

## Notas de la Dirección

### Conferencia en Grupo Chamberlain

El pasado 13 de Abril el Ing. Javier López nos ofreció una conferencia sobre Diseño de Experimentos en las instalaciones del Grupo Chamberlain.

Ante una nutrica asistencia de alrededor de 40 personas Javier mostró las bondades y dificultades de la aplicación de esta herramienta en el ámbito de la manufactura industrial. Nos explicó cómo una experimentación planeada y eficiente nos da mayor información con la menor cantidad posible de corridas experimentales. Javier también puntualizó la utilidad de esta técnica para la optimización de respuestas deseables de los procesos.

Este tema ha despertado gran interés en la comunidad y ASQ Ambos Nogales seguirá buscando que podamos acceder a recursos de este tipo con mayor frecuencia.

Agradecemos al Ing. Javier López por su presentación y al Grupo Chamberlain por su apoyo decidido a estos eventos. Un agradecimiento especial es para los asistentes que nos motivan a continuar con las actividades de difusión de los temas de calidad.

### Curso de Titulación - ITN

El curso de Ingeniería de Calidad empezó en el Instituto Tecnológico de Nogales y será aprovechado como curso de titulación. El curso se basa en el conjunto de conocimientos del Ingeniero de Calidad Certificado de la ASQ.

### Exámenes para certificación

Aquellas personas que vayan a realizar algún examen de certificación de la ASQ y deseen hacerlo aquí en Nogales, Son., por favor pónganse en contacto con Eric Smith.

Nos vemos en la siguiente conferencia.

### Victor Reyes

Publicidad/Publicaciones

### Artículo – 2 de 2 partes

ISO 9001:2000 Después de la Transición – Parte I  
**ISO 9001 y la Satisfacción del Cliente**

### Las encuestas no son la única manera de obtener información crítica de realimentación

**Craig Cochran**

[Este artículo está en la siguiente página de internet:

[www.qualitydigest.com/currentmag/](http://www.qualitydigest.com/currentmag/articles/04_article.shtml)

[articles/04\\_article.shtml](http://www.qualitydigest.com/currentmag/articles/04_article.shtml), *Quality Digest*. VRJ]

Este artículo es el primero de una serie de cinco partes en las que se discuten los requisitos del ISO 9001:2000. La serie ofrece consejos (*tips*) para la implantación de la norma y agregar valor a su organización. La norma actualizada requiere, entre otros cambios, evidencia clara de la mejora continua. Este mes, Craig Cochran explora herramientas poco habituales que Ud. puede usar para evaluar la satisfacción del cliente.

**Denise Robitaille**

Editora de la Serie

### Clientes encubiertos

Una de las formas más reveladoras para aprender acerca de la satisfacción del cliente es experimentar qué hacen sus clientes cuando interactúan con su compañía. Ud. puede especular acerca de cómo es esta experiencia, pero hasta que Ud. haya recibido sus propios productos o servicios, Ud. realmente no lo sabe. Esta es la teoría sobre la cual se basa el concepto del cliente encubierto. Descubrir por uno mismo que tan bueno eres.

Esta técnica –también conocida como la "compra misteriosa"– se usa ampliamente en las industrias de productos de consumo tales como minoristas, restaurantes, hoteles, negocios de compra por correo y agencias automotrices. Alguien se hace pasar como cliente a pedido de la organización y presta mucha atención a la calidad del producto o del servicio. El cliente encubierto puede ser un empleado de la organización o alguien contratado para este propósito. En cualquier caso, los empleados de la organización no deben saber cómo o cuándo los visitará. Es muy importante experimentar la transacción de la misma manera que lo haría un cliente normal.

### ¿Qué cosas se deben verificar? Algunas variables típicas incluyen:

- Entrega oportuna y a tiempo del servicio
- Exactitud de la información recibida
- Cortesía del personal
- Eficiencia del proceso de satisfacción
- Dinamismo del personal de ventas
- Conformidad del producto final

Continúa en la página 2

### EN ESTE BOLETÍN:

Pág.	Contenido
1	Notas de la Dirección
1	Artículo: Las encuestas no son la única manera de obtener información crítica de realimentación — <i>Craig Cochran</i>
3	Conferencia Mensual <i>Implementando Proyectos Lean: Manejando el Cambio Cultural</i>

*Gustavo Paredes*  
Grupo Chamberlain

# GRUPO DE DIRECTORES

## **PRESIDENTE**

**VERÓNICA GUERRERO SILVA**

INGENIERO DE CALIDAD  
GRUPO CHAMBERLAIN  
Tel.: 311-1400 Ext. 5995

Email: [veronica.guerrero@grupochamberlain.com](mailto:veronica.guerrero@grupochamberlain.com)

## **VICEPRESIDENTE / PRESIDENTE ANTERIOR**

**ULISES ROSAS**

GERENTE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN  
C.R. BARD  
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3046 / 311-0800 al 311-0809

Email: [ulises.rosas@crbard.com](mailto:ulises.rosas@crbard.com)

## **TESORERO**

**MARIO AGUILAR**

INGENIERO DE CALIDAD  
ITT CANNON DE MÉXICO  
Tel.: 311-0050 Ext. 5654

Email: [Mario.Aguilar@itt.com](mailto:Mario.Aguilar@itt.com)

## **SECRETARIO**

**JUAN RIVERA CASTAÑEDA**

GERENTE DE CALIDAD  
AMPHENOL - OPTIMIZE  
Tel. : (520) 397-7024 / 311-1600 Ext. 7024

E-mail: [jrivera@amphenol-optimize.com](mailto:jrivera@amphenol-optimize.com)

## **COORDINADOR DE OBTENCIÓN DE METAS (SMP)**

### **VP CERTIFICACIÓN / EDUCACIÓN**

**ERIC SMITH RAMÍREZ**

GERENTE DE CALIDAD (CPD)  
GRUPO CHAMBERLAIN  
Tel.: (520) 761-5603 / 311-1400 Ext. 5603

E-mail: [eric.smith@grupochamberlain.com](mailto:eric.smith@grupochamberlain.com)

### **VP PROGRAMAS**

**ING. MARTÍN BALTÍERREZ**

ING. DE CALIDAD  
AMPHENOL - OPTIMIZE  
Tel. : (520) 397-7136 / 311-1600 Ext. 7136

E-mail: [mbaltierrez@amphenol-optimize.com](mailto:mbaltierrez@amphenol-optimize.com)

### **VP MEMBRESÍAS**

**FERNANDO QUIÑONES VÉLEZ**

GERENTE DE CALIDAD  
C. R. BARD INC.  
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3122 / 311-0800 al 311-0809

Email: [fernando.quinones@crbard.com](mailto:fernando.quinones@crbard.com)

### **VP LOGÍSTICA**

**JAVIER ÁLVAREZ TAMAYO**

INGENIERO DE CALIDAD  
MOTOROLA DE NOGALES  
Tel. : 311-1100 Ext. 3546

Email: [MGIF0867@motorola.com](mailto:MGIF0867@motorola.com)

### **VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)**

**VÍCTOR F. REYES CRUZ**

ASOCIADO ISO/QS 9000  
TRAINIX

Tel.: 314-1454 [victorreyes@prodigy.net.mx](mailto:victorreyes@prodigy.net.mx)

## **Fechas para Certificaciones – 2004**

<b>Certificaciones de ASQ</b>	<b>Límite</b>	<b>Examen</b>
<b>CQE</b> Quality Engineer <b>CQA</b> Quality Auditor <b>CSQE</b> Software Quality Engineer <b>CQIA</b> Quality Improvement Associate <b>CCT</b> Calibration Technician	<del>Abr 2</del> Oct 1	Jun 5 Dic 4
<b>CRE</b> Reliability Engineer <b>CQM</b> Quality Manager <b>CQT</b> Quality Technician <b>Six Sigma</b> Black Belt <b>CQA-Biomedical</b> Quality Auditor-Biomedical <b>CQA-HACCP</b> Quality Auditor-HACCP <b>CMI</b> Mechanical Inspector	Ago 20	Oct 16

Las fechas de arriba son para las ASQ locales e internacionales.

En los siguientes eventos también se pueden presentar exámenes de certificación:

<b>Eventos 2004</b>	<b>Límite</b>	<b>Examen</b>
<b>Congreso Anual de la Calidad</b> Toronto, Ontario, Canada	<del>Abr 9</del>	May 23
	<b>Todos</b>	

## **¡FELICIDADES!**

ASQ Ambos Nogales felicita a:

**Verónica Guerrero** – CRE  
**Fernando del Corro** – CRE  
**Juan de Dios García** – CQA-HACCP Quality Auditor  
– HACCP

Por las recientes certificaciones logradas

Las encuestas ...

Continúa de la página 1

- Apego a las políticas de la organización

No hay duda de que este método puede proporcionar información valiosa acerca de lo que experimenta el cliente. De hecho, éste es el único método que da información de primera mano de las percepciones del cliente. Otros métodos filtran, por una segunda o tercera mano, los encuentros con el cliente. Con los clientes encubiertos, Ud. realmente ve, escucha, huele, toca y vive la experiencia, lo cual proporciona una información pura y sin alteraciones.

Sin embargo, las organizaciones pudieran estar caminando sobre la cuerda floja al usar este método. A menudo, se percibe la herramienta de investigación encubierta como algo que pone a la gente en desventaja. Esto puede destruir la moral y motivación de empleados valiosos y que cambien

Continúa en la página 4

# CONFERENCIA MENSUAL

## Implementando Proyectos *Lean*: Manejando el Cambio Cultural

Gustavo Paredes

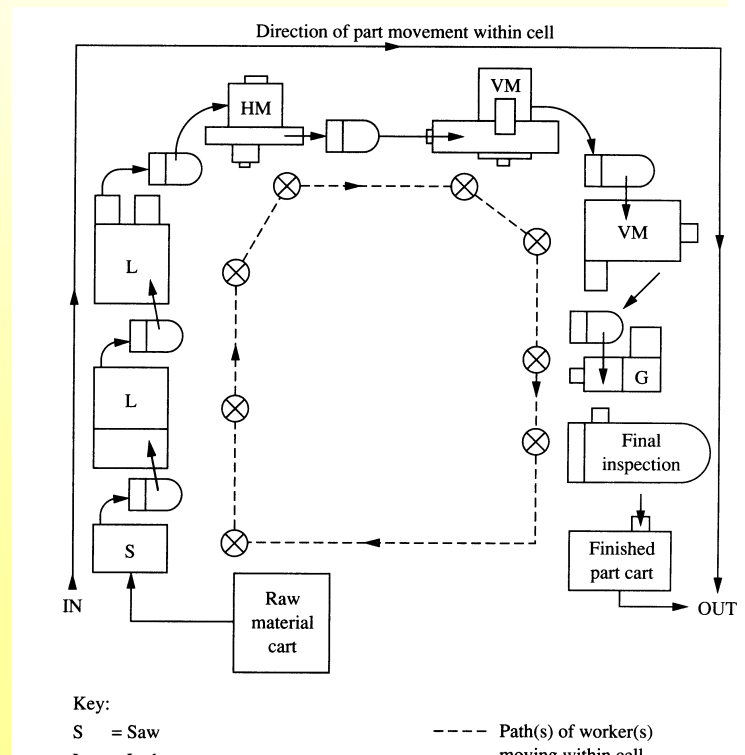
GRUPO CHAMBERLAIN

**CHAMBERLAIN**

Lugar: **ITT Cannon de México**  
Prolongación Ave. Obregón 3673  
Nogales, Son.

Fecha y hora:  
**25 Mayo, 2004** (martes)  
**18:00** hrs.

Entrada libre



### Acerca del Expositor:

Gustavo Paredes es Ingeniero Mecánico egresado del Instituto Tecnológico de Hermosillo (1992) con estudios de maestría en Administración de Tecnología (Universidad de Phoenix 2001).

La experiencia profesional de Gustavo incluye: diversas posiciones en el área de ingeniería en Grupo Chamberlain, como ingeniero de manufactura, control de materiales, mercadotecnia, ingeniero de proyectos y gerente de ingeniería de manufactura. También se ha desempeñado como líder en la implantación de proyectos de mejora mediante la metodología de manufactura esbelta (*Demand Flow Technology*). Este proyecto estuvo relacionado con

mejoras en los tiempos de ciclo, disminución de inventario en proceso, *kanban*, calidad en la fuente y mejora en los flujos de producción.

Actualmente Gustavo trabaja como Gerente de Unidad del Área de Estampado para el Grupo Chamberlain en la División Residencial, administrando proyectos de mejora que incluyen entre otros: sistema automático de control dimensional en herramientas de troquelado, plan de desarrollo organizacional, mejora de flujo de materiales y *kanbans*.

*Continúa de la página 2*

rápido de trabajo. En forma muy clara, el cliente encubierto debe enfocarse sobre el sistema, procesos y procedimientos de la organización. Los empleados no deben sentirse perseguidos. Todos deben entender que el proceso del cliente encubierto ayudará a la compañía a servir mejor a sus clientes; no se trata de buscarle problemas a la gente.

Algunos estados –Nevada, por ejemplo– requieren que los clientes encubiertos actúen bajo la supervisión de un investigador privado con licencia. Desafortunadamente, estas normas solo refuerzan la idea de que se está vigilando a los empleados. Vale la pena investigar las leyes de su estado antes de implantar el proceso del cliente encubierto.

Ciertas compañías se especializan en proporcionar servicios de clientes encubiertos. Una de las más importantes es Mystique Shopper ([www.mystiqueshopper.com](http://www.mystiqueshopper.com)) en Uniondale, New York. Su presidente y fundador, John Saccheri, dice acerca de las compras misteriosas:

Revelan patrones acerca de la efectividad de los procesos de las organizaciones.

Obligan a un cierto nivel de disciplina entre el personal. Cuando el jefe anda cerca, todos se comportan mejor. Cuando hay compras misteriosas, el jefe anda cerca.

Saccheri enfatiza que la organización debe analizar las tendencias y no tomar acción sobre incidentes aislados. "Cuando los problemas ocurren, éstos a menudo son problemas del sistema, en vez de problemas de la gente," explica. "Atienda el sistema y los problemas de la gente usualmente desaparecen. Desde luego, ocasionalmente se da el caso de que el problema sea una persona, y la compra misteriosa lo revelará."

Los hallazgos del cliente encubierto a menudo son positivos, hace notar Saccheri. Constituye una experiencia de aprendizaje y hay muchas oportunidades para reconocer a la gente por su buen desempeño. "Cuando el proceso se presenta por el lado positivo, los empleados parecen disfrutarlo y aceptan el concepto del cliente encubierto," dice. "El truco consiste en la manera como la dirección utilice los resultados. Como cualquier otra herramienta, esta nos puede dañar si no se usa correctamente."

Existe la posibilidad de que las organizaciones experimenten con este método sin acudir a ayuda externa al simplemente utilizar un empleado como cliente encubierto. Esto conlleva retos especiales. Los problemas potenciales incluyen:

- Que los empleados pudieran ser reconocidos. En este caso, ellos no están verdaderamente encubiertos. Los empleados que dan servicio reconocerán a los clientes encubiertos y esto afectará su comportamiento.
- Que los empleados conozcan como funciona todo. Muy probablemente, ellos actuarían dentro de las restricciones de la compañía, sabiendo de sus debilidades y obstáculos. Es menos probable que ellos repitieran los mismos errores, y descubrir las mismas insatisfacciones, como clientes reales.

Los empleados tienen muchos problemas para ser objetivos.

Ellos saben quienes les agradan, quienes no le agradan, los problemas de la organización, etc. La tentación del poder se incrementa rápidamente. Las terceras partes tienen más posibilidades de realizar la tarea de una manera balanceada y neutral.

Finalmente, la organización debe diseñar una herramienta para capturar las percepciones del cliente encubierto. Esta herramienta puede incluir preguntas totalmente abiertas (como "¿Qué le gustó?" y "¿Qué no le gustó?"), específicas ("¿Le sirvieron en menos de 15 minutos?"), de calificación ("Por favor califique la cortesía del vendedor en una escala del uno al cinco.") o una mezcla de éstas. Obviamente, diseñar una herramienta tiene sus propios retos. Como en otros métodos para medir la percepción del cliente, tiene sentido empezar por lo más sencillo (como, preguntas abiertas y específicas), y luego cambiar metodologías más sofisticadas de calificaciones después de que el proceso madure.

### Sea creativo

No suponga que una encuesta es la única herramienta válida para evaluar la satisfacción del cliente. Hay otras técnicas disponibles; la única limitación es la creatividad de la organización. Investigar qué han hecho otras compañías le pueden ayudar a disparar una tormenta de ideas alternativas. Reportes de llamadas, reportes de campo, trajetas de comentarios, sistemas de quejas, análisis de garantías, seguimiento de las órdenes hechas, días de satisfacción del cliente, grupos enfocados y clientes secretos pueden, todos ellos, proporcionar información valiosa. Intente un método, esté preparado para cambiar cuando se necesite. Y no importa cuál método use, no olvide que hay que actuar conforme a los resultados.

### Acerca del autor

Craig Cochran es gerente de proyectos en el Centro Internacional para Normas y Calidad (Center for International Standards & Quality), parte del Georgia Tech's Economic Development Institute. él está certificado por la RAB como auditor líder de Sistemas de Gestión de la Calidad y es autor de los libros Satisfacción del Cliente: Herramientas, Técnicas y Fórmulas para el éxito y La Mejora Continua del Proceso: De la Estrategia a lo Más Importante, ambos están disponibles en Paton Press (<http://www.patonpress.com/>). El CISQ tiene el teléfono (800) 859-0968 o en internet <http://www.cisq.gatech.edu/>. Un agradecimiento especial a John Saccheri, Deborah Holden, Troy Clarida, Ann Barrelle yd Lynn Ann Pall por su ayuda en este artículo.

### Acerca del editor de la serie

Denise Robitaille es consultora, escritora y entrenadora. Ella también es auditor líder y auditor de calidad certificado. Gran parte de su trabajo incluye el ayudar a las compañías en la implantación y mantenimiento del ISO 9001 - cumplimiento con los sistemas de gestión de la calidad. También es autora del Manual de Acción Correctiva, Manual de Acción Preventiva y Manual de la Revisión Gerencial, todos disponibles en Paton Press (<http://www.patonpress.com/>). ♦

## Puestos Disponibles – Jobs

<i>Interested parties please contact:</i>		<i>USA</i>
<b>Rafael Andrade</b> <i>Human Resources</i> <i>The Chamberlain Group, Inc</i>		520-761-5430 Ph 520-377-6430 Fax
	Mexico 631-311-1400 Ext. 5430 Ph 631-311-1400 Ext. 5734 Fax	

### DIRECTOR OF QUALITY

Leading manufacturer of Electronic consumer products located in the Mexico side of the Arizona border is looking for an exceptional, high-energy Director to manage the quality function of a state of the art facility with 3500 + employees.

#### RESPONSIBILITIES:

Develop quality assurance strategies and processes. Review, recommend and implement appropriate technologies to satisfy client business, technical and corporate needs. Provide business and technical direction to develop business resources. Drive projects to successful completion and client satisfaction.

#### REQUIREMENTS:

- Must be an energetic self-starter, have excellent English and Spanish skills both written and verbal, and a strong electronics engineering background.
- Proven knowledge and application of Quality Systems and Customer Satisfaction.
- 10 years management experience in both Quality and/or Engineering with at least 7 years in management of Product and/or Manufacturing Engineering.
- BSEE or MSEE or related fields. Certification in ASQC as Quality Manager and or Quality Engineer preferred.
- Flexible in dealing with strategic growth issues as well as day-to-day management.
- Management and hands on experience in a high volume, fast paced and high quality-manufacturing environment.
- Must be skilled in analysis, communications, client service, and basic contract administration.

### TECHNICAL DIRECTOR OF ENGINEERING AND QUALITY

Leading Manufacturer of Electronic Consumer Products (Garage Door Openers) located in Mexico across the border from Arizona is seeking an exceptional, dynamic, high-energy TOP LEVEL Technical Director of Engineering and Quality, who can guide and direct the Engineering/Quality departments of a large 3500+-employee division.

#### POSITION OVERVIEW:

Reporting to the Executive V.P. of Operations incumbent leads and directs the organization in developing Engineering

& Quality policies, strategies and processes, to maximize and improve the company's performance by capitalizing on engineering technical resources and systems to satisfy Customer and corporate requirements.

#### RESPONSIBILITIES:

- Leads the organization in technology developments.
- Creates, promotes and manages vision of company through involvement of engineering & quality staff.
- With the ability to thrive in a fast-paced deadline-driven environment, positively provides leadership and motivation to the Engineering and Quality Staff. Coaches, mentors, and develops direct reports and continually evaluates management personnel under his/her responsibility.
- Recommends Capital acquisitions, and oversees the evaluation of equipment purchases, requiring quick turn-around.
- Oversee the financial activities of the functions, maintaining a strong bottom-line orientation ensuring that all budget & reporting requirements are met. Researches, analyzes and monitors financial factors for opportunities that can be capitalized on.
- Oversee multiple high profile engineering & quality projects.
- Leads the organization in sustaining engineering for existing products and new product introduction.
- Maintain the technical focus and drive of the diverse engineering and quality teams.

#### REQUIREMENTS:

- 15 years management experience in both Quality & Engineering with at least 10 years in management of Product and/or Manufacturing engineering, delivering solutions for a high volume electronic consumer manufacturer.
- Must be skilled in problem analysis, communication and in resolution of client service issues.
- BS Degree in Electrical Engineering or related fields (Masters or Ph-D preferred). Certification as a quality engineer or Quality Manager desirable.
- Fluent in English and Spanish

