

# APÉNDICE A

(Instrumento de evaluación)

## Entrevista

La presente entrevista tiene como objetivo recabar información relacionada con la certificación de CALIDAD a la que ha sido merecedora su empresa. Dicha información será utilizada con fines educativos. Agradecemos su amable colaboración, y le ofrecemos total discreción.

### I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

01.Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

02.Dirección \_\_\_\_\_

03.Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

### II. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

04.Antigüedad de la empresa

1. Menor a 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 o más

05.Número de operarios \_\_\_\_\_, número de Personal Administrativo \_\_\_\_\_.

06.Considera usted que la tecnología de su empresa es:

1. Suficiente
- 2 Insuficiente

07.Considera usted que la tecnología de su empresa de acuerdo a las exigencias actuales es

1. Adecuada
- 2.Inadecuada

### III. CONDICIONES FÍSICAS, LABORALES Y ORGANIZACIONALES DE LAS EMPRESAS

08. Considera usted que las condiciones medio ambientales de la empresa cubre los requisitos de:

Seguridad	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Clima ambiental	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Motivacionales	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

09. Considera usted que la comunicación entre jefes y operarios es:

1. Adecuado       2. Inadecuado

¿Por qué?

---

---

---

3. Suficiente       4. Insuficiente

¿Por qué?

---

---

---

10. ¿Es informado el personal de manera oportuna sobre cambios organizacionales?

1. Sí       2. No

11. ¿Existen reconocimientos hacia el personal por su desempeño?

1. Sí       2. No

¿De qué tipo?

---

#### IV. ANTECEDENTES DE PARTICIPACIÓN EN PREMIOS DE CALIDAD

12.¿Cuándo fue su primera participación en programas de calidad?

---

13.¿Cuántas veces ha participado la empresa en programas de calidad?

---

14.¿Cuándo fue la primera vez que se les otorgó un premio de calidad ?

---

15.¿Quiénes estuvieron a cargo en el proceso de calidad?

---

16.¿De qué manera se motivó al personal operario para su participación en programas de calidad?

1. Estímulo económico

2. Periodos vacacionales

3. Incremento de prestaciones

4. Reconocimientos internos

5. Otros

Especifique

---

---

#### V. CONDICIONES DE ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE PROGRAMAS CALIDAD

17.Se ofrecieron cursos de capacitación al personal operario

1. Sí  1      2. No

18.¿En qué consistió la capacitación?

---

---

---

19.¿Cuál fue la frecuencia de los cursos de capacitación?

- 1. Diaria
- 2. Semanal
- 3. Quincenal
- 4. Mensual

## VI. EFECTOS SOCIALES, FISICOS Y PSICOLÓGICOS

### EFECTOS SOCIALES

20.¿Ha encontrado cambios en el personal después de la certificación de calidad?

1. Sí       2. No

21.Tipo de cambios

- | Positivos                              |                          | Negativos                               |                          |
|--|--------------------------|---|--------------------------|
| 1. Incremento de productividad         | <input type="checkbox"/> | 2. Baja productividad                   | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mejores relaciones interpersonales  | <input type="checkbox"/> | 4. Conflictos interpersonales           | <input type="checkbox"/> |
| 5. Disminución de accidentes laborales | <input type="checkbox"/> | 6. Aumento Accidentes Laborales         | <input type="checkbox"/> |
| 7. Disminución de rotación             | <input type="checkbox"/> | 8. Aumento de rotación                  | <input type="checkbox"/> |
| 9. Actitud positiva en su desempeño    | <input type="checkbox"/> | 10. Actitudes negativas en su desempeño | <input type="checkbox"/> |

Otros, especifique: \_\_\_\_\_

---

22.¿Cuál (es) considera usted que son las ventajas de la certificación de calidad que recaen directamente en la calidad de vida del empleado?

---

---

---

23.¿Cuál (es) considera usted que son las desventajas de la certificación de calidad que recaen directamente en la calidad de vida del empleado?

---

---

---

### **EFFECTOS FÍSICOS**

24.Durante el programa de calidad usted percibió algunos cambios físicos en los empleados

1. Sí       2. No

Si su respuesta es afirmativa, indique cuáles:

---

---

25.Notó que los trabajadores incrementaran sus visitas al área médica

1. Sí       2. No

26.Se incrementó el índice de enfermedades

1. Sí       2. No

27.Se incrementó el índice de incapacidades

1. Sí       2. No

## EFFECTOS PSICOLÓGICOS

28. ¿Cómo fueron percibidos los programas de calidad por parte de los empleados?

1. Apatía
2. Desagrado
3. Indiferencia
4. Entusiasmo

29. ¿Cómo fue la participación de los empleados en los programas de calidad?

1. Interés
2. Colaborativo
3. Con desgano
4. De manera negativa

30. Percibió usted cambios conductuales en los empleados durante los programas de calidad

1. Sí       2. No  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

31. Considera que los cambios fueron ocasionados por problemas de tensión ó estrés

1. Sí       2. No

32. Tipos de cambios psicológicos

1. Falta de atención
2. Rechazo
3. Negatividad
4. Percepción de autoeficacia
5. Irritabilidad

6. Indiferencia

7. Otros

Especifique:

---

---

Comentarios

---

---

---

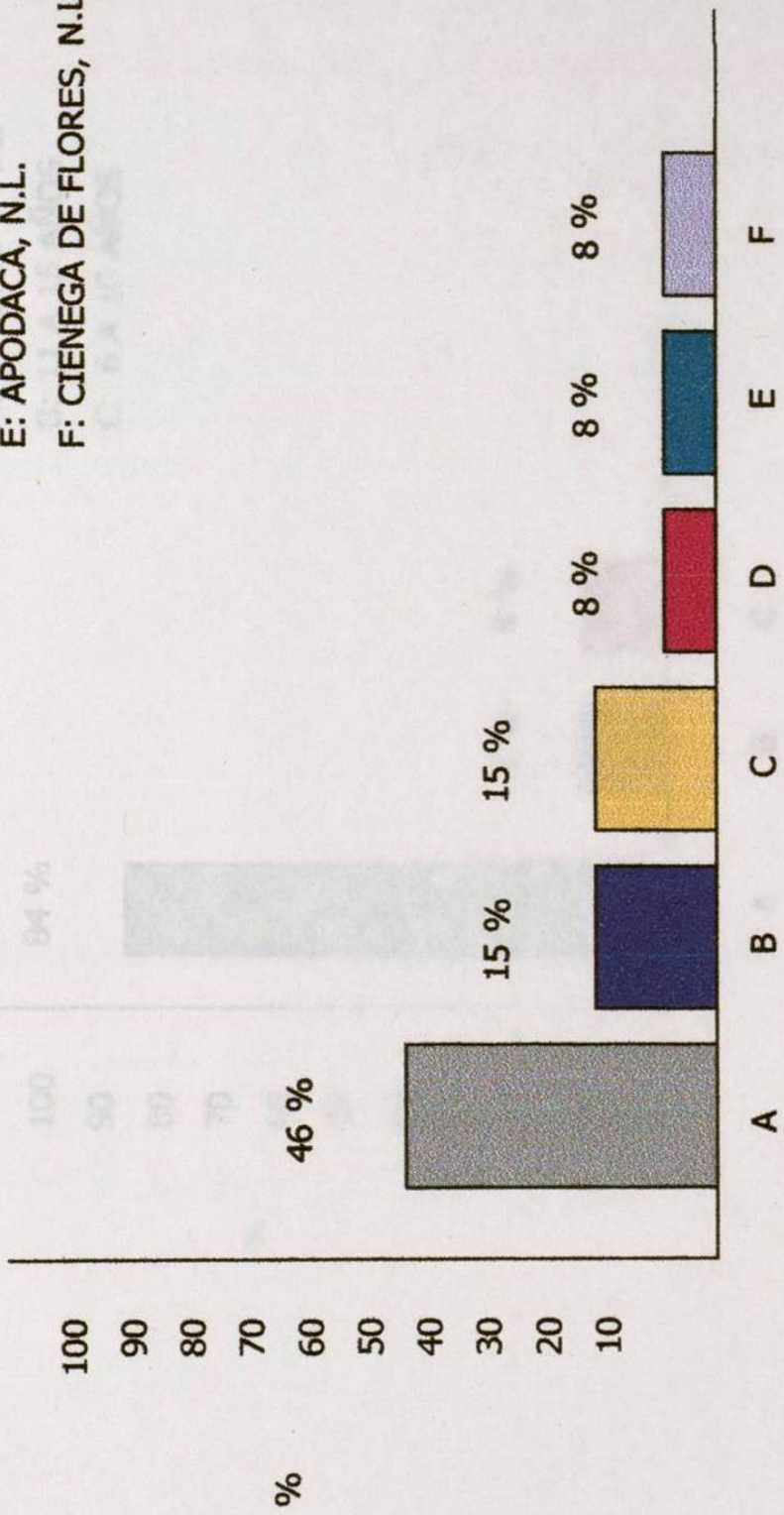
Monterrey, N.L. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2000



# APÉNDICE B

## (Resultados)

- A: MONTERREY, N.L.
- B: GARZA GARCIA, N.L.
- C: SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L.
- D: SANTA CATARINA, N.L.
- E: APODACA, N.L.
- F: CIENEGA DE FLORES, N.L.



GRAFICA No. 1 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU UBICACION

A: DE 0 A 100

B: DE 101 A 500

C: DE 501 1000

A: 16 AÑOS O MAS

B: 11 A 15 AÑOS

C: 6 A 10 AÑOS

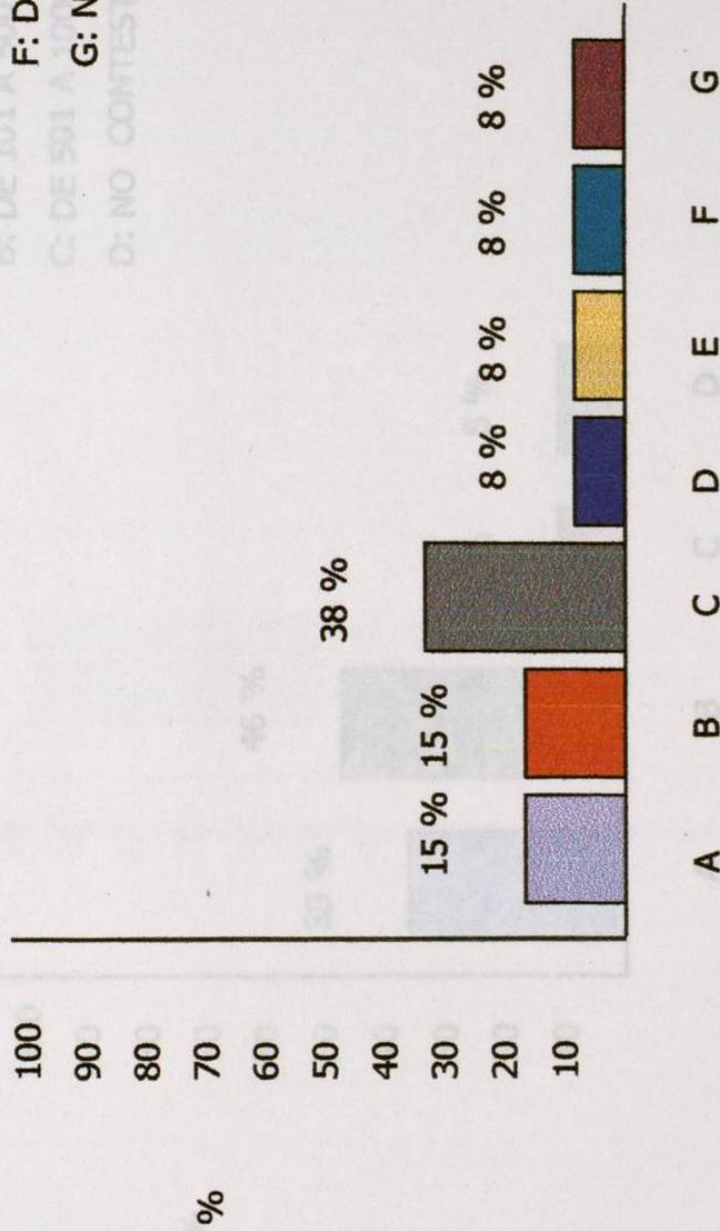
G: NO CONTESTO



GRAFICA No. 2 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU ANTIGÜEDAD



- A: DE 0 A 100
- B: DE 101 A 500
- C: DE 501 A 1000
- D: DE 1001 A 1500
- E: DE 2001 A 2500
- F: DE 2501 A 3000
- G: NO CONTESTO



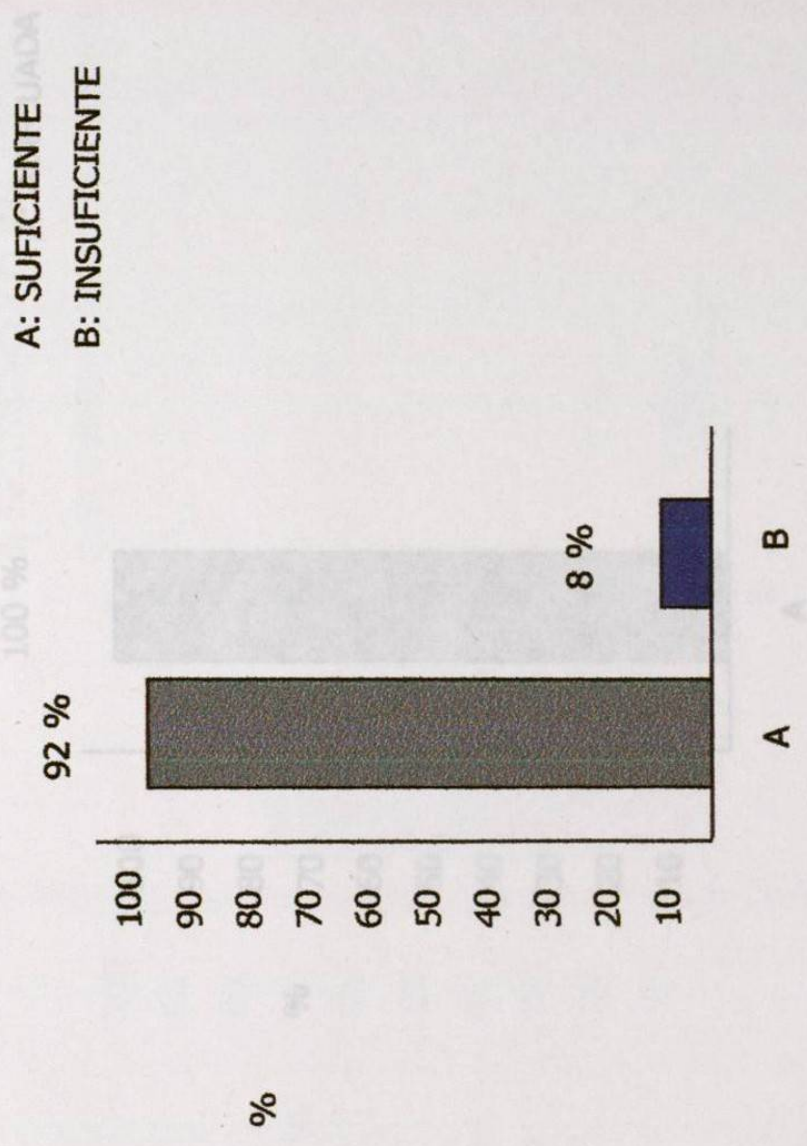
GRAFICA No. 3 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS SEGÚN LA POBLACION DEL PERSONAL OPERARIO

- A: DE 0 A 100
- B: DE 101 A 500
- C: DE 501 A 1000
- D: NO CONTESTO



GRAFICA No. 4 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS SEGÚN LA POBLACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

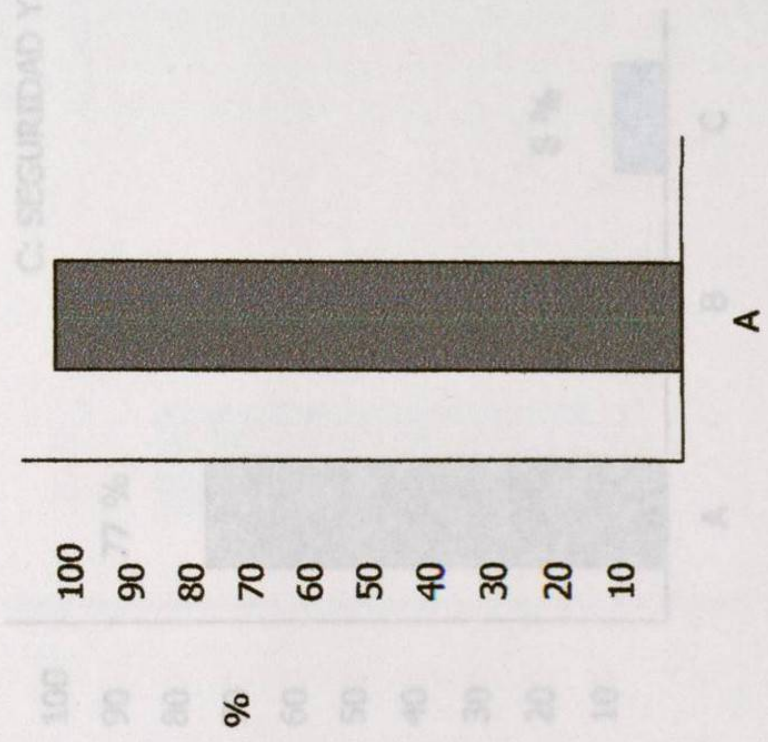




GRAFICA No. 5 APRECIACION DE LA TECNOLOGIA DE LA EMPRESA

A: SEGURIDAD, CLIMA AMBIENTAL Y MOTIVACIONAL

100 %  
A: ADECUADA



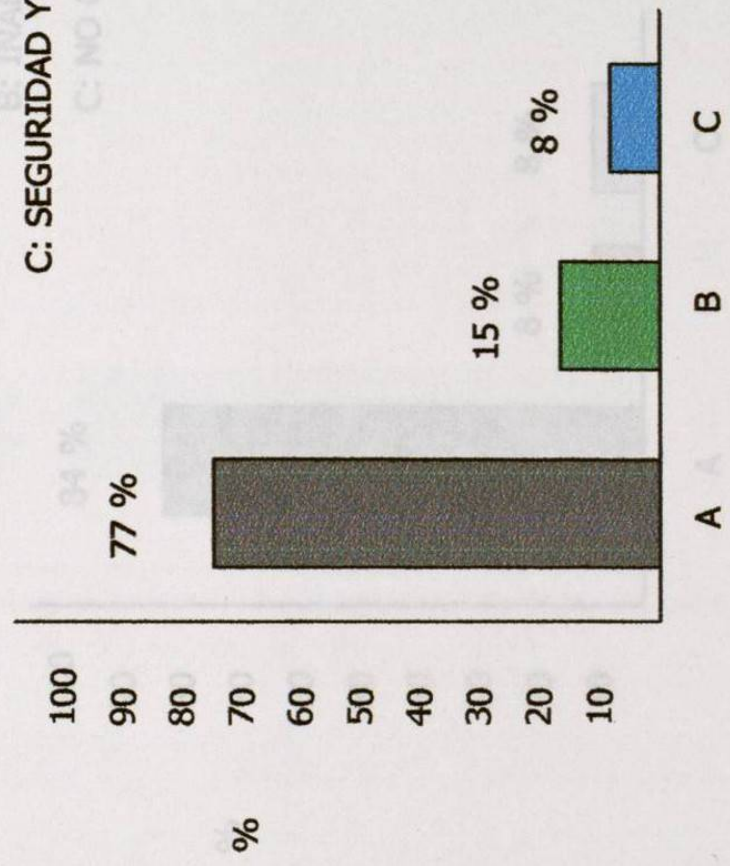
GRAFICA No. 6 APRECIACION DE LA TECNOLOGIA DE LA EMPRESA  
AMBIENTALES TIENEN LOS ADMINISTRATIVOS



A: SEGURIDAD, CLIMA AMBIENTAL Y MOTIVACIONAL

B: SEGURIDAD Y CLIMA AMBIENTAL

C: SEGURIDAD Y MOTIVACIONALES



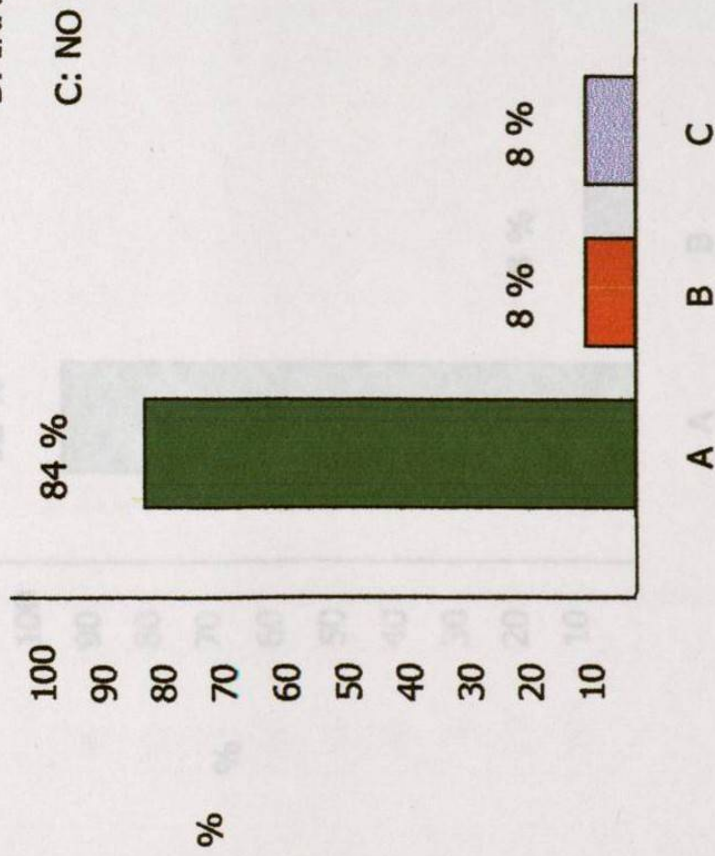
GRAFICA No. 7 PORCENTAJE DE APRECIACION QUE SOBRE LAS CONDICIONES MEDIO AMBIENTALES TIENEN LOS ADMINISTRATIVOS



A: ADECUADA Y SUFICIENTE

B: INADECUADA E INSUFICIENTE

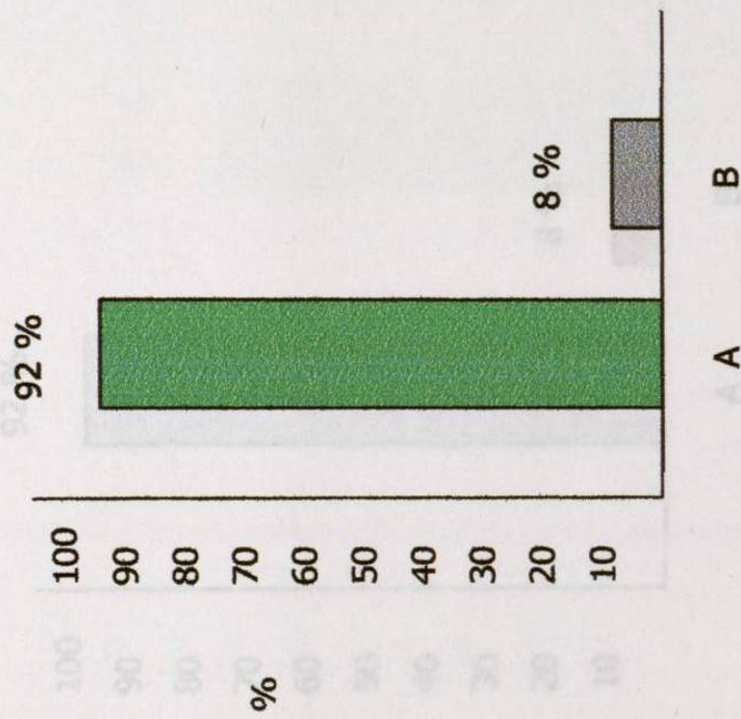
C: NO CONTESTO



GRAFICA No. 8 PORCENTAJE DE APRECIACION SOBRE LA CALIDAD DE COMUNICACIÓN QUE SE DA ENTRE JEFES Y OPERARIOS

A: SI

B: NO

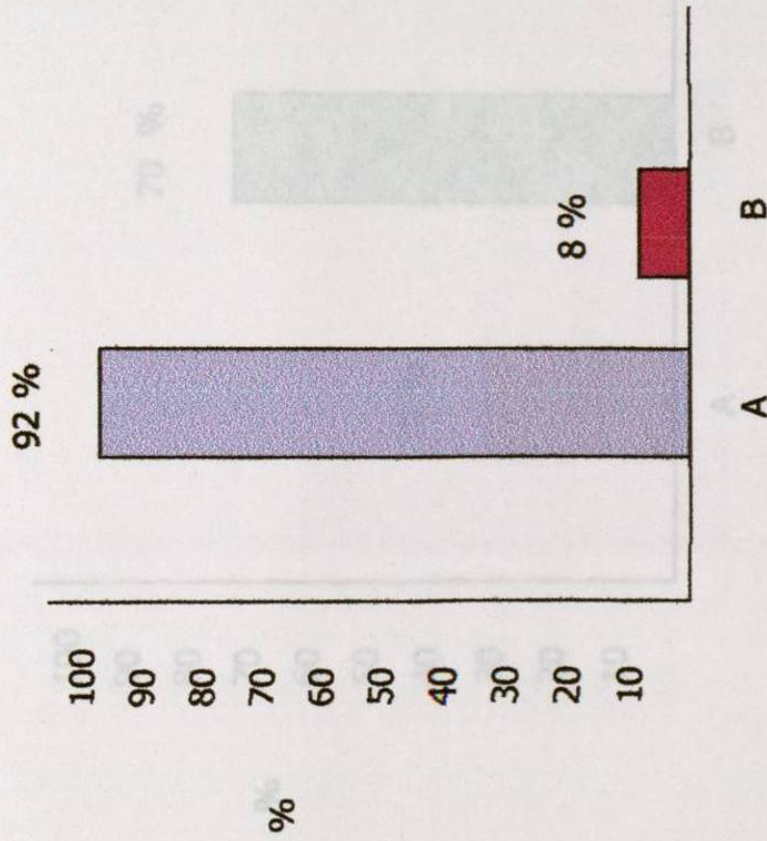


GRAFICA No. 9 PORCENTAJE QUE REFLEJA EL TIEMPO EN EL QUE ES INFORMADO EL PERSONAL SOBRE CAMBIOS ORGANIZACIONALES



A: SI

B: NO

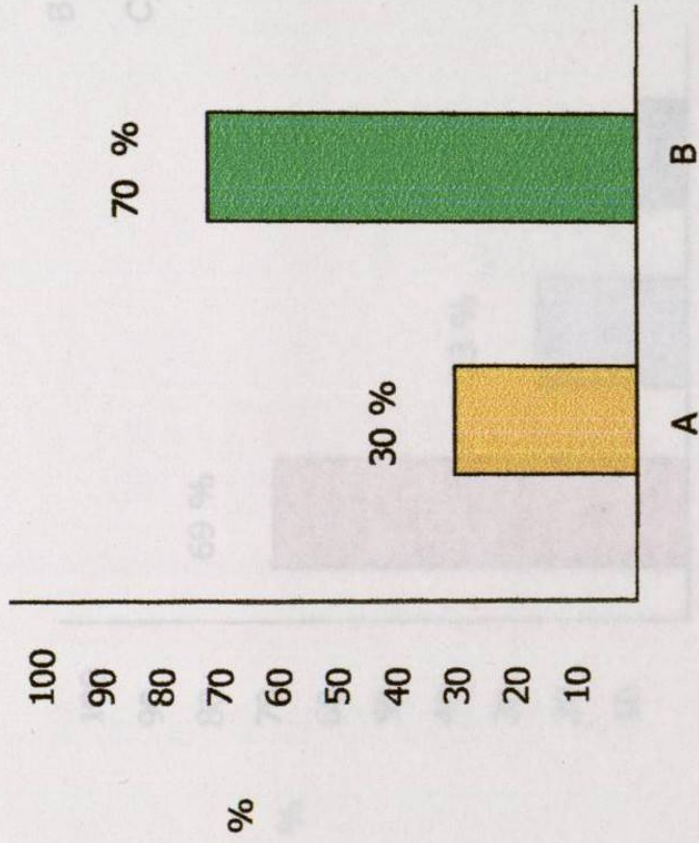


GRAFICA No. 10 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS QUE HACEN RECONOCIMIENTOS HACIA EL PERSONAL POR SU DESEMPEÑO

A: DE A: DE 1985 A 1990

B: DE B: DE 1991 A 1996

C: NO CONTESTO



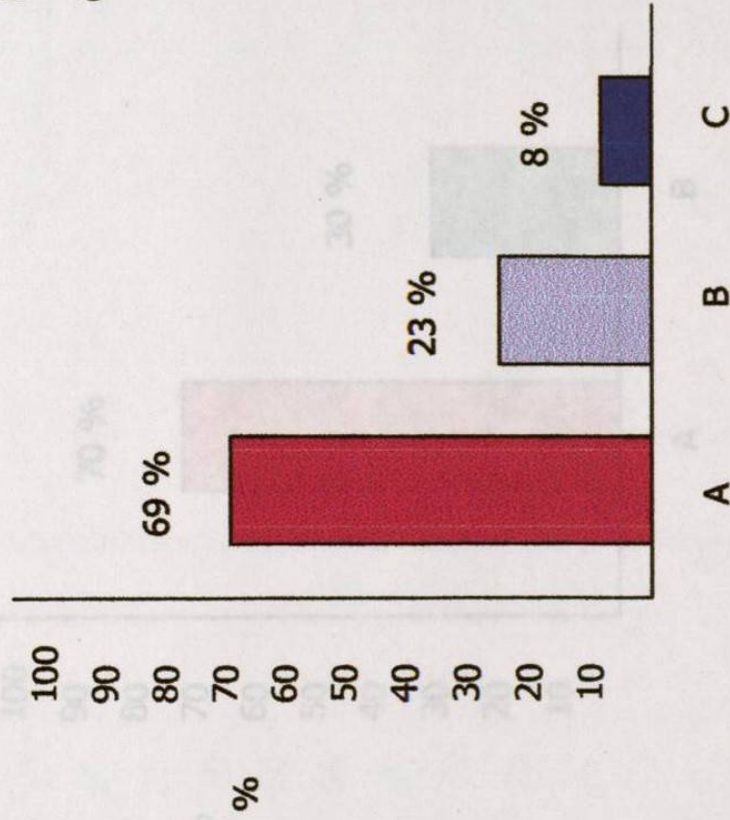
GRAFICA No. 11 PORCENTAJE DE LAS EMPRESAS DE ACUERDO A SU PRIMERA PARTICIPACION EN PROGRAMAS DE CALIDAD



A: DE 1 A 3 VECES

B: DE 7 A 12 VECES

C: NO CONTESTO



GRAFICA No. 12 PORCENTAJE QUE REFLEJA EL NUMERO DE OCASIONES QUE LA EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROGRAMAS DE CALIDAD