

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD A MYPEs 2017

LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA

A. UBICACIÓN GEOGRÁFICA		Código	B. UBICACIÓN MUESTRAL						
1. Departamento			5. Sector de trabajo				7. Zona		
2. Provincia			6. Área de trabajo				8. Manzana		
3. Distrito							9. Frente		
4. Coordenadas geográficas (del local principal)									

10. Dirección (Seleccione el tipo de vía y anote la dirección donde se ubica la Empresa)

Nombre de: Avenida (1), Jirón (2), Calle (3), Pasaje (4), Carretera (5), Prolongación (6), Otro (7)	N° puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Km

11. Referencia de la dirección

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y CONDUCTOR DE LA EMPRESA

1. N° de RUC				2. Razón social o apellidos y nombres del propietario					
3. Nombre comercial de la empresa									
4. Año de inicio de funcionamiento		5. Página web		6. Correo electrónico		7. Teléfono fijo		8. Teléfono móvil	
			No tiene		No tiene		No tiene		No tiene

DEL CONDUCTOR Y DEL INFORMANTE

9. Apellidos y nombres del conductor o responsable de la gestión de la empresa (o gerente general) – Llenar en caso de Persona Jurídica		10. Sexo		11. Edad	12. Último nivel de estudios alcanzado	
		M	F		Código	
		1	2			
13. Cargo del Informante		Conductor...1 Administrador...2 Gerente...3 Otro(Especifique)_____4				
14. Apellidos y Nombres del informante						

Sin nivel.....	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior no univ. incompleta ..	4
Superior no univ. completa ..	5
Superior univ. incompleta	6
Superior univ. completa	7
Post grado	8
No Sabe	9

CONOCIMIENTO DEL ENTE RECTOR DEL SISTEMA NACIONAL PARA LA CALIDAD

15. ¿Conoce o ha oído hablar del Instituto Nacional de Calidad (INACAL)?

Sí1 No.....2

16. Resultado de la Encuesta (para ser llenado al final de la Encuesta)

Fecha				(*) CÓDIGOS DE RESULTADO		
Día	Mes	Año	Completa	Rechazo	Actividad no investigada ...	
		147	
(*) Resultado		25	Otro 8	
		36	(Especifique)	

SECCIÓN 100: PERFIL ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

<p>101. Actividad económica principal de la empresa (Registre el código CIIU Rev. 4 que corresponde la principal actividad que realiza la empresa)</p> <p style="text-align: center;"> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </p> <p>De no identificar código alguno para la actividad principal de la empresa, considere alguna de las siguientes opciones: 9999: Otra Actividad Manufacturera 0000: Actividad No Manufacturera (Fin de la encuesta)</p>	<p>107. ¿En qué mercados vende su principal producto o servicio industrial? (Puede seleccionar una o más alternativas)</p> <p>Local (en la región donde se ubica la empresa)..... 1 Nacional (dos o más regiones)..... 2 Internacional..... 3</p>																		
<p>102. Actividades económicas secundarias de la empresa (Registre las actividades secundarias que realiza la empresa)</p> <p style="text-align: center;"> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </p>	<p>108. En el año 2016, ¿ha exportado algún producto o servicio industrial?</p> <p>Si.....1 No.....2</p>																		
<p>103. ¿Cuál es la constitución legal de la empresa? (Seleccione una alternativa)</p> <p>Persona natural..... 1 Sociedad anónima abierta..... 2 Sociedad anónima cerrada..... 3 Sociedad comercial de responsabilidad limitada..... 4 Empresa individual de responsabilidad limitada..... 5 Otra 6 (Especifique)</p>	<p>109. ¿Cuáles son las principales dificultades para que su empresa exporte? (Lea y seleccione una o más alternativas)</p> <p>El cumplimiento de requisitos de calidad exigidos por los compradores..... 1 El cumplimiento de requisitos de cantidad exigidos por los compradores..... 2 Falta de información sobre los trámites requeridos para exportar..... 3 La identificación de mercados y/o compradores potenciales..... 4 Altos costos logísticos y/o difícil acceso al financiamiento de las operaciones de comercio exterior..... 5 Otra 6 (Especifique)</p>																		
<p>104. Sus ventas totales del año 2016, ¿Se encuentran en el rango de:</p> <p>Menor a 592 500 soles.....1 Mayor a 592 500 soles.....2</p>	<p>110. ¿Cuáles de los siguientes factores son importantes para mantenerse o posicionarse mejor en el mercado? (Lea y seleccione una o más alternativas)</p> <p>Precio del producto o servicio industrial que ofrece..... 1 Calidad del producto o servicio industrial que ofrece..... 2 Grado de diferenciación del producto o servicio industrial que ofrece con respecto al de otras empresas..... 3 Tiempo de entrega..... 4 Servicio al cliente..... 5 Uso de TIC (Redes sociales, página web, email)..... 6 Otra 7 (Especifique)</p>																		
<p>105. En el año 2016 ¿Cuántos trabajadores tenía en promedio su empresa? (Incluidos los que no estuvieron en planillas).</p> <p style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">2016</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table> </p> <p style="text-align: center;">Número promedio total de trabajadores</p>	2016		<p>111. Su empresa, ¿pertenece a alguna asociación, organización o gremio empresarial?</p> <p>Si.....1 No.....2 (Pase a 114)</p>																
2016																			
<p>106. En el año 2016 ¿Cuál fue el nivel educativo de sus trabajadores? (Indique el número de trabajadores según nivel de educación máximo alcanzado)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Cód.</th> <th style="width: 60%;">Nivel de educación máximo alcanzado</th> <th style="width: 30%;">Núm. de trabajadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Superior Universitaria (completa o incompleta)</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Superior Técnica (completa o incompleta)</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Secundaria/Primaria</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Inicial/Sin nivel</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Total (01 al 04)</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Cód.	Nivel de educación máximo alcanzado	Núm. de trabajadores	01	Superior Universitaria (completa o incompleta)		02	Superior Técnica (completa o incompleta)		03	Secundaria/Primaria		04	Inicial/Sin nivel		05	Total (01 al 04)		<p>112. ¿A qué tipo de organización o agrupación pertenece? (Lea y seleccione la alternativa que corresponda)</p> <p>Asociación..... 1 Cooperativa..... 2 Consorcio..... 3 Grupo sin personería jurídica para realizar operaciones empresariales..... 4 Otro 5 (Especifique)</p>
Cód.	Nivel de educación máximo alcanzado	Núm. de trabajadores																	
01	Superior Universitaria (completa o incompleta)																		
02	Superior Técnica (completa o incompleta)																		
03	Secundaria/Primaria																		
04	Inicial/Sin nivel																		
05	Total (01 al 04)																		

113. ¿Cuáles fueron los motivos por los que se incorporó a una o más organizaciones o agrupaciones? (Lea y seleccione una o más alternativas)

Para mejorar su poder de negociación con sus proveedores..... 1
 Para acceder a servicios financieros..... 2
 Para acceder a nuevos mercados..... 3
 Para acceder a servicios de capacitación y asistencia técnica..... 4
 Otro 5
 (Especifique)

114. ¿Por qué su empresa no pertenece a una organización o agrupación? (Solo para quienes respondieron NO en 111). (Lea y seleccione una o más alternativas)

Altos costos (aportes/cuotas)..... 1
 Falta de confianza en la asociación o en los asociados..... 2
 Limita la capacidad de decisión de la empresa..... 3
 No existe asociación para el rubro de la empresa..... 4
 No percibe beneficios/no lo necesita..... 5
 Falta de información6
 Otro7
 (Especifique)

SECCIÓN 200: USO DE NORMAS TÉCNICAS O ESTÁNDARES DE CALIDAD

201. En su empresa, ¿Cómo establecen las características o especificaciones técnicas de sus productos o servicios industriales? (Lea y seleccione una o más alternativas).

Lo establece la empresa (especificación propia)..... 1
 Lo establece el cliente..... 2
 Toma como referencia a otras empresas..... 3
 Lo establece utilizando una norma técnica o estándar de calidad 4

204. ¿En qué año implementó la norma técnica o estándar de calidad más importante?

Año

202. En el año 2016, ¿su empresa ha utilizado o ha implementado algún estándar de calidad o alguna norma técnica para elaborar su producto o prestación de sus servicios industriales?

Si.....1
 No.....2 (Pasar a 301)

205. ¿Qué beneficios consiguió con la implementación o utilización de la norma técnica o estándar de calidad? (Lea y seleccione una o más alternativas)

Le ha permitido mejorar su productividad..... 1
 Le ha permitido reducir sus costos..... 2
 Le ha permitido mejorar la calidad de su producto final.... 3
 Le ha permitido ampliar su mercado.....4
 Ningún beneficio / No ha sido útil..... 5
 Otro 6
 (Especifique)

203. ¿Cuál es el origen de la norma técnica o estándar de calidad más importante que utilizó o implementó?

Nacional (NTP).....1
 Internacional.....2
 Norma de Asociación (Ej. ASTM, FNOR, UNE, etc.).....3
 Otra.....4
 (especifique)

SECCIÓN 300: SOBRE SERVICIOS DE MEDICIÓN Y CALIBRACIÓN

301. Algún producto o servicio industrial que ofrece su empresa ¿ha tenido rechazo o problemas por errores de medición?

Si..... 1
 No..... 2

Presión	Manómetro	1	2	1	2
	Vacuómetro	1	2	1	2
	Manómetro diferencial	1	2	1	2
	Sensores de presión	1	2	1	2
	Otro (Especifique)	1	2	1	2
Temperatura	Termómetro	1	2	1	2
	Pirómetro	1	2	1	2
	Termohigrógrafo	1	2	1	2
	Otro (Especifique)	1	2	1	2
Volumen	Bureta	1	2	1	2
	Pipeta	1	2	1	2
	Otro (Especifique)	1	2	1	2
Otro	Otro (Especifique)	1	2	1	2

302. En su empresa, ¿utiliza algún instrumento de medición?

Si..... 1 (Proceda a responder el siguiente cuadro. Seleccione la alternativa que corresponda. De responder SI en P302A, continúe con P302B. De brindar una respuesta positiva en P302B, indique la cantidad en P302C).

No..... 2 (Pase a 401)

*En caso de no haber calibrado instrumentos de medición (P302B=NO en todas las alternativas), pasar a la siguiente sección (P401)

303. ¿Quién ha calibrado sus instrumentos de medición? (Lea y seleccione una o más alternativas)

Los propios trabajadores de la empresa..... 1 (Pase a P305)
 Su empresa en su propio taller de calibración..... 2 (Pase a P305)
 Un técnico externo..... 3 (Pase a P305)
 El INACAL..... 4 (Pase a P305)
 Otra entidad o laboratorio especializado..... 5

Magnitud	Instrumento	P302a		P302b		P302c
		¿Qué instrumento utiliza?		¿El instrumento ha sido calibrado en el año 2016?		¿Cuántos instrumentos ha calibrado en el año 2016?
		Si	No	Si	No	
Masa	Balanza	1	2	1	2	
	Espectrómetro de masa	1	2	1	2	
	Calarómetro	1	2	1	2	
	Otro (Especifique)	1	2	1	2	
Longitud	Cinta Métrica	1	2	1	2	
	Calibre	1	2	1	2	
	Escalímetro	1	2	1	2	
	Otro (Especifique)	1	2	1	2	

304. En caso de que haya utilizado servicios de calibración de una entidad o laboratorio especializado ¿Esta estuvo acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación (INACAL)?

Si..... 1
 No..... 2
 No sabe..... 3

305. ¿Cuál es el gasto aproximado incurrido en las calibraciones realizadas durante el 2016?

Gasto en \$/.

SECCIÓN 400: EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

401. En su empresa ¿Cómo verifican la calidad de los productos o servicios industriales? (Lea y seleccione una o más alternativas)

- No se verifica, porque ya está establecido desde el inicio..... 1 (Pase a 403)
- Mediante control de calidad dentro de la empresa..... 2 (Pase a 403)
- Mediante el servicio de una empresa externa sin acreditación..... 3 (Pase a 403)
- Mediante un laboratorio de ensayo acreditado en el Perú..... 4
- Mediante un laboratorio de ensayo acreditado en el extranjero..... 5

402. Alguna entidad acreditada en el Perú, ha evaluado la conformidad de la calidad de su producto o servicio industrial, o algún proceso o gestión de su empresa.

- Si.....1
- No.....2

403. Su empresa cuenta con alguna de las siguientes certificaciones.
(Lea y seleccione una o más alternativas)

- Certificación de producto o servicio industrial... 1
- Certificación de proceso o gestión..... 2
- Certificación de la empresa..... 3
- Ninguna certificación..... 4 (Pase a 408)

404. Respecto a la principal certificación con la que cuenta su empresa, cuál es el origen de la entidad que emitió la certificación

- Nacional.....1
- Internacional.....2

405. Respecto a la principal certificación con la que cuenta su empresa, ¿la entidad que ha emitido la certificación está acreditada en el Perú (INACAL)?

- Si..... 1
- No..... 2
- No sabe... 3

406. Respecto a la principal certificación con la que cuenta su empresa, ¿Cuál fue el año de obtención de la certificación?

Año			

407. ¿Por qué razones certificó los procesos, gestión o productos? (Lea y seleccione una o más alternativas)

- Para cumplir requerimientos de exportación..... 1
 - Para cumplir requerimientos de compras estatales..... 2
 - Para cumplir requerimientos de clientes locales (diferentes al Estado)..... 3
 - Para cumplir con la exigencia de entes reguladores (SANIPES, SENASA, DIGESA, OSINERGMIN, PRODUCE, MUNICIPALIDADES, etc.)..... 4
 - Para diferenciar el producto..... 5
 - Para ser más eficiente / productivo..... 6
 - Otra..... 7
- (Especifique)

408. ¿Por qué no tiene certificación? (Solo para los que respondieron "NO" en 402)
(Lea y seleccione una o más alternativas)

- Falta de información sobre certificaciones (desconoce los requerimientos)..... 1
 - Requiere adecuaciones para estandarizar procesos / gestión/ productos..... 2
 - Es muy costoso..... 3
 - No logra diferenciar su producto..... 4
 - No hay suficientes entidades certificadoras..... 5
 - Otro..... 6
- (Especifique)

409. En el año 2016 ¿El personal de la empresa, ha recibido asistencia técnica o asesoría sobre aspectos relacionados a la mejora de la calidad de sus productos o servicios industriales?

(Lea y seleccione una o más alternativas)

- No recibió ninguna asistencia técnica..... 1 (Fin de la encuesta)
 - Sí, recibió asistencia sobre implementación de sistemas de gestión de la calidad..... 2
 - Sí, recibió asistencia sobre implementación de normas técnicas o estándares de producto o servicio..... 3
 - Sí, recibió asistencia o cursos en mediciones y/o calibración de instrumentos..... 4
 - Sí, recibió otro tipo de asistencia técnica..... 5
- (Especifique)

410. ¿Quién le brindó la asistencia técnica?

- El INACAL..... 1
 - Un programa del Ministerio de la Producción..... 2
 - Empresas Internacionales..... 3
 - Otra entidad..... 4
- (Especifique)

Observaciones:
