

# Encuesta de Empresas con Procesos de Manufactura

## Objetivos de la Encuesta

El objetivo de esta encuesta es ayudar a identificar los factores asociados con el crecimiento de las empresas con procesos de manufactura de la región. Sus respuestas también nos servirán para determinar como se está reaccionando en este tipo de empresas ante las presiones relacionadas con la competencia actual y las presiones de la globalización.

Para los propósitos de este cuestionario, solamente estamos interesados en respuestas que están relacionadas con las operaciones que se ejecutan en su planta en sus instalaciones de la región. Al procesar la información que Ud. nos facilite, cuidaremos de cuidar su confidencialidad ya que el uso que le daremos será exclusivo para propósitos de investigación.

## A. Descripción de la Empresa

1. Año que inició sus operaciones \_\_\_\_\_
2. a. Tipo de Empresa  
Un solo dueño \_\_\_\_ Socios \_\_\_\_ Corporación \_\_\_\_
- b. Tipo de propiedad  
Individual \_\_\_\_ Propiedad Familiar \_\_\_\_ Propiedad Pública \_\_\_\_ Gubernamental \_\_\_\_
3. Cuanta gente trabaja en su empresa? \_\_\_\_\_
4. Cuanta gente trabajaba en su empresa hace tres años? \_\_\_\_\_
5. En que sector industrial está su empresa  
\_\_\_\_\_
6. Considera Ud. que su empresa está localizada en un área rural? \_\_\_\_\_
7. Por favor indique el % en que han cambiado sus ventas en los últimos tres años. (+) o (-)  
\_\_\_\_\_ %
8. Cual es su objetivo en términos de crecimiento de sus ventas en su empresa en los próximos tres años?  
Menos de un 10% \_\_\_\_ entre 10% y 25 % \_\_\_\_ entre 25% y 50% \_\_\_\_ Mas de 50 % \_\_\_\_\_
9. En que % espera que sus ventas crezcan en los próximos tres años?  
Menos de un 10% \_\_\_\_ entre 10% y 25 % \_\_\_\_ entre 25% y 50% \_\_\_\_ Mas de 50 % \_\_\_\_\_

10. Cuantas líneas de productos tiene su empresa?

Hasta 5 \_\_\_ de 6 a 10 \_\_\_ de 11 a 100 \_\_\_ más de 100 \_\_\_

11. Que tan frecuente se hacen cambios mayores en sus principales líneas de productos?

Menos de uno por año \_\_\_ Anualmente \_\_\_ En tres años \_\_\_ Más de tres años \_\_\_

12. Que porcentaje de sus ventas del año pasado fueron?

Localmente \_\_\_\_\_ % de Ventas En la región \_\_\_\_\_ % de Ventas Nacionales  
\_\_\_\_\_ % de Ventas Exportaciones \_\_\_\_\_ % de Ventas.

13. Considerando su gama de productos que vende, cuantos competidores directos tiene?

Menos de 3 \_\_\_ Entre 4 y 10 \_\_\_ Entre 11 y 20 \_\_\_ De 21 a 100 \_\_\_  
Más de 100 \_\_\_

14. En comparación con sus competidores, cual es el desempeño promedio general de su empresa en cada uno de los siguientes aspectos?

	Muy abajo (1)	Igual (2)	Muy Superior (3)
Calidad del producto percibida por el consumidor	_____	_____	_____
Entregas a tiempo	_____	_____	_____
Tiempo de Proceso de pedido (desde que se solicita Hasta que se entrega al cliente)	_____	_____	_____
Habilidad para ofrecer requerimientos espaciales del Cliente	_____	_____	_____
Gama de productos ofrecidos	_____	_____	_____
Tiempo de diseño de un nuevo producto	_____	_____	_____
Precios	_____	_____	_____

15. En comparación con su empresa, cual es la cantidad promedio de empleados de

	Muy abajo (1)	igual (2)	Muy arriba (3)
Sus principales competidores	_____	_____	_____
Sus competidores pequeños	_____	_____	_____
Sus principales consumidores	_____	_____	_____
Sus consumidores pequeños	_____	_____	_____

## B. Preguntas acerca de sus Productos, Procesos y Mercado

16. In los pasados tres años, que inversión ha hecho su empresa en lo siguiente:

	Inversión como porcentaje de los Ingresos Anuales				
	Nada	<1 %	1-2 %	3-5 %	> 5 %
A. Equipo de Computadoras (hardware)	_____	_____	_____	_____	_____
B. Programas de Computadoras (Software)	_____	_____	_____	_____	_____
C. Capacidad de Internet	_____	_____	_____	_____	_____
D. Maquinaria controlada por Computadoras	_____	_____	_____	_____	_____
E. Sistemas de Manejo de Materiales Controlados por Computadoras	_____	_____	_____	_____	_____

17. Cual de las Inversiones mencionadas arriba, ha causado el mayor impacto en la productividad de su empresa? (Marque aunque el impacto haya sido positivo o negativo)

Mayor impacto (Marque una)	A	B	C	D	E
Menor impacto (Marque una)	A	B	C	D	E

18. In los pasados tres años, alguno de los siguientes factores ha interferido con el logros de los objetivos de su empresa con respecto a crecimiento?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	(4)	Mucho (5)
Disponibilidad de Financiamiento	_____	_____	_____	_____	_____
Disponibilidad de Mano de Obra	_____	_____	_____	_____	_____
Disponibilidad de ciertas Habilidades	_____	_____	_____	_____	_____
Disponibilidad de Talento Administrativo	_____	_____	_____	_____	_____
Disponibilidad de Capacitación /Adiestramiento	_____	_____	_____	_____	_____
Otro (Por favor describa)	_____	_____	_____	_____	_____

19. Por favor indique que porcentaje de los productos de su empresa son?

Hechos sobre pedido bajo requerimientos específicos del consumidor  
\_\_\_\_\_ %

Producidos para el cliente de acuerdo al catálogo de la empresa o las lista estándar de Productos  
\_\_\_\_\_ %

Producidos para el Inventario de producto terminado aunque no haya pedidos  
\_\_\_\_\_ %

(debe sumar 100 %)

20. En los últimos tres años, ha desarrollado algún componente o combinación de productos y/o procesos para desempeñar funciones que hayan sido desempeñadas previamente por sus consumidores o competidores?

Consumidores? Si \_\_\_ No \_\_\_

Competidores? Si \_\_\_ No \_\_\_

Si la respuesta fue si, que porcentaje de sus ventas fueron por esto, el año pasado?

	Consumidores	Competidores
Menos del 10 %	___	___
Entre el 11 % y el 25 %	___	___
Entre el 26 % y el 50 %	___	___
Entre el 51 % y el 75 %	___	___
Mas del 75 %	___	___

21. Que tanto su empresa apoya a sus consumidores con las siguientes actividades?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Asistencia en desarrollo de aplicaciones	___	___	___	___	___
Diseño y desarrollo de productos formalmente	___	___	___	___	___
Influye en el desarrollo de productos (Si no lo es formalmente)	___	___	___	___	___
Capacitación y adiestramiento en el uso de los productos	___	___	___	___	___
Ofrece consultoría en las áreas en donde los de su empresa son Expertos (ejemplo: en el proceso de producción)	___	___	___	___	___

22. Que tanto la gente de su empresa conoce los siguientes procesos de sus consumidores o de como ellos usan sus productos?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Gerentes	___	___	___	___	___
Trabajadores de producción	___	___	___	___	___

23. Que tanto hay comunicación entre sus trabajadores de producción y sus consumidores en lo siguiente:

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Solicitud de pedidos y su producción	___	___	___	___	___
Discusión sobre detalles del producto y el proceso	___	___	___	___	___

24. Que tanto recibe Ud. retroalimentación de sus clientes de lo siguiente?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Detalles del producto, su diseño y su desempeño	___	___	___	___	___
Desempeño de Calidad	___	___	___	___	___
Cumplimiento con las fechas de entrega	___	___	___	___	___
Costos	___	___	___	___	___

25. Que tanto usa Ud. los siguientes medios para incursionar en nuevos negocios?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
A. Correo directo	___	___	___	___	___
B. Telemarketing	___	___	___	___	___
C. Exposiciones o publicidad en revistas comerciales	___	___	___	___	___
D. Solicitudes de sus vendedores	___	___	___	___	___
E. Alta gerencia de su empresa	___	___	___	___	___
F. Uso del Internet	___	___	___	___	___
G. Sitio Web (Web site)	___	___	___	___	___
H. Por comentarios	___	___	___	___	___

Cual de los de arriba es más efectivo para Ud. como medio para incursionar en nuevos negocios?

A \_\_\_ B \_\_\_ C \_\_\_ D \_\_\_ E \_\_\_ F \_\_\_ G \_\_\_ H \_\_\_

26. Que tanto su empresa usa lo siguiente cuando trata de comprender mejor el negocio de sus clientes?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Cuantificando el impacto de sus producto en el Desempeño de las operaciones de sus cliente	___	___	___	___	___
Sugiriéndole los ahorros en costos que puede hacer A largo plazo	___	___	___	___	___
Ofreciéndole información acerca del futuro desarrollo Tecnológico de su producto	___	___	___	___	___

27. Que porcentaje de sus ventas fue lo que le vendió a sus dos mayores consumidores?

\_\_\_\_\_ %

28. Cual de las siguientes categorías define mejor su proceso?

Taller (Máquinas de uso general)  Producción por lotes  Línea de  
Producción  Proceso continuo

29. Cuantos clientes tuvo su empresa el año pasado?

Hasta 3  4 a 10  11 a 30  31 a 100  más de 100

### C. Aspectos Ambientales

30. En general que tan importantes son los aspectos ambientales en su empresa?

No importantes  Algo importantes  Muy importantes  No lo puedo  
decir ahora

31. Que tanto su empresa a formulado un plan en relación con los aspectos ambientales?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Ha desarrollado un Plan ambiental formal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentó un plan a los dueños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentó un plan a los empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene una persona o grupo asignados a esto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene un comité administrativo que se enfoca a esto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Por favor evalúe la importancia de las siguientes fuentes de presión en su empresa para considerar aspectos ambientales?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Consumidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accionistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reguladores gubernamentales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costo de controles ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizaciones ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logros de beneficios en eficiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunidad local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupos ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupos políticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Que efecto en el crecimiento potencial de su empresa tendría el cumplir con las regulaciones ambientales?

Efecto positivo \_\_\_\_ Efecto negativo \_\_\_\_ Ningún efecto \_\_\_\_ No lo se ahora \_\_\_\_

34. Su empresa esta certificada con la ISO 9000 ?

Si \_\_\_\_ En proceso \_\_\_\_ No \_\_\_\_

35. Su empresa esta certificada con la ISO 14000 ?

Si \_\_\_\_ En proceso \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si está certificada, que impacto cree Ud. que tiene el estar certificada en sus costos totales?

Disminuyen \_\_\_\_ Aumentan \_\_\_\_ Ningún efecto \_\_\_\_ No lo se ahora \_\_\_\_

36. En que sector industrial se encuentra el producto principal que produce en su empresa?

\_\_\_\_\_

37. Del total de sus costos, que porcentaje es por lo siguiente?

	Nada (1)	(2)	Algo (3)	Mucho (4)	(5)
Cumplir con las regulaciones	___	___	___	___	___
Plan de prevención de contaminantes	___	___	___	___	___
Reciclado de materiales	___	___	___	___	___
Reducción de desperdicios	___	___	___	___	___
Administración total de calidad	___	___	___	___	___
Contabilidad total de costos	___	___	___	___	___
Evaluación del ciclo de vida ( de los equipos)	___	___	___	___	___

38. Le gustaría que su empresa creciera en los próximos tres años?

No \_\_\_\_  
Muy poco (entre un 2 % - 5 % por año) \_\_\_\_  
Moderadamente ( entre un 5 % - 10 % por año) \_\_\_\_  
Considerablemente ( 20 % - 40 % por año ) \_\_\_\_  
Agresivamente ( más de un 40 % por año) \_\_\_\_

Comentarios: Por favor coméntenos sobre sus observaciones en relación al crecimiento de su empresa y Sobre su impacto ambiental.

Le agradecemos su tiempo invertido para completar este cuestionario. Si Ud. desea recibir un reporte resumen de esta encuesta marque aquí \_\_\_\_\_ .

Nombre de la Empresa:

\_\_\_\_\_

Ejemplos de productos que produce :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datos del entrevistado:

Nombre:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Puesto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la empresa \_\_\_\_\_ años.

Antigüedad en el puesto \_\_\_\_\_ años.

Fecha: \_\_\_\_\_