



# UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Escuela técnica superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos



# ***ANEXOS***

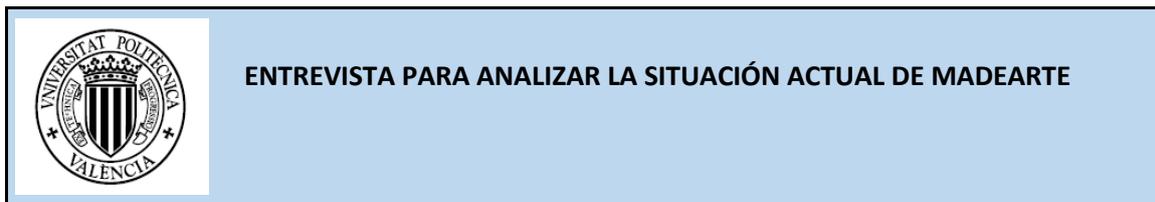




## ANEXOS

### 1.1. ANEXO 1: FORMATO DE ENTREVISTAS

#### 1.1.1. FORMATO DE ENTREVISTA AL GERENTE:



Marque con una X la respuesta que considere correcta para cada pregunta. Siendo:

- 1: Muy en desacuerdo                      3: Indiferente  
2: Más bien en desacuerdo              4: Más bien de acuerdo  
5: Muy de acuerdo

1	Su función resulta clara dentro de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	La empresa está cumpliendo con los objetivos esperados.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Los recursos tecnológicos, humanos y económicos de los que dispone para operar la empresa son suficientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	En cada proyecto se establecen los plazos respectivos para suministro, producción e instalación.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Existe una planificación presupuestaria para cada proyecto basada en la oferta que se haya realizado, teniendo en cuenta los costes de suministros.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Para cada proyecto se establece una adecuada distribución de los recursos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)





7	La distribución de las tareas se realiza en función de la capacitación de los trabajadores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Se designan los recursos necesarios a cada trabajador para que desempeñe sus funciones de manera eficiente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Existe una adecuada gestión de los recursos, es decir, se trabaja en la disponibilidad de los mismos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	La empresa capacita a su personal para mejorar su trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	El trato que MadeArte mantiene con los clientes y proveedores es amable y cortés.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	La comunicación que mantiene con sus trabajadores es buena.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Los trabajadores de la empresa reciben una guía adecuada para el desempeño de sus funciones.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Se busca estimular o motivar a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo. Indicar cómo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	MadeArte tiene una buena capacidad de negociación en sus contratos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	La empresa cumple con lo planificado para cada proyecto en tiempo y coste.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	La frecuencia de control del presupuesto y tiempo de cada proyecto es adecuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Existe una supervisión del cumplimiento de horarios laborales por parte de los trabajadores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)





19	Se realizan evaluaciones del desempeño de cada trabajador.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Existe un control de calidad de la producción.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Al final se observan ganancias o pérdidas de cada proyecto.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Se adoptan medidas correctivas cuando existe una desviación en tiempo o coste. Indicar qué tipo de medidas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	La empresa brinda confianza a sus clientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Los clientes de MadeArte quedan satisfechos con el trabajo que la misma realiza.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Los clientes pueden comunicarse con el Gerente de la empresa de manera adecuada y abierta.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	MadeArte toma en cuenta la opinión y necesidades de sus clientes para brindarles un mejor servicio.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Anualmente se realizan balances de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Existe gestión de pagos a trabajadores y proveedores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Existe gestión de facturación a los clientes y de los proveedores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	MadeArte dispone del espacio físico necesario para realizar todas sus funciones.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	El tiempo de respuesta frente a inconvenientes durante la producción es inmediato.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	El personal de la empresa realiza su trabajo de manera eficiente y eficaz, es decir,	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)





	cuentan con una alta productividad.					
33	Se estudia la cadena de valor de la empresa eliminando aquellas actividades que no generan valor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Durante la producción se realizan movimientos innecesarios.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**Observaciones:**





### 1.1.2. FORMATO DE ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES



#### ENTREVISTA PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE MADEARTE

No.	Nombre y Apellido:						Fecha de Nacimiento:	
	Teléfono:						Puesto de Trabajo:	
	<p align="center"><b>Marque con una X la respuesta que considere correcta para cada pregunta. Siendo</b></p> <p align="center"><b>1: Muy en desacuerdo      2: Más bien en desacuerdo</b></p> <p align="center"><b>3: Indiferente                      4: Más bien de acuerdo</b></p> <p align="center"><b>5: Muy de acuerdo</b></p>						<b>Explique</b>	
1	Su función resulta clara dentro de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
2	Sus funciones son asignadas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
3	El Gerente facilita la comunicación con los trabajadores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
4	El ambiente laboral de MadeArte le resulta agradable.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
5	Los trabajadores planifican su trabajo diario con antelación, para cumplir con todas las tareas designadas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
6	La antelación con la que los trabajadores reciben los materiales para hacer su trabajo es adecuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
7	El grupo de trabajadores cumplen a tiempo con todas las	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		





	tareas designadas por su jefe.						
8	La productividad de los trabajadores aumentaría ante la presencia de incentivos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
9	En su ambiente de trabajo existen distracciones que afectan el desempeño de los trabajadores. *En caso de estar de acuerdo, indique cuáles.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
10	En caso de inconvenientes durante la producción o en obra, los trabajadores informan lo antes posible a su jefe.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
11	La empresa realiza cursos de capacitación para sus trabajadores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
12	Los trabajadores se sienten motivados para realizar su trabajo. *En caso de desacuerdo, indicar las razones de la falta de motivación.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
13	Las tareas realizadas por los trabajadores son supervisadas por el Gerente de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
14	El funcionamiento de la empresa es adecuado. *En caso de desacuerdo, indicar	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	





	qué mejoraría de la empresa.						
15	El rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa se podría mejorar. *En caso de estar de acuerdo, indique de qué forma se lo puede hacer.	(1)	(2)	(3)	(4)	-5	

**Observaciones y Recomendaciones para la Empresa:**





### 1.1.3. FORMATO DE ENTREVISTA A LOS CLIENTES

ENTREVISTA PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE MADEARTE						
 <p>Marque con una X la respuesta que considere correcta para cada pregunta. Siendo:</p> <p>1: Muy en desacuerdo      3: Indiferente 2: Más bien en desacuerdo      4: Más bien de acuerdo 5: Muy de acuerdo</p>						
No.	Pregunta	Respuestas				
1	Los precios que maneja MadeArte van de acuerdo a su calidad y eficiencia.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Los precios que ofrece MadeArte son competitivos y asequibles.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Los tiempos de entrega de MadeArte son adecuados de acuerdo a lo estipulado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	La calidad del producto terminado que ofrece MadeArte es buena.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Usted posee conocimiento de la experiencia que tiene la empresa en el mercado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Es importante que MadeArte aumente y mejore la publicidad del servicio que ofrece.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	La variedad de los productos que ofrece la empresa satisfacen sus requerimientos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	La rapidez de respuesta de MadeArte frente a sus solicitudes, sugerencias, reclamos o inconvenientes es adecuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	La empresa brinda una atención amable y cortés a sus clientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	El comportamiento del personal de MadeArte hacia usted y sus colaboradores es adecuado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	MadeArte satisface las necesidades de sus clientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Observaciones y Recomendaciones:





#### 1.1.4. FORMATO DE ENTREVISTA A LOS PROVEEDORES

ENTREVISTA PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE MADEARTE						
 <p>Marque con una X la respuesta que considere correcta para cada pregunta. Siendo:</p> <p>1: Muy en desacuerdo      3: Indiferente 2: Más bien en desacuerdo      4: Más bien de acuerdo 5: Muy de acuerdo</p>						
No.	Pregunta	Respuestas				
1	MadeArte cumple con los tiempos de pago estipulados.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Recibe información sobre todos los trabajos que ha realizado la empresa y la experiencia que la misma posee.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	La empresa mantiene una atención amable y cortés con sus proveedores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Se considera a MadeArte como un buen cliente para su empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Los contratos y pedidos de MadeArte se formalizan.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Recibe los pedidos de MadeArte con suficiente tiempo de antelación para su entrega.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Observaciones y Recomendaciones para MadeArte:



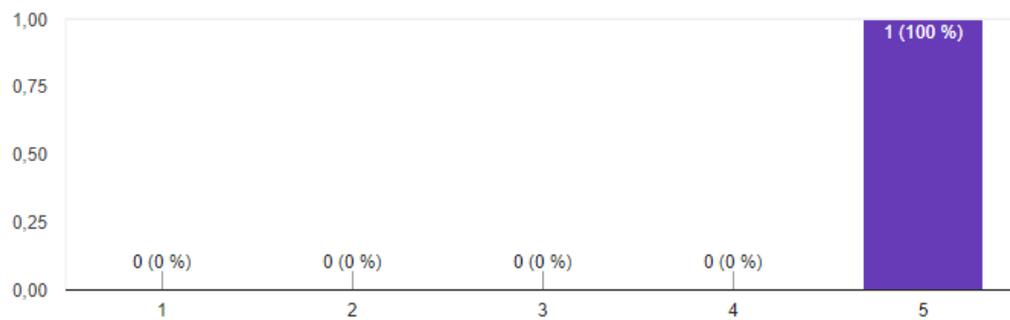


## 1.2. ANEXO 2: GRÁFICOS DE RESPUESTAS A ENTREVISTAS

### 1.2.1. RESPUESTAS DE ENTREVISTA A GERENTE

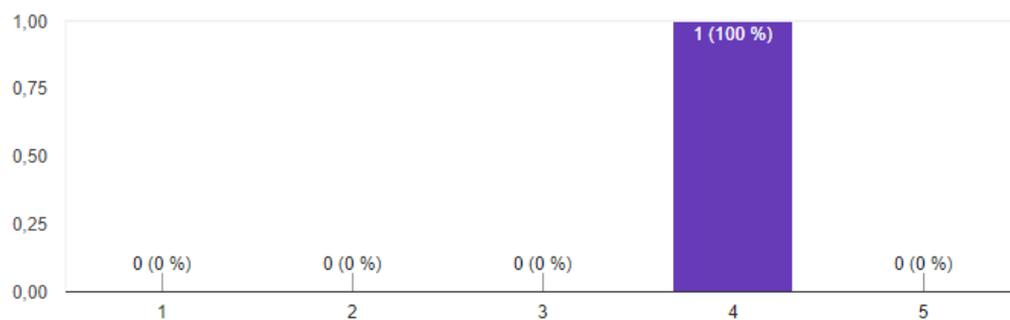
1.- Su función resulta clara dentro de la empresa.

1 respuesta



2.- La empresa está cumpliendo con los objetivos esperados.

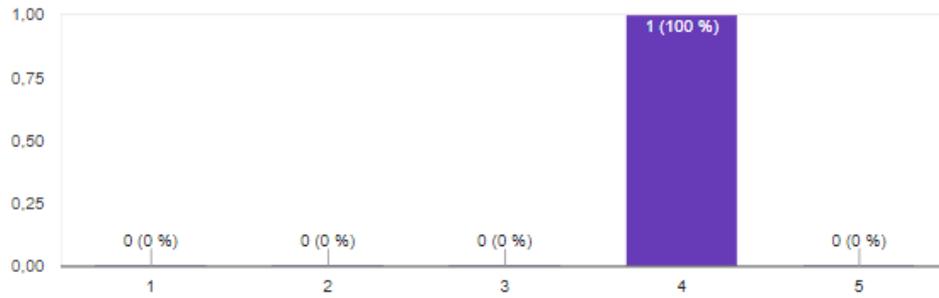
1 respuesta





3.- Los recursos tecnológicos, humanos y económicos de los que dispone para operar la empresa son suficientes.

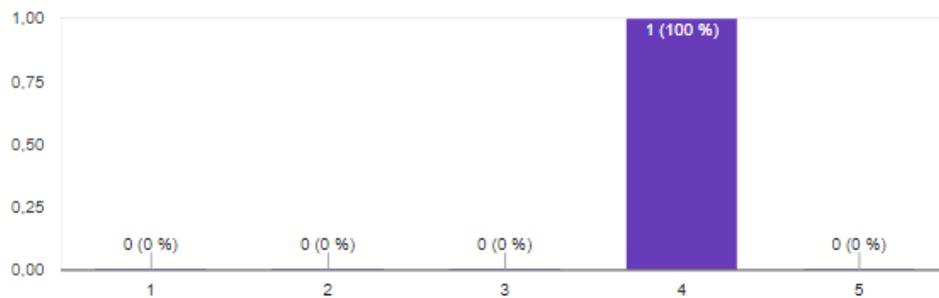
1 respuesta



4.- En cada proyecto se establecen los plazos respectivos para suministro, producción e instalación.



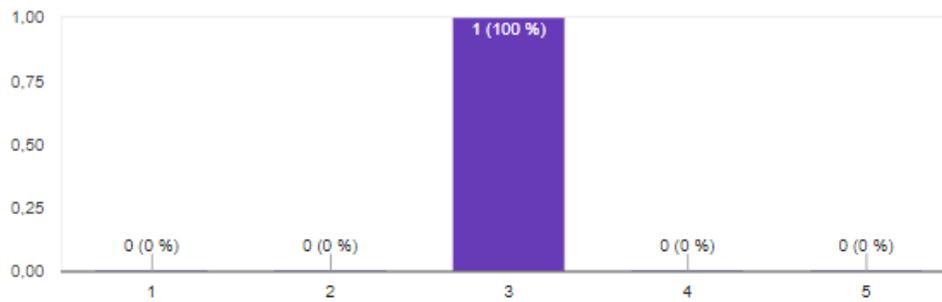
1 respuesta





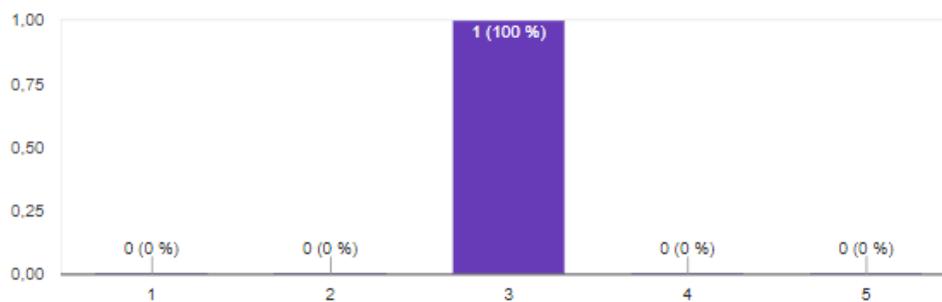
5.- Existe una planificación presupuestaria para cada proyecto basada en la oferta que se haya realizado, teniendo en cuenta los costes de suministros.

1 respuesta



6.- Para cada proyecto se establece una adecuada distribución de los recursos.

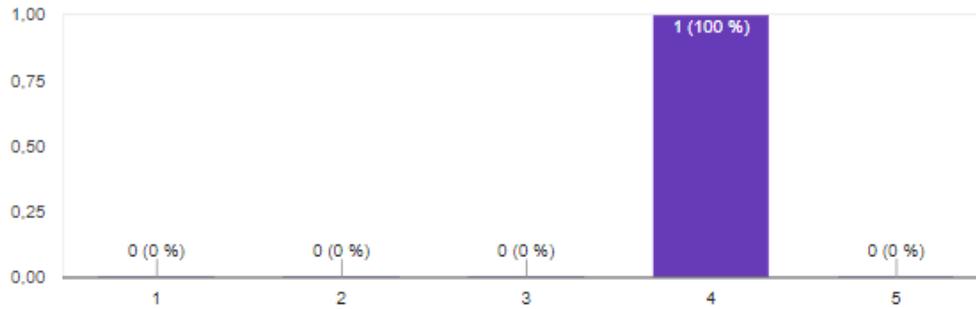
1 respuesta





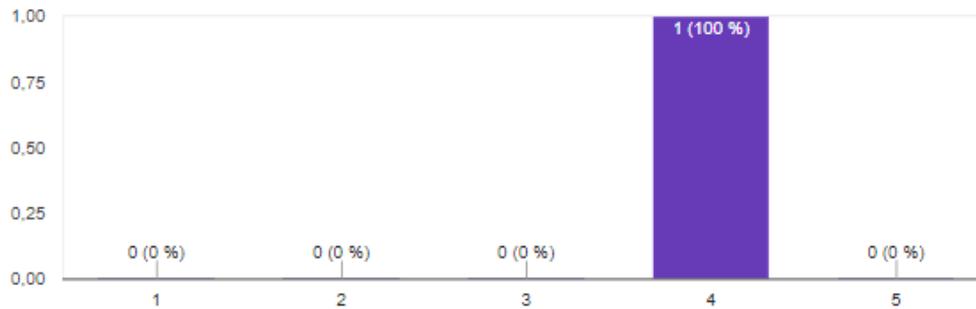
7.- La distribución de las tareas se las realiza en función de la capacitación de los trabajadores.

1 respuesta



8.- Se designan los recursos necesarios a cada trabajador para que desempeñe sus funciones de manera eficiente.

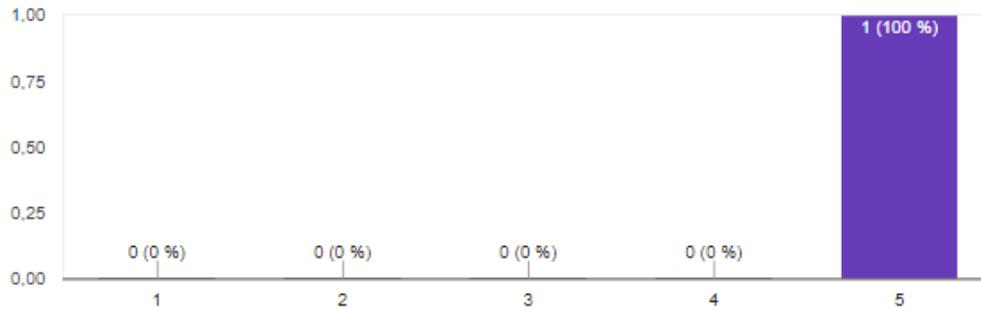
1 respuesta





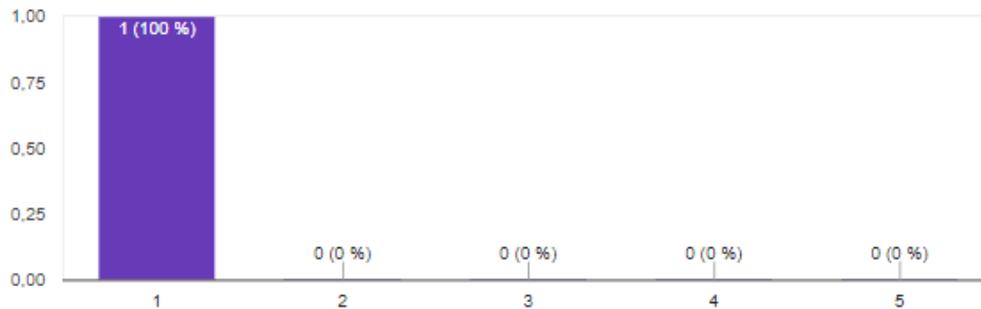
9.- Existe una adecuada gestión de los recursos, es decir se trabaja en la disponibilidad de los mismos.

1 respuesta



10.- La empresa capacita a su personal para mejorar su trabajo.

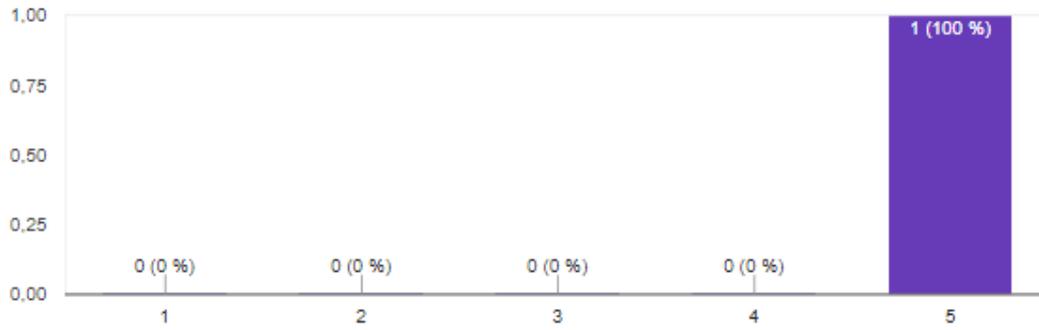
1 respuesta





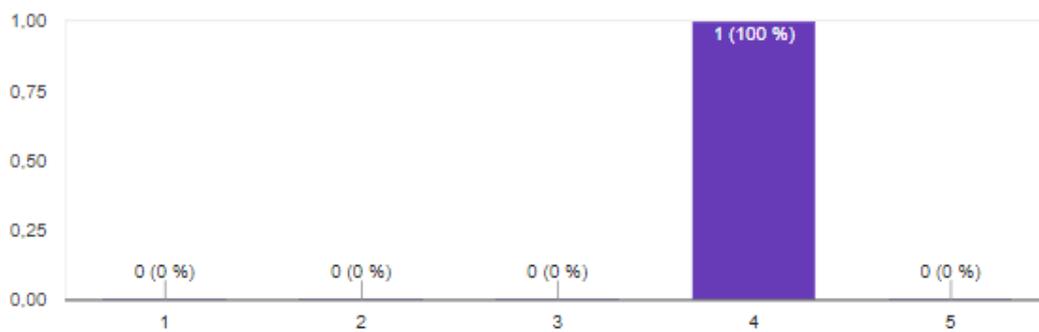
11.- El trato que MadeArte mantiene con los clientes y proveedores es amable y cortés.

1 respuesta



12.- La comunicación que mantiene con sus trabajadores es buena.

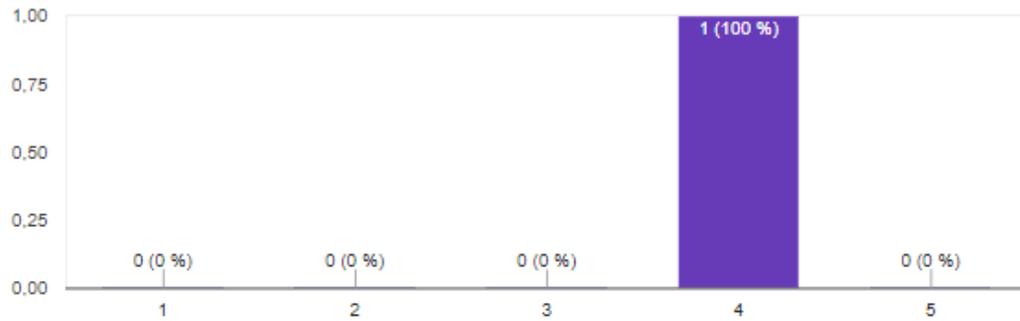
1 respuesta





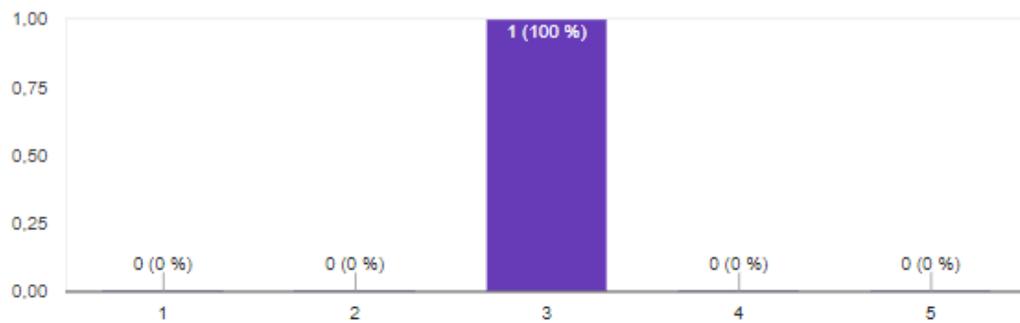
13.- Los trabajadores de la empresa reciben una guía adecuada para el desempeño de sus funciones.

1 respuesta



14.- Se busca estimular o motivar a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo.

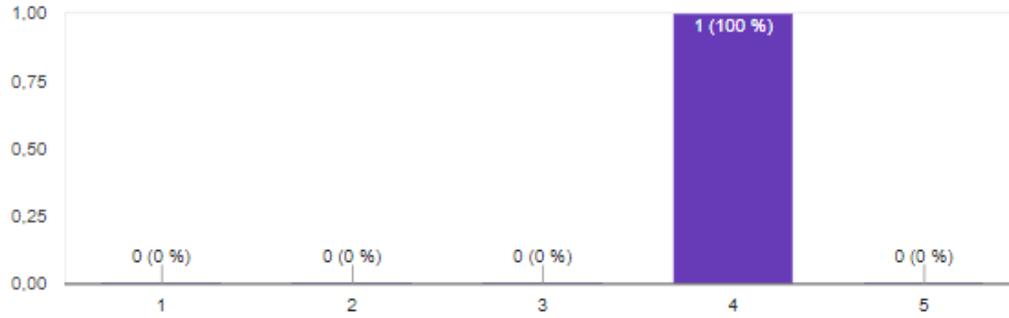
1 respuesta





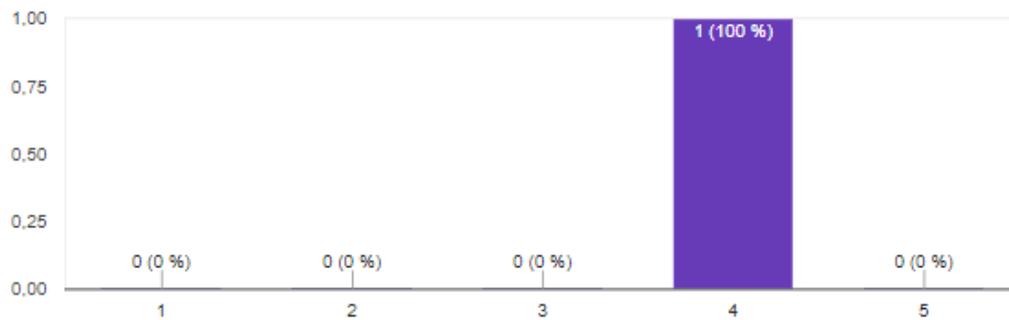
15.- MadeArte tiene una buena capacidad de negociación en sus contratos.

1 respuesta



16.- La empresa cumple con lo planificado para cada proyecto en tiempo y coste.

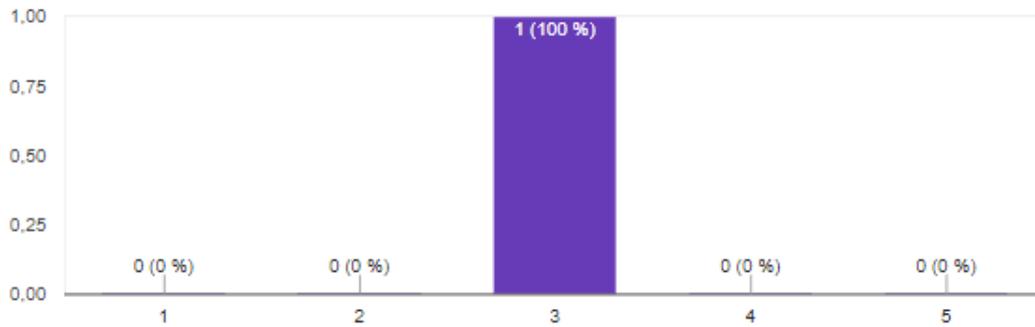
1 respuesta





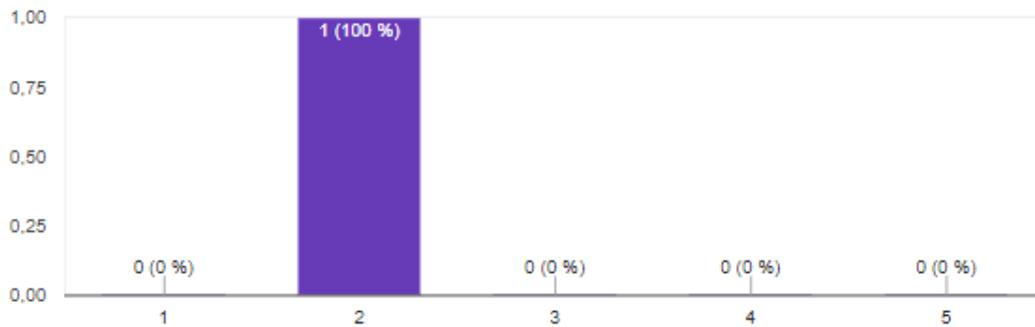
17.- La frecuencia de control del presupuesto y tiempo de cada proyecto es adecuada.

1 respuesta



18.- Existe una supervisión del cumplimiento de horarios laborales por parte de los trabajadores.

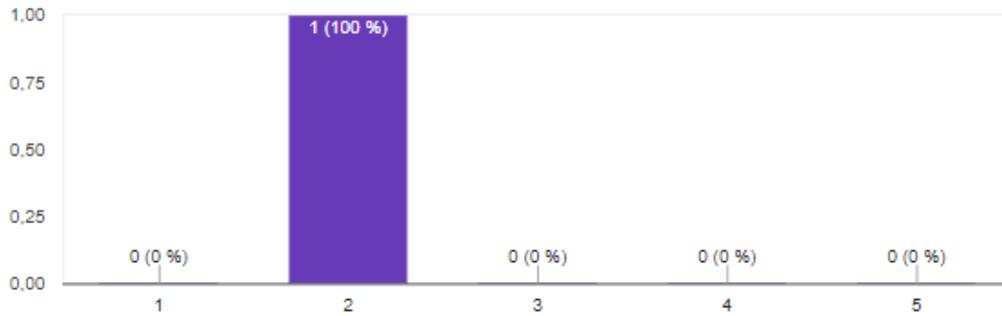
1 respuesta





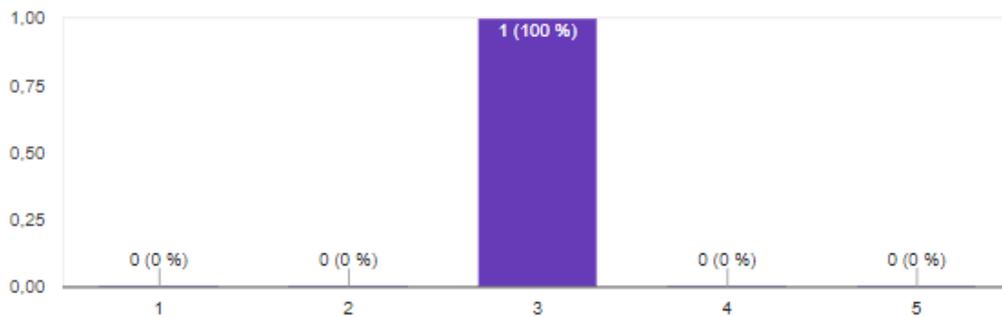
19.- Se realizan evaluaciones del desempeño de cada trabajador.

1 respuesta



20.- Existe un control de calidad de la producción.

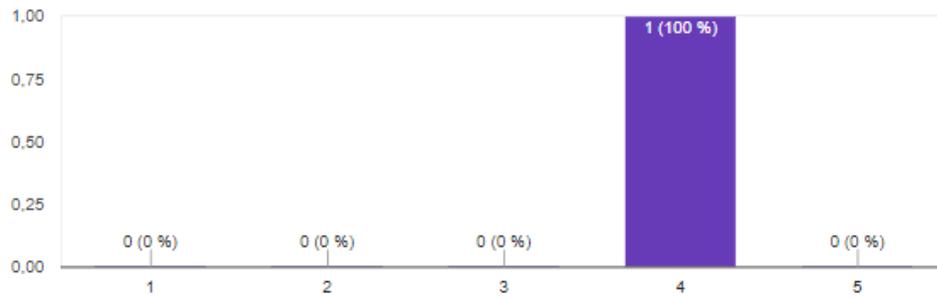
1 respuesta





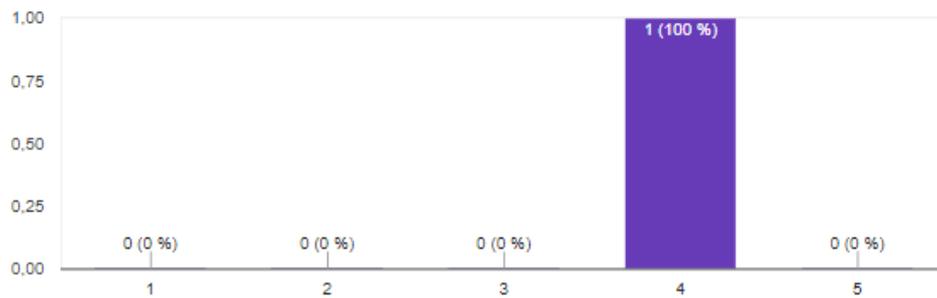
21.- Al final se observan ganancias o pérdidas de cada proyecto.

1 respuesta



22.- Se adoptan medidas correctivas cuando existe una desviación en tiempo o coste.

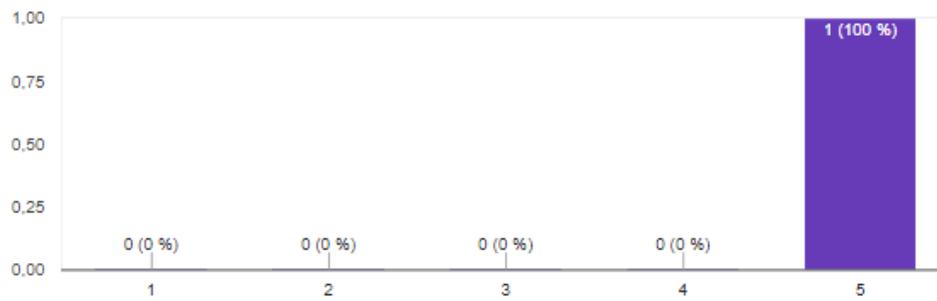
1 respuesta





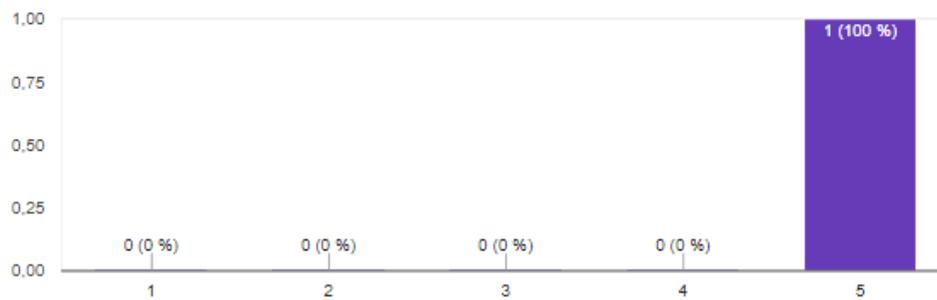
23.- La empresa brinda confianza a sus clientes.

1 respuesta



24.- Los clientes de MadeArte quedan satisfechos con el trabajo que la misma realiza.

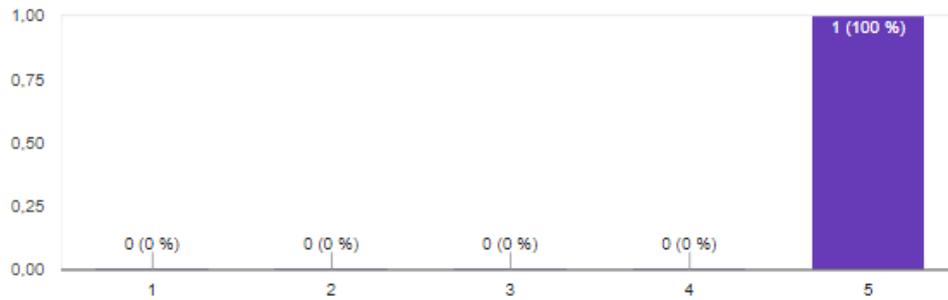
1 respuesta





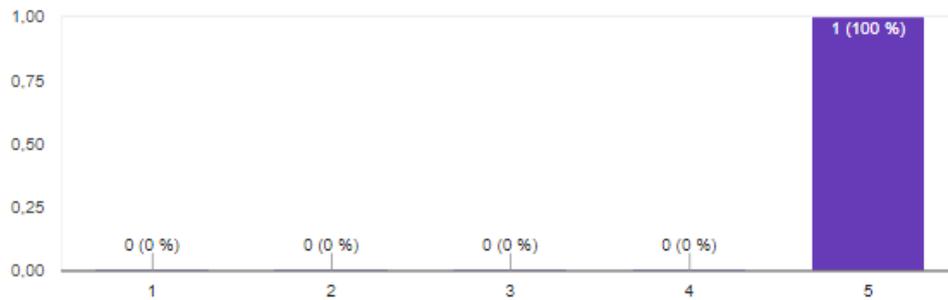
25.- Los clientes pueden comunicarse con el Gerente de la empresa de manera adecuada y abierta.

1 respuesta



26.- MadeArte toma en cuenta la opinión y necesidades de sus clientes para brindarles un mejor servicio.

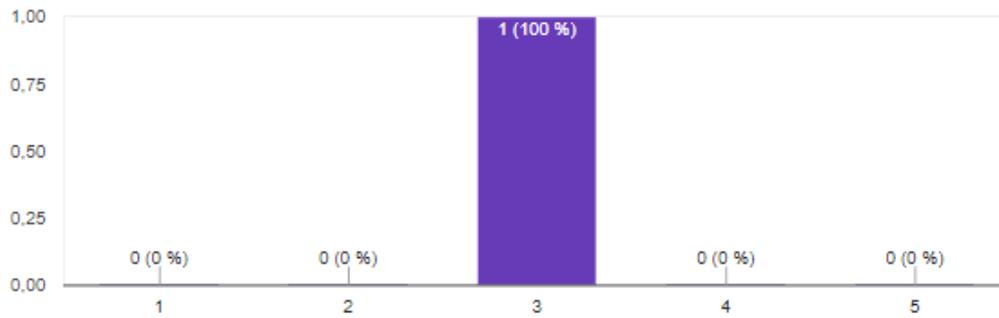
1 respuesta





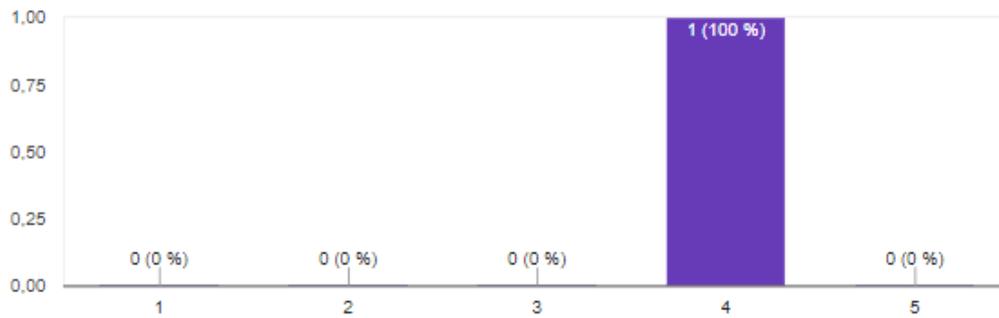
27.- Anualmente se realizan balances de la empresa.

1 respuesta



28.- Existe gestión de pagos a trabajadores y proveedores.

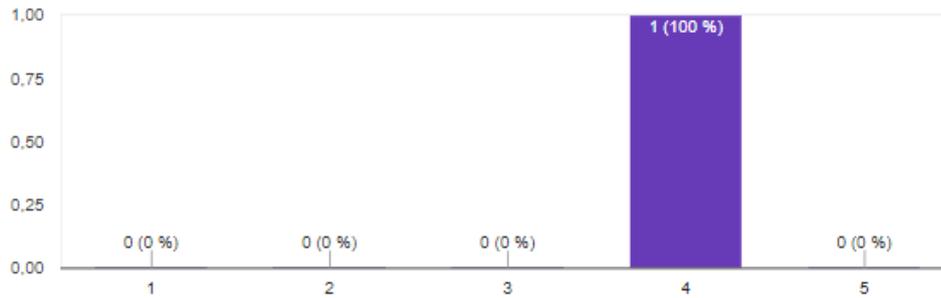
1 respuesta





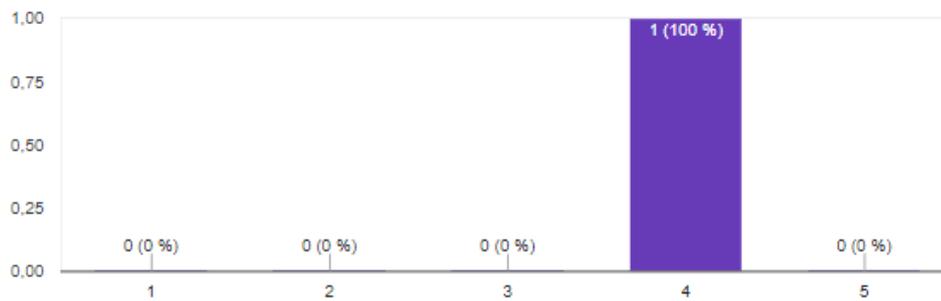
### 29.- Existe gestión de facturación a los clientes y de los proveedores

1 respuesta



### 30.- MadeArte dispone del espacio físico necesario para realizar todas sus funciones.

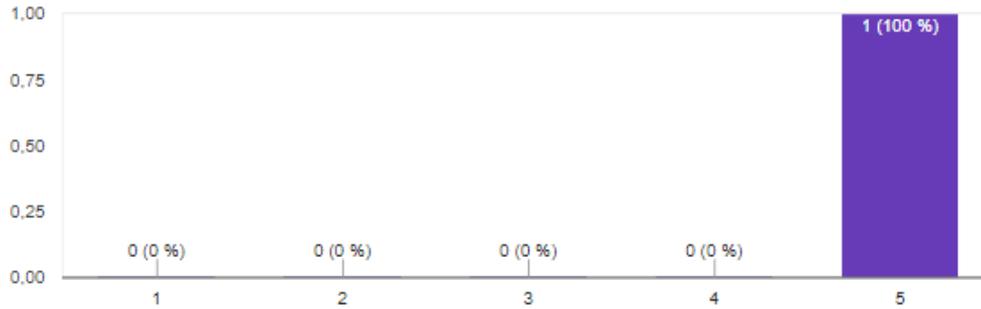
1 respuesta





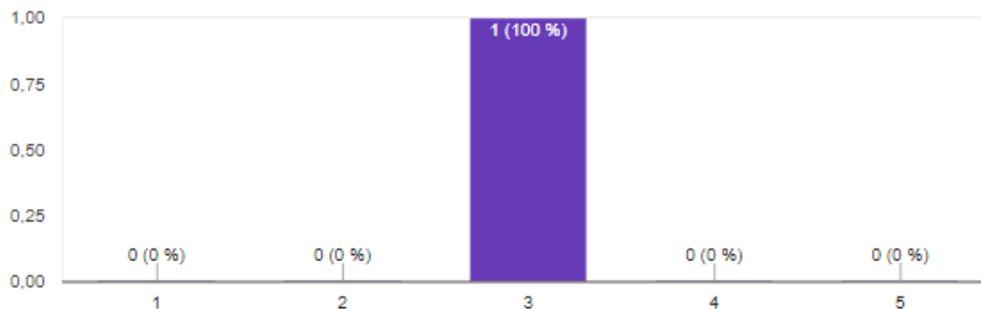
31.- El tiempo de respuesta frente a inconvenientes durante la producción es inmediato.

1 respuesta



32.- El personal de la empresa realizan su trabajo de manera eficiente y eficaz, es decir cuentan con una alta productividad.

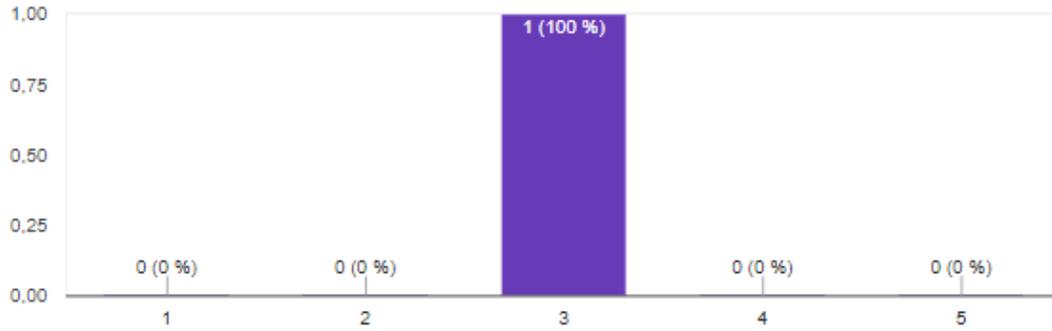
1 respuesta





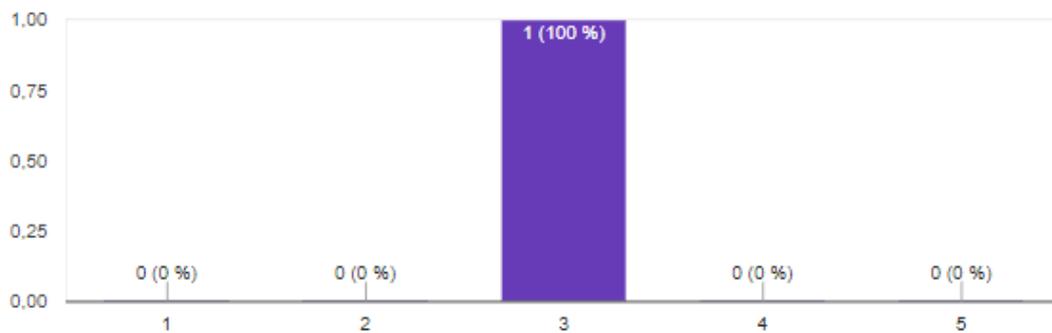
33.- Se estudia la cadena de valor de la empresa eliminando aquellas actividades que no generan valor.

1 respuesta



34.- Durante la producción se realizan movimientos innecesarios.

1 respuesta

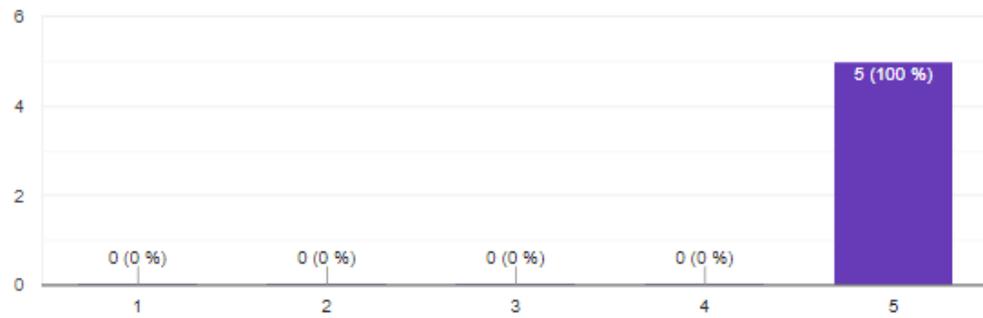




### 1.2.2. RESPUESTAS DE ENTREVISTAS A TRABAJADORES

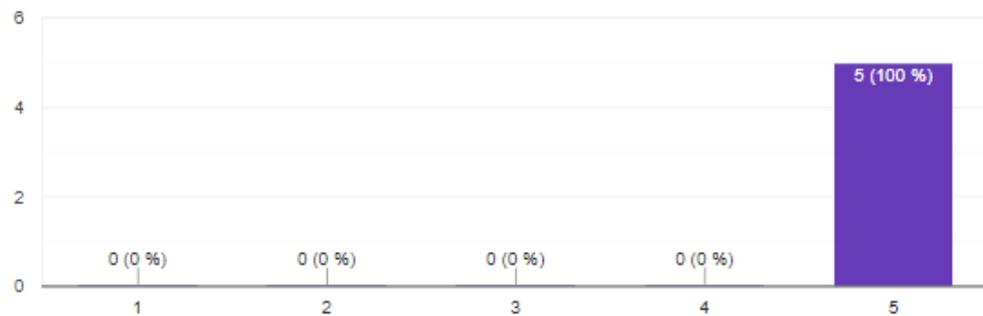
1. Su función resulta clara dentro de la empresa.

5 respuestas



2. Sus funciones son asignadas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.

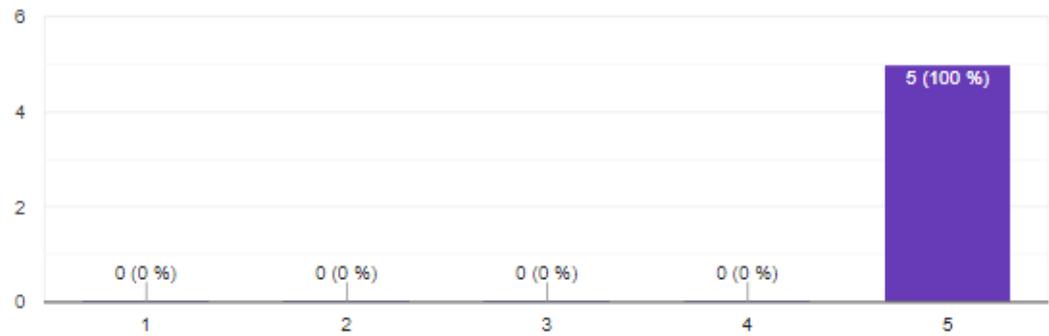
5 respuestas





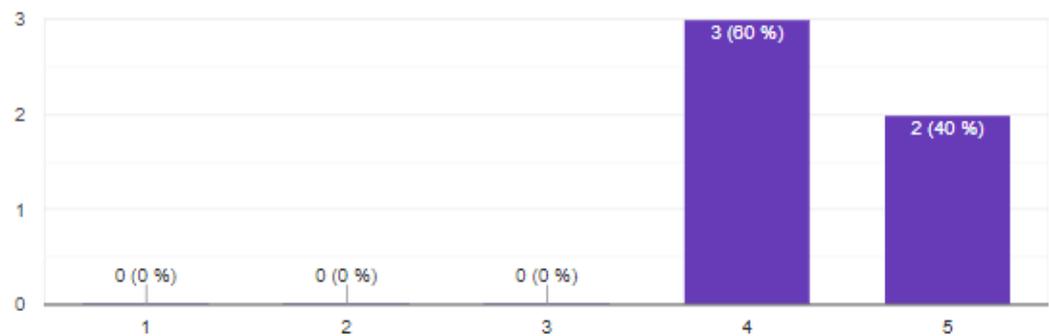
### 3. El Gerente facilita la comunicación con los trabajadores.

5 respuestas



### 4. El ambiente laboral de MAdeArte le resulta agradable.

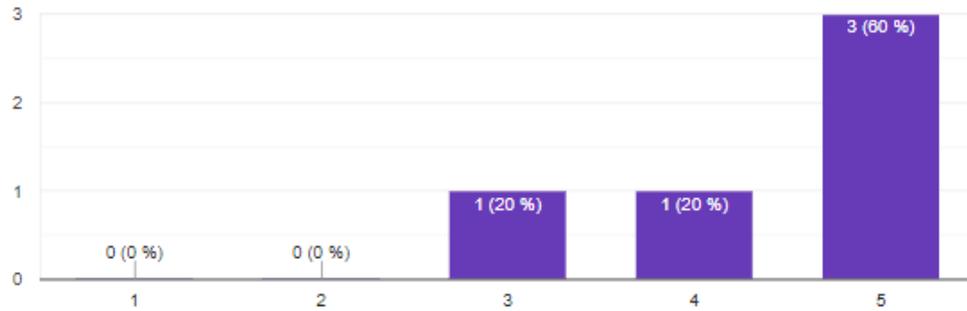
5 respuestas





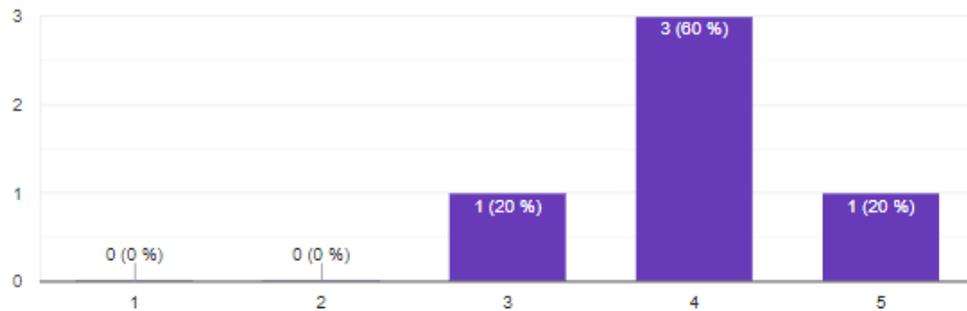
5. Los trabajadores planifican su trabajo diario con antelación, para cumplir con todas la tareas designadas.

5 respuestas



6. La antelación con la que los trabajadores reciben los materiales para hacer su trabajo es adecuada.

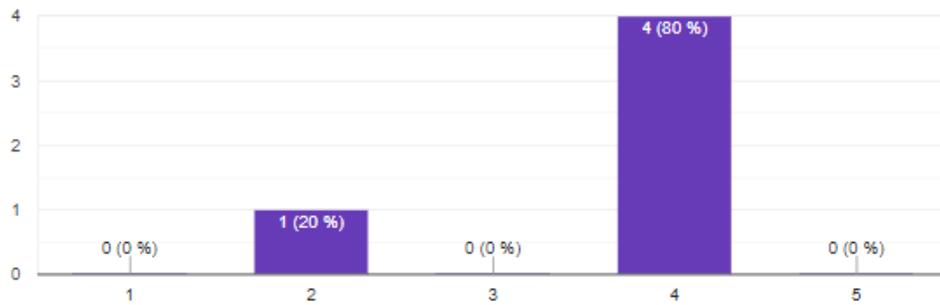
5 respuestas





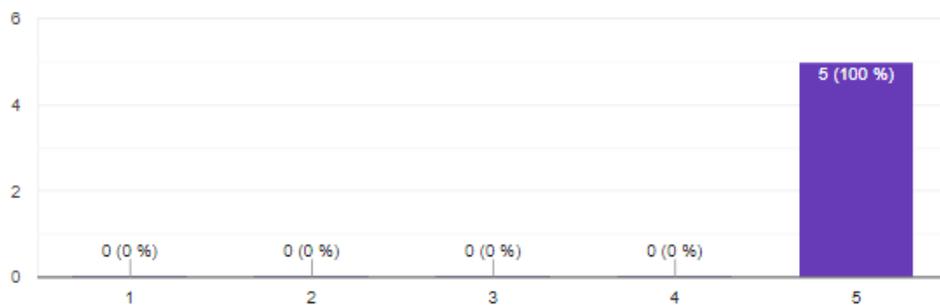
7. El grupo de trabajadores cumplen a tiempo con todas las tareas designadas por su jefe.

5 respuestas



8. La productividad de los trabajadores aumentaría ante la presencia de incentivos.

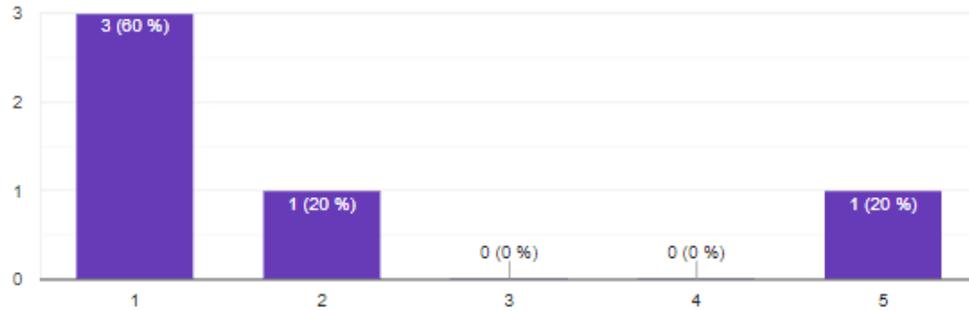
5 respuestas





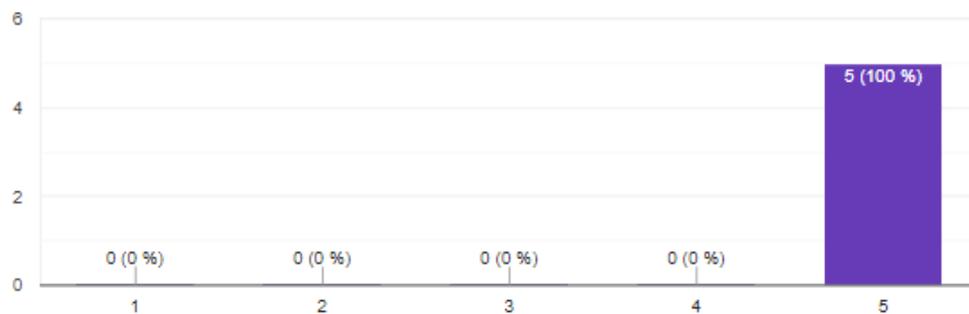
9. En su ambiente de trabajo existen distracciones que afectan el desempeño de los trabajadores.

5 respuestas



10. En caso de inconvenientes durante la producción o en obra, los trabajadores informan lo antes posible a su jefe.

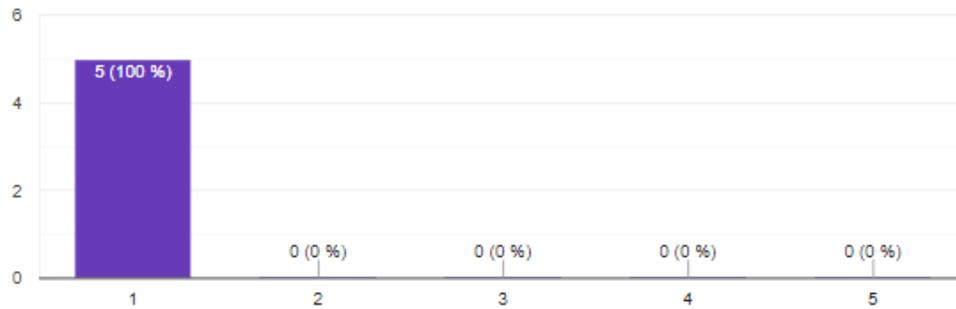
5 respuestas





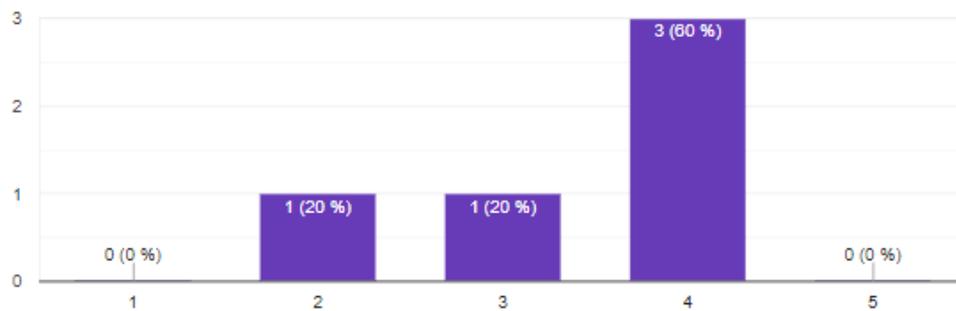
### 11. La empresa realiza cursos de capacitación para sus trabajadores.

5 respuestas



### 12. Los trabajadores se sienten motivados para realizar su trabajo.\*En caso de desacuerdo, indicar las razones de la falta de motivación.

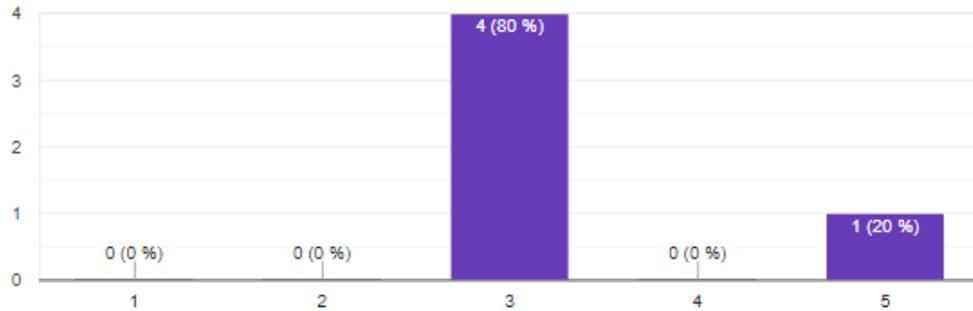
5 respuestas





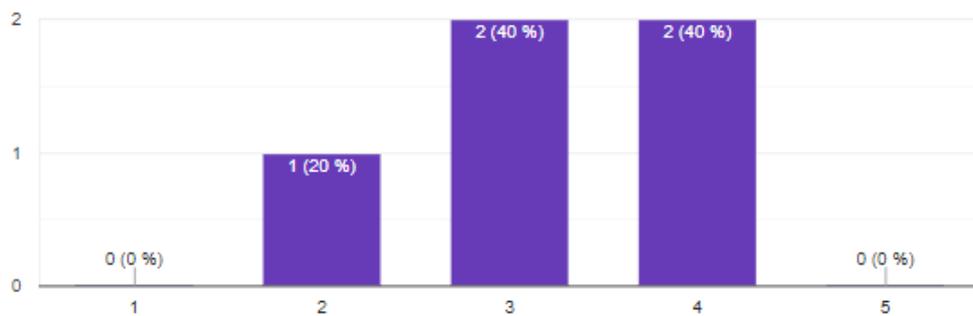
### 13. Las tareas realizadas por los trabajadores son supervisadas por el Gerente de la empresa.

5 respuestas



### 14. El funcionamiento de la empresa es adecuado.\*En caso de desacuerdo, indicar qué mejoraría de la empresa

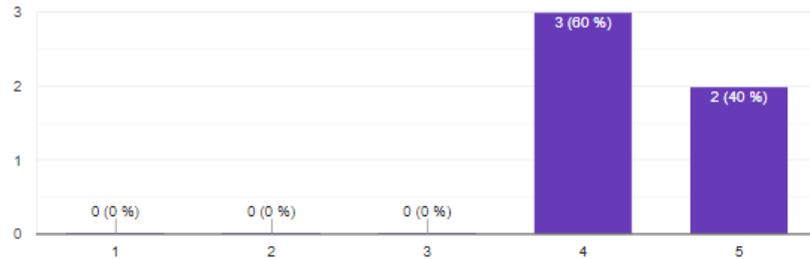
5 respuestas





15. El rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa se podría mejorar. \*En caso de estar de acuerdo, indique de qué forma se lo puede hacer.

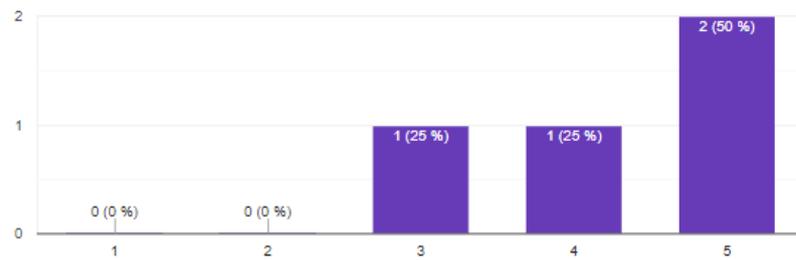
5 respuestas



### 1.2.3. RESPUESTAS DE ENTREVISTAS A CLIENTES

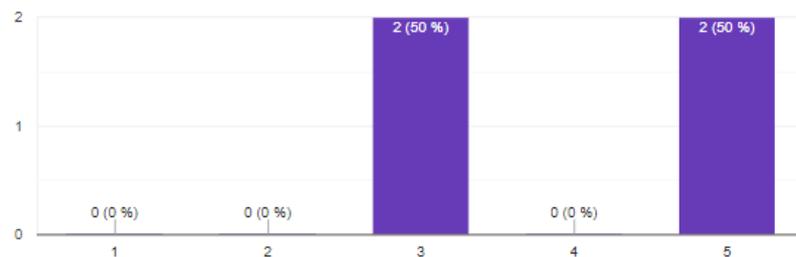
1.- Los precios que maneja MadeArte van de acuerdo a su calidad y eficiencia.

4 respuestas



2.- Los precios que ofrece MadeArte son competitivos y asequibles.

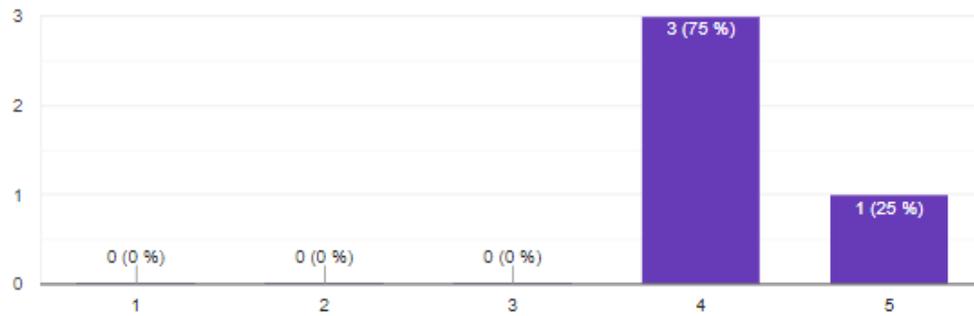
4 respuestas





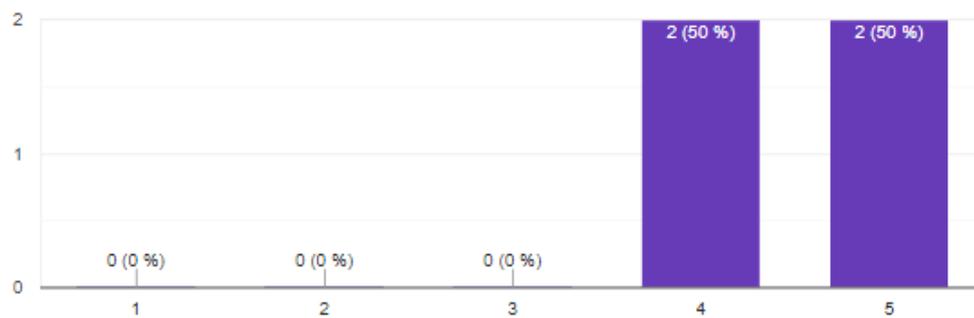
### 3.- Los tiempos de entrega de MadeArte son adecuados de acuerdo a lo estipulado.

4 respuestas



### 4.- La calidad del producto terminado que ofrece MadeArte es buena.

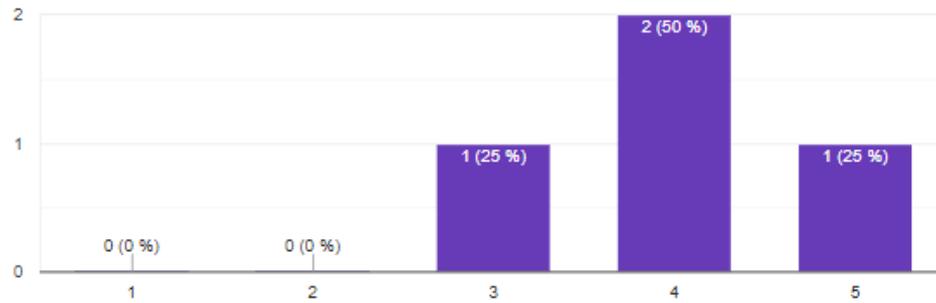
4 respuestas





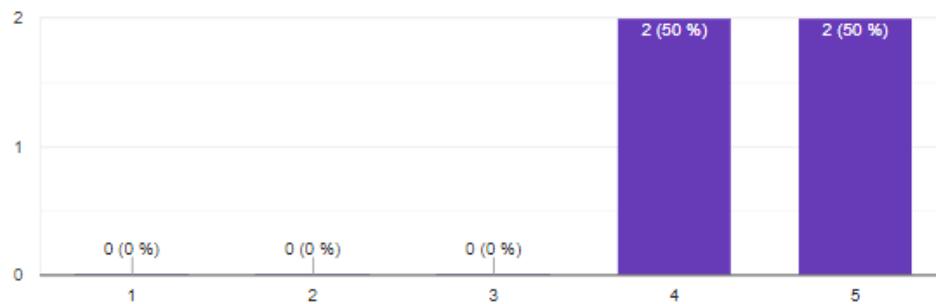
5.- Usted posee conocimiento de la experiencia que tiene la empresa en el mercado.

4 respuestas



6.- Es importante que MadeArte aumente y mejore la publicidad del servicio que ofrece.

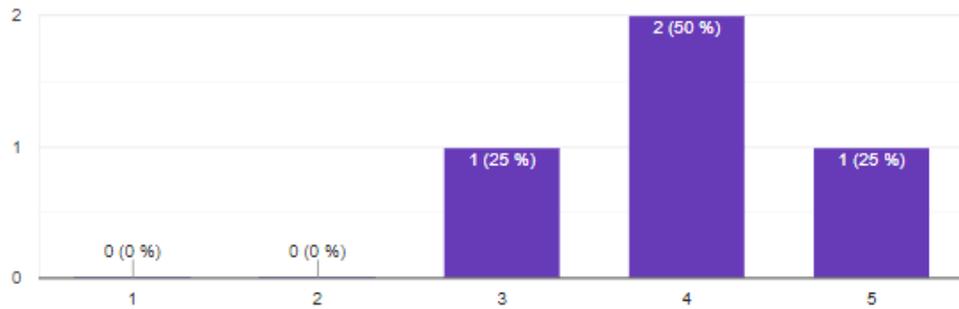
4 respuestas





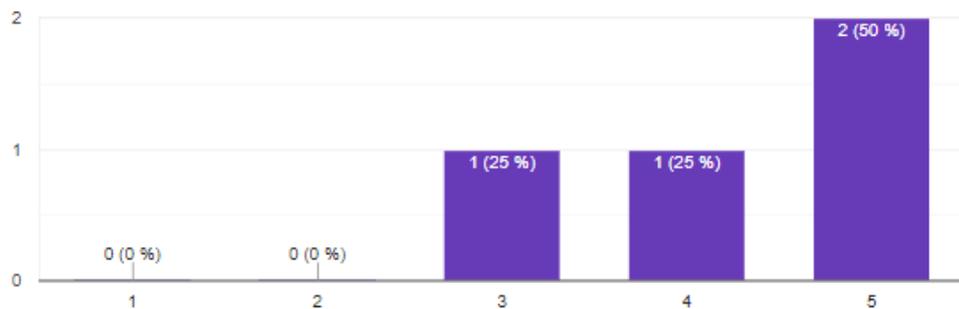
7.- La variedad de los productos que ofrece la empresa satisfacen sus requerimientos.

4 respuestas



8.- La rapidez de respuesta de MadeArte frente a sus solicitudes, sugerencias, reclamos o inconvenientes es adecuada.

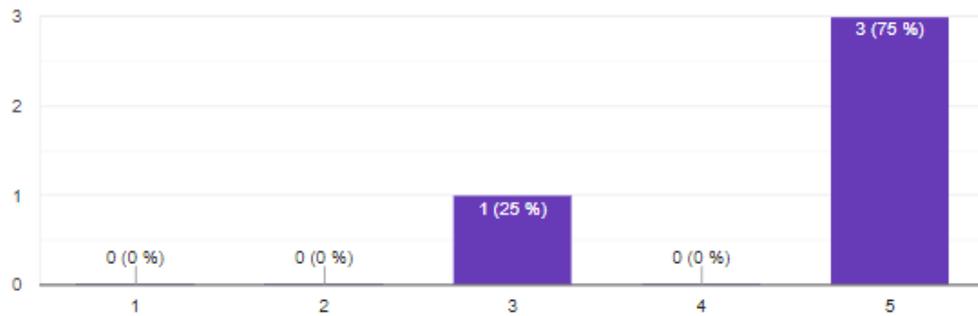
4 respuestas





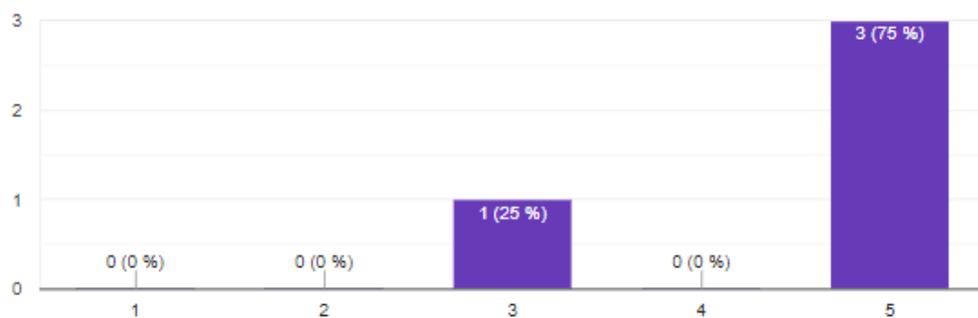
### 9.- La empresa brinda una atención amable y cortés a sus clientes.

4 respuestas



### 10.- El comportamiento del personal de MadeArte hacia usted y sus colaboradores es adecuado.

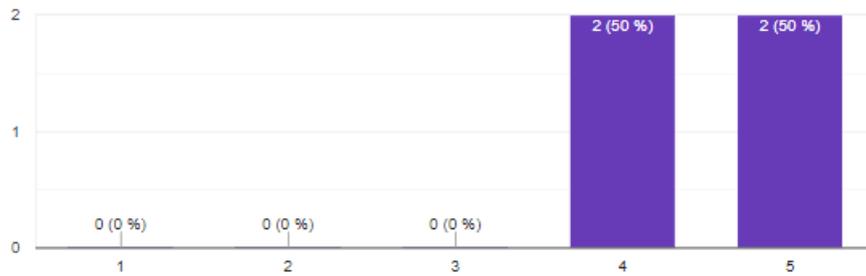
4 respuestas





### 11.- MadeArte satisface las necesidades de sus clientes.

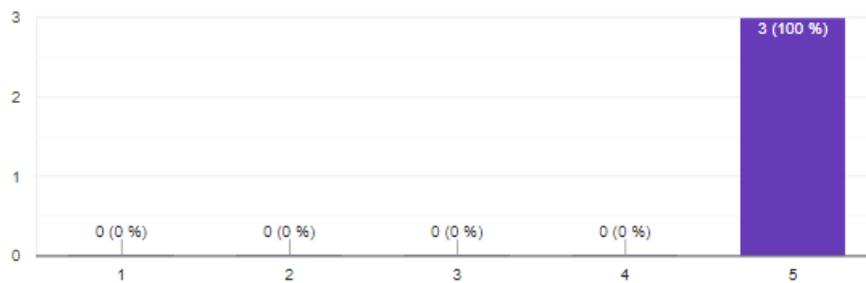
4 respuestas



## 1.2.4. RESPUESTAS DE ENTREVISTAS A PROVEEDORES

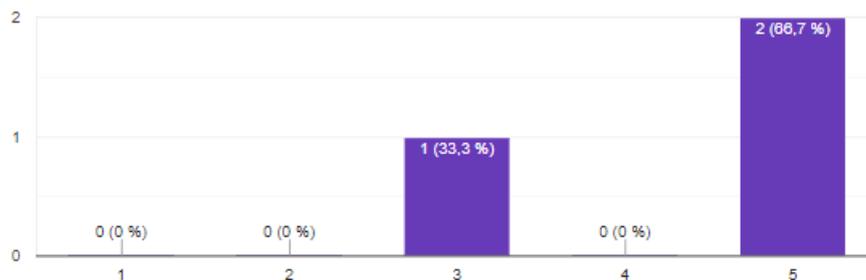
### 1.- MadeArte cumple con los tiempos de pago estipulados.

3 respuestas



### 2.- Recibe información sobre todos los trabajos que ha realizado la empresa y la experiencia que la misma posee.

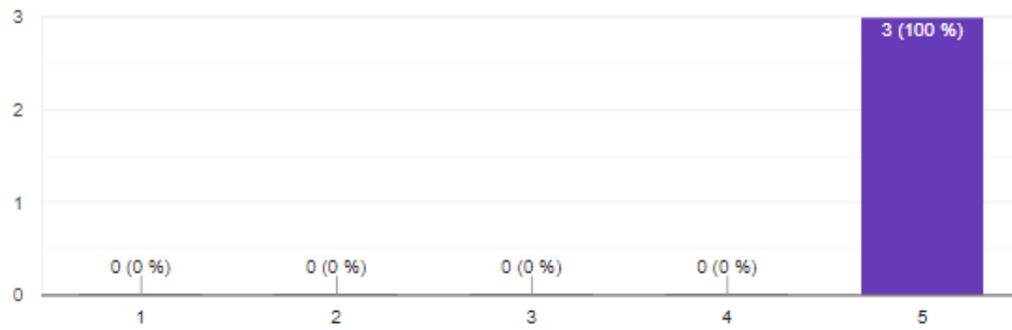
3 respuestas





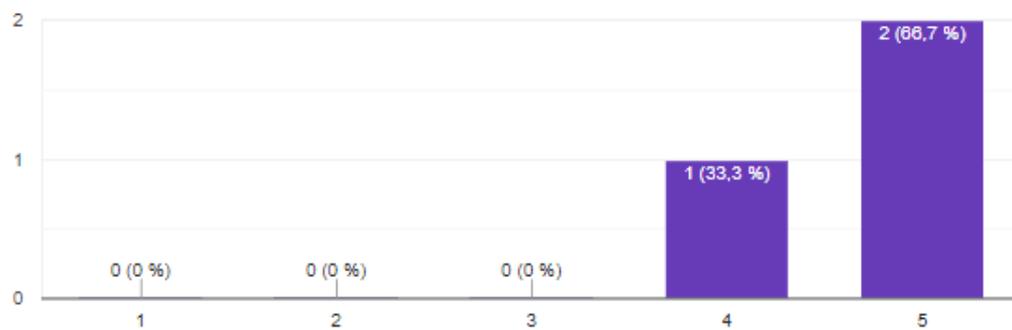
### 3.- La empresa mantiene una atención amable y cortés con sus proveedores.

3 respuestas



### 4.- Se considera a MadeArte como un buen cliente para su empresa.

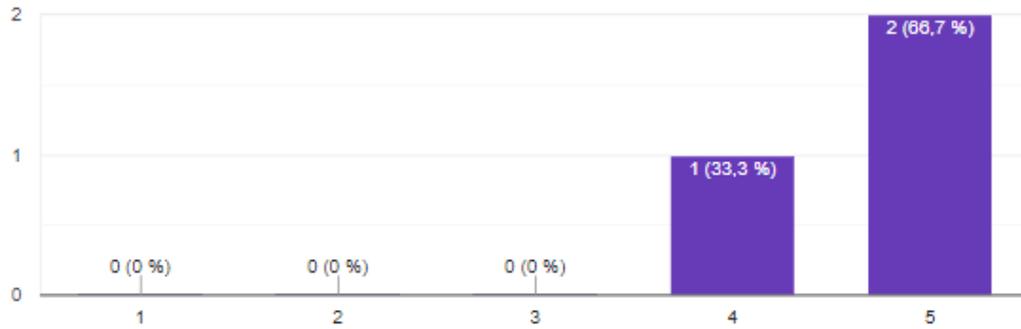
3 respuestas





### 5.- Los contratos y pedidos de MadeArte se formalizan.

3 respuestas



### 6.- Recibe los pedidos de MadeArte con suficiente tiempo de antelación para su entrega.

3 respuestas

