

## APÉNDICE

### CUESTIONARIO GUÍA PARA EL DIAGNÓSTICO EN LA MICROEMPRESA.

El siguiente cuestionario se diseñó con el objetivo que nos permita conocer las diferentes áreas de la empresa MOLTROX y realizar un mejor diagnóstico empresarial. Hemos dividido en las áreas que consideramos más importantes para la empresa.

#### 1) MEDIO AMBIENTE.

Es necesario evaluar el ambiente externo actual y futuro donde opera la empresa. La evaluación se centra en factores económicos, sociales, políticos, legales, demográficos y geográficos. A su vez debe explorarse ese ambiente en busca de elementos que sean de utilidad a la empresa tales como avances tecnológicos, productos y servicios en el mercado, y buscar otros factores necesarios para determinar la situación competitiva de la empresa.

1. ¿Conoce el entorno político, financiero y social que pueden influir en la empresa?  
**No**
2. ¿Conoce todos, los requisitos legales para que la planta siga trabajando?  
**Solo algunos como la alta ante el SAT**
3. ¿Las actividades de la empresa se ven influidas por estímulos legales o restricciones legales?  
**No**
4. ¿Qué importancia tienen para la empresa la distancia a sus mercados?  
**No mucha. Se mueve en taxi.**
5. ¿Se ha recibido alguna queja o inconformidad por la operación de la empresa?  
**No**
6. ¿Se considera que en la empresa se trabaja dentro de un ambiente de seguridad, orden y limpieza?  
**No**
7. ¿Cómo afectan las condiciones climatológicas en la elaboración de sus productos?  
**No pero puede afectar las instalaciones**
8. ¿Las vías de comunicación y transporte con que cuenta la empresa son suficientes?  
**Si**

## 2) POLÍTICAS Y DIRECCIÓN.

Por otro lado es de vital importancia asegurar la supervivencia de la empresa a largo plazo y de ser posible beneficiosa, ya que hoy en día las empresas se enfrentan al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, no sólo del entorno, sino también sociales, medios tecnológicos, nuevas regularizaciones y legislaciones, recursos de capital. Es necesario tomar decisiones dentro del ámbito empresarial para poder adaptarse a este cambiante y complejo mundo. Es por eso la importancia de la dirección estratégica, así como las políticas y objetivos que nos permitan establecer el rumbo de la empresa.

9. ¿Por qué ingresó la empresa con estas actividades o giros?  
**Porque es lo que sabe hacer bien y tiene mucha experiencia.**
10. ¿Los objetivos están definidos con precisión y cuáles son?  
**Entregar los pedidos a tiempo y pagar deudas**
11. ¿Cuáles de estos objetivos está alcanzando la empresa?  
**Entregan los pedidos a tiempo y comienzan a pagar deudas**
12. ¿El personal ayuda a fijar metas de rendimiento para su trabajo? (Calidad, servicio, etc.)  
**No**
13. ¿Cómo describiría el tipo de organización de su empresa (organigrama)?  
**No hay**
14. ¿Se encuentra bien definidas las líneas de comunicación de la empresa?  
**No**
15. ¿Los grupos de trabajo reciben la información necesaria de otros departamentos?  
**No hay departamentos**
16. ¿Qué tipos de incentivos se manejan para la motivación del personal?  
**No hay incentivos**

### 3) PROCESOS , PRODUCTOS Y CALIDAD

El producto que hacemos llegar a nuestro cliente debe cumplir sus expectativas, partiendo de esta idea se debe conocer la importancia de los procesos y calidad en el desarrollo de los productos, asegurando su adecuado funcionamiento, mejorando continuamente cada uno de ellos.

17. ¿Existe una mejora continua en el proceso? ¿Cómo se hace?  
**Si. Mejorando los diseños**
18. ¿Cuentan con diagramas de proceso?  
**No.**
19. ¿Tienen documentado de alguna forma su proceso?  
**Dibujos de diseños de piezas.**
20. ¿Qué tipo de producción tienen establecido (línea, lote o proceso, célula, mixta o fija)?  
**Lote**
21. ¿Los materiales de desecho o subproducto son aprovechados? ¿Cómo?  
**Algunas veces si sobra material hacen piezas de muestra para posibles clientes**
22. ¿Cuáles son sus criterios para establecer las mejoras para el producto?  
**No existen**
23. ¿El proceso se establece en función del producto o de la tecnología que tiene?  
**Del producto**
24. ¿Cuál es el tiempo de producción de su producto?  
**No está definido ya que son pedidos diferentes**
25. ¿El proceso de producción es suministrado con la materia prima necesaria?  
**No; algunas veces les sobra material y otras les falta**
26. ¿Con base en que se estableció la distribución de la planta?  
**Al espacio del taller**
27. ¿La materia prima es suficiente cada vez que se necesita?  
**No**

#### 4) ACTIVIDAD PRODUCTORA Y CALIDAD

La capacidad de producción permite analizar el grado de uso que se hace de cada uno de los recursos en la organización y así tener oportunidad de optimizarlos, y evitar el mal servicio al cliente derivado de falta de capacidad operativa.

28. ¿En que se basan para determinar la calidad a producir del producto?  
**En las especificaciones de los clientes**
29. ¿Cómo establecen los niveles de inventario (PEPS, UEPS, ETC.)?  
**No hay inventarios, todos los pedidos son exactos y se entregan completos**
30. ¿Conoce la capacidad instalada de la planta? Determinarla  
**No es posible conocerla ya que no hay un proceso único**
31. ¿Conocen las causas de los desperdicios?  
**Si, fallas de cálculo, complejidad de las piezas, equivocaciones, exceso de material.**

#### 5) MERCADO y COMERCIALIZACIÓN.

En una empresa el mercadeo es muy importante, fundamentalmente son las técnicas utilizadas para la comercialización y distribución del producto, es decir, con estas técnicas el cliente debe conocer mejor el bien que producimos hasta que finalmente lo consume y se logre su satisfacción obteniendo la preferencia en el mercado.

32. ¿La empresa se encuentra enterada de las nuevas oportunidades de negocio? (otros estados o importaciones)  
**No**
33. ¿Cómo dan a conocer su producto?  
**Van a talleres o locales a mostrar sus productos**
34. ¿Qué tan lejos están de su principal mercado?  
**Su principal cliente se encuentra en la misma colonia**
35. ¿Conoce a sus competidores actuales y posibles durante los próximos 3 años?  
**No**
36. ¿Conoce a sus clientes y sus necesidades?  
**Si sabe quiénes pueden ser sus clientes, mas no conoce sus necesidades**
37. ¿Tiene gastos de publicidad?  
**No**

38. ¿Cuáles son las características de los productos que hacen que la clientela los compre?  
**La calidad, el precio y el tiempo de entrega**
39. ¿Qué servicio pos venta suministra a sus clientes?  
**Ninguno**
40. ¿El número de sus clientes es estático o va en aumento?  
**Es variable, incrementa o disminuye**
41. ¿Su cantidad de producción es estática o va en aumento?  
**Varía según los pedidos de los clientes**

## 6) FUERZAS DE TRABAJO.

El recurso humano es la parte fundamental de una empresa, es por eso que el cuidar de él, en este caso se pretende saber que tan satisfecho se encuentra, así como las condiciones de trabajo en las que labora y las medidas de seguridad que se tienen para cuidar su integridad.

42. ¿Qué tipos de incentivos se manejan para la motivación del personal?  
**No hay incentivos**
43. ¿Qué sistema se emplea para la evaluación de puestos?  
**No existen puestos**
44. ¿Existe un sistema de promoción dentro de la compañía?  
**No**
45. \*Cuenta la empresa con:  
**Ventilación: Si**
- Temperatura: Irregular**
- Ruido: Normal**
- Iluminación: Mala**
- Código de colores: No**
- Regaderas: No**
- Extintores: No**
46. ¿Existe una buena relación entre los trabajadores y la empresa?  
**Si; son familia**
47. ¿Se forma la participación de los trabajadores en alguna toma de decisiones?  
**Si**

48. ¿Qué servicio le da la empresa al personal?  
**Ninguno**
49. ¿En qué forma se describe el trabajo que debe realizar cada uno de los trabajadores (verbal, escritura u otra)?  
**Verbal y gráfica**
50. ¿Qué políticas ha establecido la empresa para reclutar personal?  
**No aplica**
51. ¿Se le da al personal libertad para mejorar su forma de trabajo?  
**Si**
52. ¿Coopera usted con propuestas para mejorar el trabajo?  
**Si**
53. ¿Conoce el producto? ¿Para qué sirve?  
**Si; depende del producto**

## 7) SUMINISTROS.

**La materia prima debe ser perfectamente identificable y medible, para ayudar a determinar el costo final del producto, así como la forma en que se adquieren y almacenan.**

54. ¿Cuál es la procedencia de la materia prima?  
**Tiendas especializadas en metales**
55. ¿Cuántos son sus proveedores?  
**No hay proveedores definidos**
56. ¿Cómo les llega su materia prima?  
**Al contado**
57. ¿Los proveedores ofrecen descuento por pronto pago o cantidad de volumen?  
**No**
58. ¿Se debe hacer una inspección?  
**No**
59. ¿Se presenta agotamiento de materia prima con frecuencia?  
**No**
60. ¿Cómo se controlan las entradas y salidas del material de los almacenes?  
**No hay almacenes**
61. ¿Se puede evitar o reducir el manejo de los materiales (almacén)?  
**No aplica.**

## 8) CONTABILIDAD Y FINANCIAMIENTO.

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

62. ¿Utiliza crédito para sus operaciones financieras?

**Si**

63. ¿Las decisiones que se toman en la empresa, se hacen con base en el departamento de finanzas?

**No existe departamento de finanzas**

64. ¿Cuenta la empresa con efectivo suficiente para pagar?

• **Los próximos sueldos o salarios: No paga salarios**

• **Los adeudos inmediatos a los proveedores: No tiene adeudos a proveedores**

• **La materia prima y los energéticos: Si**

• **Los impuestos, IMSS, INFONAVIT: Si**

65. ¿Cuáles son las condiciones de pago que se manejan con los clientes?

**El pago se da cuando reciben el pedido.**

66. ¿Se hacen oportunamente las declaraciones y pagos de impuestos?

**No**

67. Reinversiones

**Sólo cuando se necesita maquinaria nueva o especial para un cierto pedido**

68. Políticas de cuentas por cobrar

**No**

## 9) MEDIOS DE PRODUCCIÓN.

Los medios de producción, en este caso instalaciones adecuadas, transporte y mantenimiento de maquinaria son elementos que hay que evaluar. La labor del departamento de mantenimiento está relacionada muy estrechamente en la prevención de accidentes y lesiones en el trabajador ya que tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones, la maquinaria y herramienta, equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando en parte riesgos en el área laboral. También se asegura el adecuado rendimiento de las máquinas para la elaboración de las piezas.

69. ¿Existe un departamento encargado del mantenimiento y reposición del equipo, opera este satisfactoriamente?

**No existe departamento encargado, el mantenimiento lo da el empresario y opera satisfactoriamente.**

70. ¿Con que prioridades se realizan inspecciones a la maquinaria y equipo?  
**Con la prioridad de que siempre estén limpias y funcionando bien**

71. ¿Existe el equipo adecuado técnicamente para la producción?  
**Si**

72. ¿El edificio que ocupa es adecuado para su actividad? (Observar)  
**No; el taller es pequeño y no adecuado para la actividad productora, hay poco espacio para moverse, el suelo está desnivelado, el techo y paredes no son adecuados, las instalaciones eléctricas no son adecuadas, si llueve el agua puede mojar el equipo y no existe bodega donde colocar la materia prima y/o el producto terminado**

73. ¿Con que medios de transporte se cuentan para la distribución de los productos?  
**No cuentan con medio de transporte**

**Se responde que no hay departamento de mantenimiento, sin embargo el empresario lo proporciona, la desventaja en este punto es que no hay las instalaciones y/o espacio óptimo para llevar a cabo las actividades productivas, además de no contar con medios de transporte para surtido y entregas.**

## **10) CALIDAD**

**Para poder competir en el mercado y obtener la preferencia es imprescindible el ofrecer productos de calidad, para lograrlo se deben establecer el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente**

74. ¿Han tenido alguna queja con respecto a la calidad del producto o devoluciones?  
¿Si no como saben que sale bien?  
**No, cada pieza es fabricada manualmente una a una**

75. ¿Están bien definidas las características de calidad del producto?  
**No**

76. ¿Qué procedimientos se llevan a cabo con los productos no conformes?  
**No aplica**



## 11) COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA

Para conocer las necesidades del cliente se debe disponer de los recursos para que exista comunicación, esto nos permite ofrecer un mejor servicio y atención. Por otro lado la empresa debe ofrecer un producto de calidad, para esto debe apoyarse en herramientas tecnológicas que sirvan para mejorar su elaboración.

77. ¿Cuáles son los medios de comunicación entre la empresa y el cliente?

**Vía telefónica**

78. ¿De qué forma realiza sus cotizaciones y sus diseños de piezas?

**De forma manual (lápiz y papel)**

79. ¿Considera importante el uso de la tecnología en sus labores de trabajo?

**Si**

80. ¿Qué tipo de tecnología le ayudará a desempeñar mejor su trabajo?

**El uso de un software para diseñar las piezas**

81. ¿Sabe utilizar la computadora?

**No**