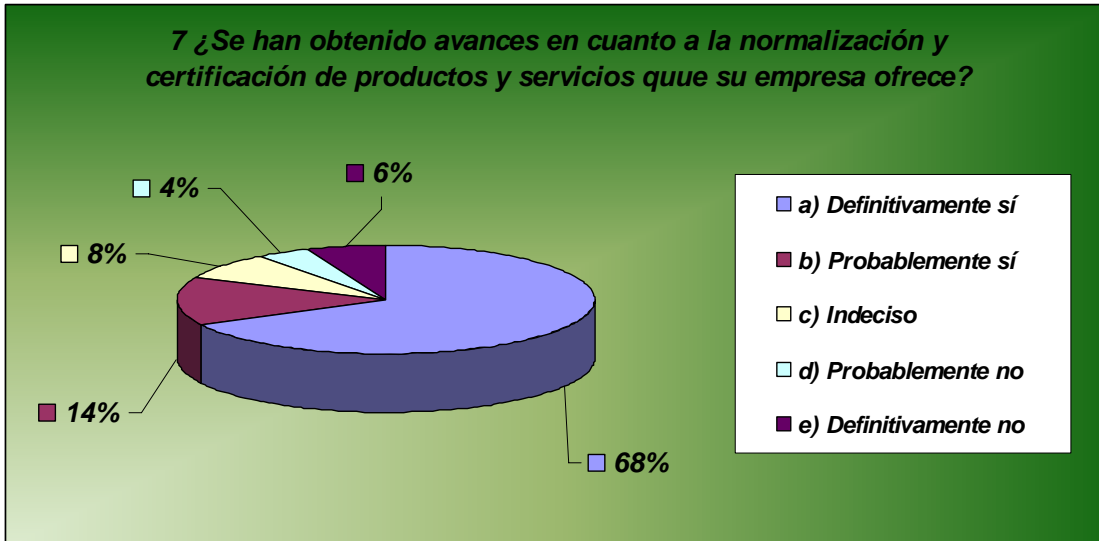
El 33% menciona que de las técnicas y herramientas que emplean para instrumentar el sistema de calidad en su empresa son los análisis de la situación actual, el 15% emplea el análisis de recursos, un 13% emplean la técnica de definición de meta estratégica, el 11% utiliza como técnica el establecer posición estratégica actual, el 9% utiliza técnicas y herramientas para instrumentar el sistema de calidad la creación del clima organizacional, hay una igualdad de respuestas del 8% que utiliza establecer definiciones prácticas y análisis de requerimientos y el 3% utiliza desarrollo de la estrategia de conocimiento.



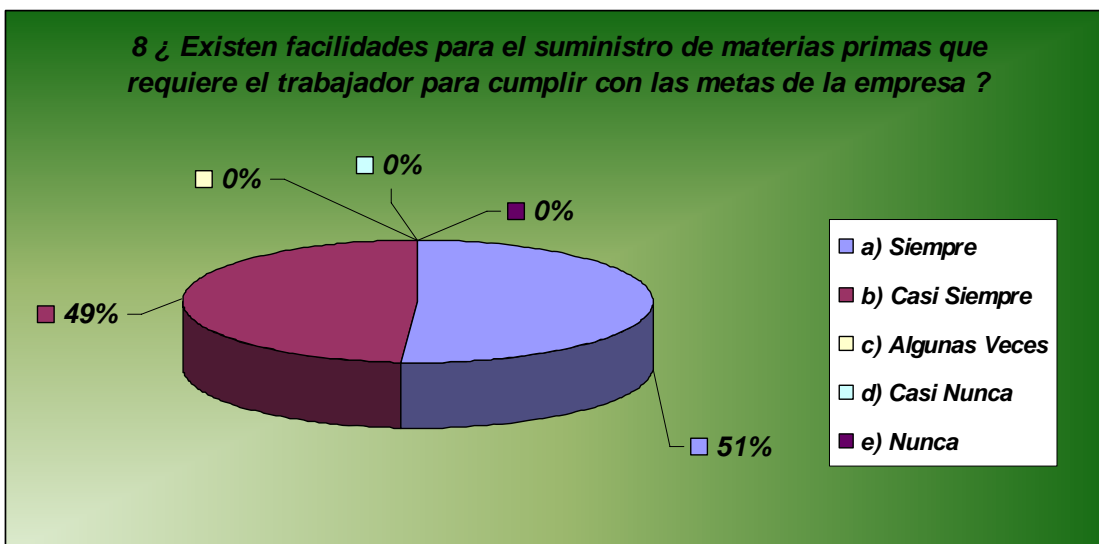
El 46% promueve la calidad total en su empresa a través de reuniones de trabajo, el 25% las promueve a través de memorando, carteles y anuncios, el 11% la promueve a través de correo, el 8% lo hace a través de circulares internas, el 6% a través de publicaciones internas y el 4% a través de reuniones individuales.



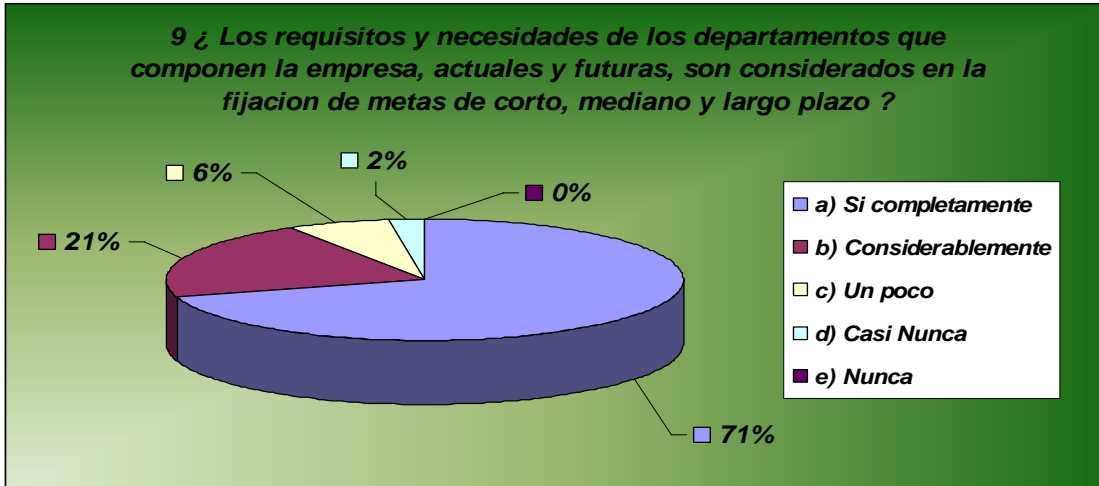
El 70% menciona que definitivamente si existe relación entre el mejoramiento del nivel educativo del personal y la calidad dentro de sus empresas, el 14% menciona que probablemente si existe relación, el 8% se mostró indeciso en dar una opinión al respecto, el 6% dijo que probablemente no existe esa relación y el 2% dijo que definitivamente no la hay.



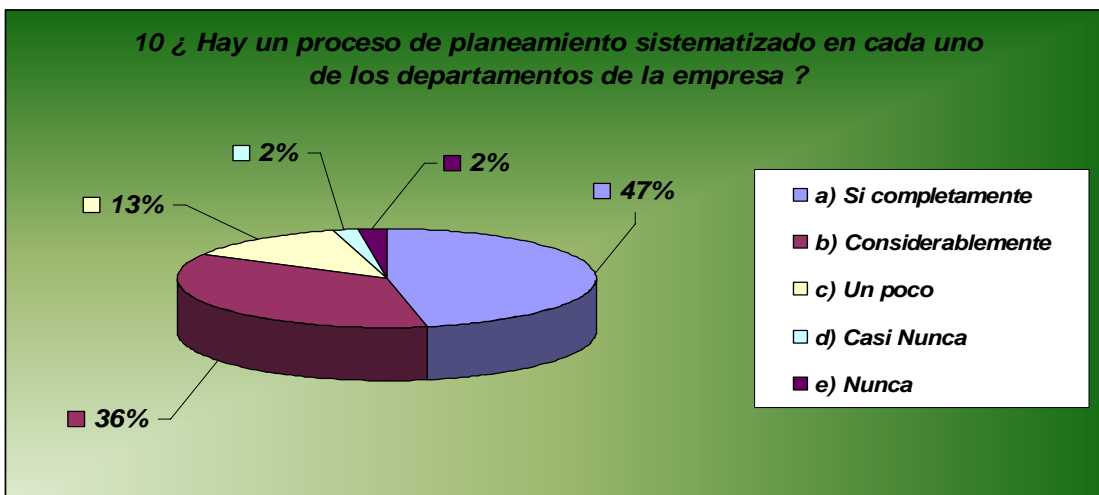
El 68% menciona que definitivamente se han obtenido avances en cuanto a la normalización y certificación de Productos y Servicios que su empresa ofrece, el 14% menciona que probablemente sí se han obtenido avances, el 8% se muestra indeciso en la respuesta, el 6% menciona que definitivamente no se han obtenido avances y el 4% dice que probablemente no se han obtenido esos avances.



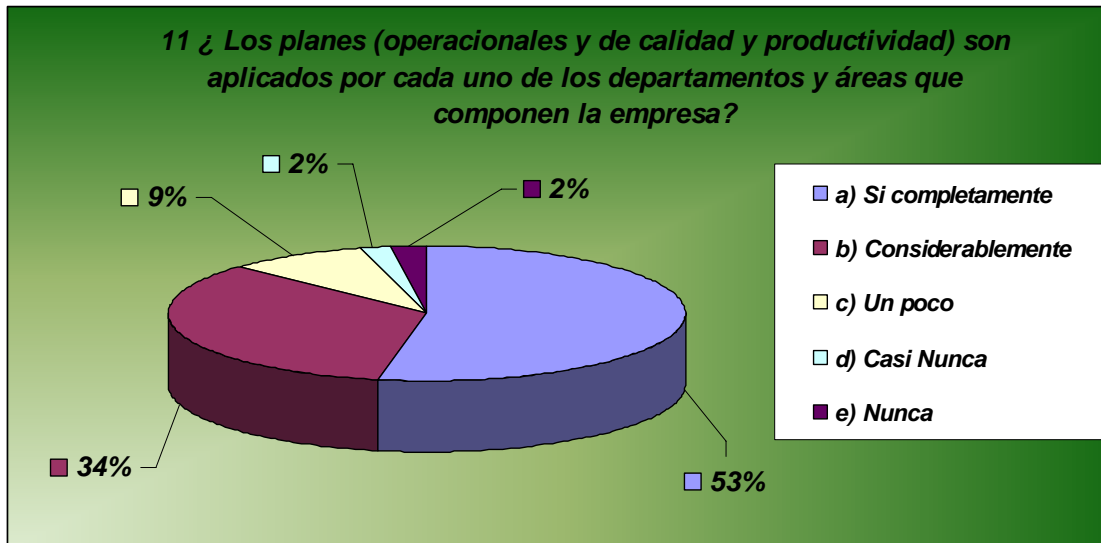
El 51% menciona que siempre existen facilidades para el suministro de materias primas que requiere el trabajador para cumplir con las metas de la empresa y el 49% menciona que casi siempre existen facilidades.



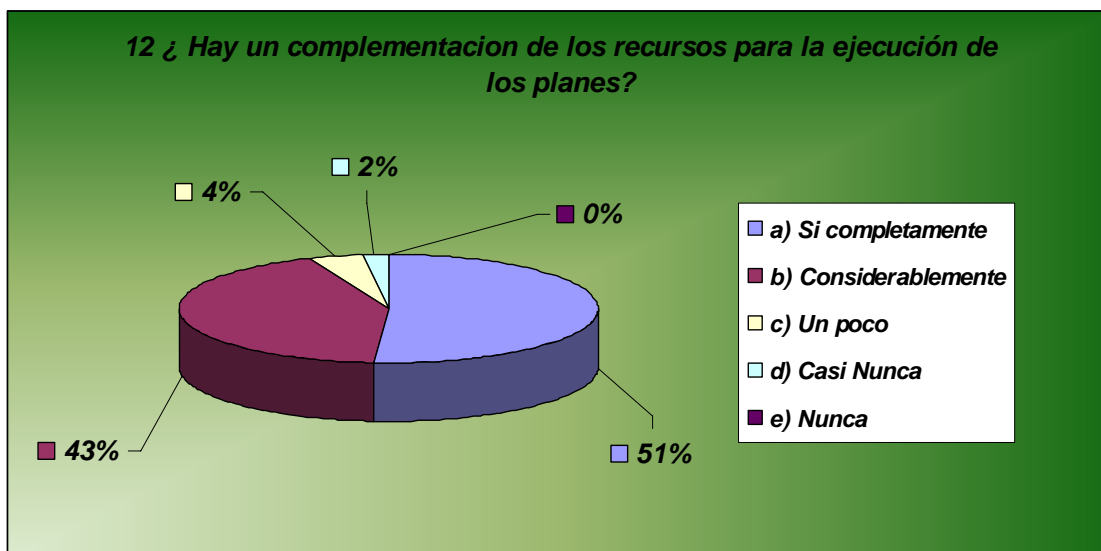
El 71% menciona que si, completamente los requisitos y necesidades de los departamentos que componen la empresa, actuales y futuras, son considerados en la fijación de metas de corto, mediano y largo plazo, el 21% menciona que considerablemente son considerados en la fijación de metas, el 6% menciona que un poco y el 2% que casi nunca.



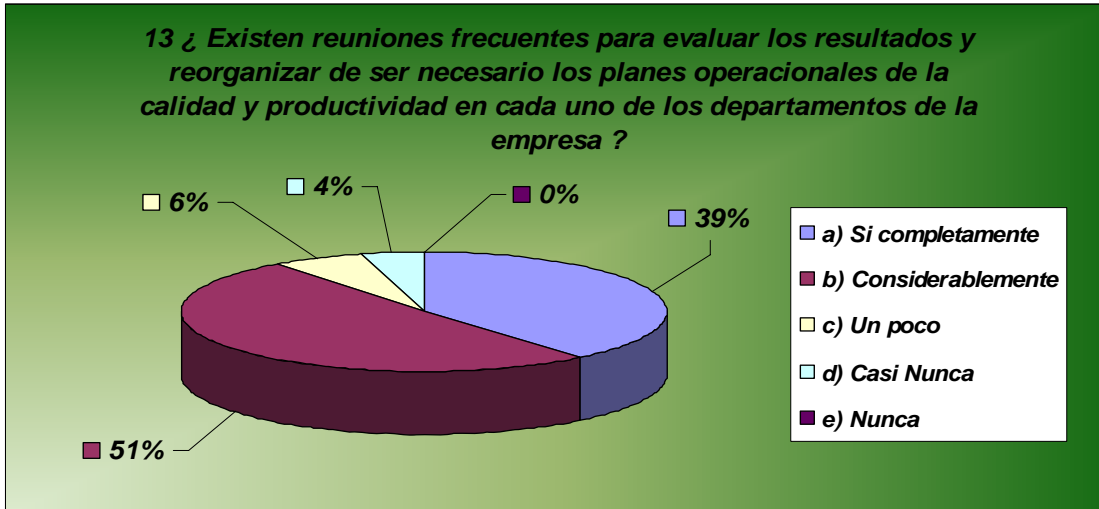
El 47% considera que en sus empresas sí, completamente hay un proceso de planeamiento sistematizado en cada uno de los departamentos de la empresa, el 36% menciona que hay un proceso considerablemente de planeamiento sistematizado, el 13% menciona que hay un poco y hay una igualdad de respuestas del 2% que menciona que casi nunca o nunca lo hay.



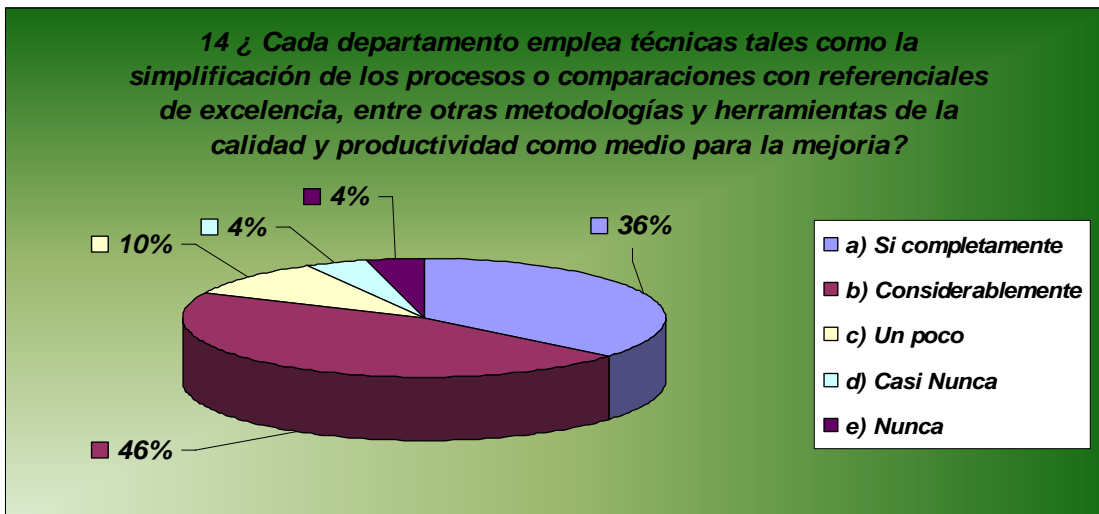
El 53% menciona que sí, considerablemente los planes (operacionales y de calidad y productividad) son aplicados por cada uno de los departamentos y áreas que componen la empresa, el 34% menciona que son aplicados considerablemente, el 9% menciona que son aplicados un poco y hay una igualdad de respuesta del 2% que casi nunca y nunca lo hay.



El 51% menciona que en sus empresas si, completamente hay una complementación de los recursos para la ejecución de los planes, el 43% menciona que hay una complementación considerablemente, el 45% menciona que la hay un poco y el 2% que casi nunca la hay.



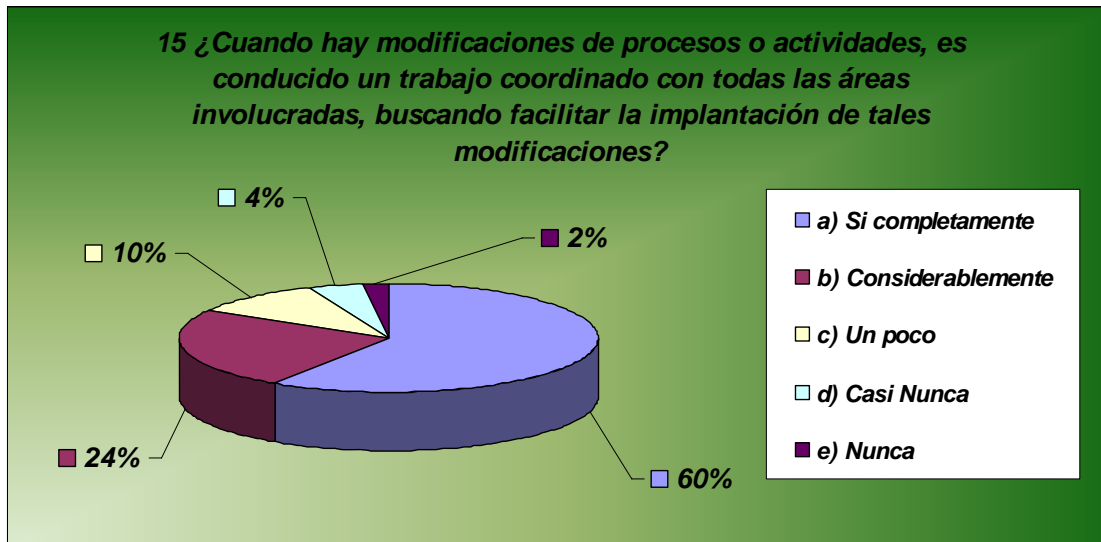
El 51% menciona que existen considerablemente reuniones frecuentes para evaluar los resultados y reorganizar de ser necesario los planes operacionales de la calidad y productividad en cada uno de los departamentos de la empresa, el 39% mencionan que si hay completamente reuniones frecuentes, el 6% menciona que hay un poco y el 4% dice que casi nunca la hay.



El 46% menciona que en sus empresas cada departamento emplea considerablemente técnicas tales como la simplificación de los procesos o comparaciones con referenciales de excelencia, entre otras metodologías y herramientas de la calidad y productividad como medio para la mejoría, el 36% menciona que si, completamente existen



reuniones frecuentes, el 10% menciona que existen un poco esas reuniones y hay una igualdad de respuestas del 4% que mencionan que casi nunca y nunca existen.



El 60% menciona que si, completamente cuando hay modificaciones de procesos o actividades, es conducido un trabajo coordinado con todas las áreas involucradas, buscando facilitar la implantación de tales modificaciones, el 24% menciona que considerablemente es conducido un trabajo coordinado, el 10% menciona que un poco lo es, el 4% menciona que casi nunca lo es y el 2% nunca.