|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CUBA (Llena encuestador)** | Agosto 2017 | Folio: |
| Fecha:  \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ | Calle:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ #\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Interior:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Barrio:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Provincia:  Hora de inicio : |\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|  Hora Minutos | |  |
| **Punto:** |
|  |

Buenos(as) días / tardes / noches / Mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, vengo de**...** En este momento estamos haciendo una encuesta a los ciudadanos para conocer su opinión sobre diversos temas. Quisiera hacerle algunas preguntas. Su respuesta es absolutamente confidencial y los datos serán utilizados solamente para fines estadísticos.

**FILTRO**

1. Sexo **(Enc: anotar SIN preguntar)**

* 
* 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Masculino | 1 |  |
| Femenino | 2 |  |
| Otro |  |  |

1. ¿Qué edad tiene usted? **(ENC: Suspender si es menor de 18 años)**

**|\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_|**

1. Actualmente ¿Cuál es su estado civil?

|  |  |
| --- | --- |
| Soltera/o | 1 |
| Casada/o | 2 |
| Divorciada/o | 3 |
| Viudo |  |
| Acompañado | 4 |

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

1. ¿Usted conoce lo que es un Sistema de Gestión de la Calidad?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

[Si contesta 2] Enc. Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de acciones que usted puede llevar a cabo para que mejorar su servicio o producto y para dar una mayor satisfacción al cliente

1. ¿En su negocio, tiene implementado un sistema de Gestión de la Calidad?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| Estoy en proceso | 3 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. Se conoce que en la mayoría de los negocios el personal no está calificado o solo posee conocimientos básicos, ¿en su caso nos puede decir si están…?

|  |  |
| --- | --- |
| No calificado | 1 |
| Poco calificado | 2 |
| Calificado | 3 |
| No sé | 98 |
| No responde | 99 |

1. Actualmente tiene implementada medidas en medidas sanitarias en su establecimiento (puede ejemplificar cuales)

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

Si contesta sí

4ª ¿Cuáles?

1. En su negocio, ¿tiene algún medidor de satisfacción de sus clientes.

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

* 1. En caso de respuesta afirmativa. ¿Cada qué tiempo lo hace?

Días \_\_\_\_\_\_\_\_

Meses \_\_\_\_\_\_

Años \_\_\_\_\_\_\_

* 1. Le ha servido para incrementar su número de clientes

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. ¿Estima que el trato de su personal con los clientes es considerado y amable? Se mueve a la 5. Poner categorías:

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

**ECONOMÍA**

1. ¿ Ha percibido un crecimientos en sus ingresos por venta en el año 2016 y en los meses transcurridos del 2017?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. ¿Ha necesitado usted durante el año 2016 y lo transcurrido en el 2017 aumentar la empleomanía de su negocio?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

**CONDICIONES LABORALES**

1. Sabemos que en el mundo laboral y de acuerdo a las labores desempeñadas se utilizan medios de protección dadas las circunstancias que posee nuestro país (CUBA) muchas veces no contamos con estos medios, no obstante, quisiéramos preguntarle tienen sus trabajadores lo medios de protección adecuados.

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. En su negocio tienen la misma jornada laboral todos sus trabajadores . ¿Puede decirnos cuáles son?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. Se estila en diferentes tipologías de negocios el pago por resultados a los empleados por los resultados obtenidos, ¿utiliza usted este método?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

**PERCEPCIÓN DE OBSTÁCULOS**

1. ¿ Tiene usted licencia para el ejercicio del trabajo de cuenta propia?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. ¿Cuánto tiempo tardaron en entregarle dicha licencia?
2. Marca con una cruz lo que aplique en su caso cuando comenzó el proceso de cuenta

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| (…) | Sí | No | No sé |
| 14.1 Atraso en la documentación | 1 | 2 | 98 |
| 14.2 No se entregó la licencia | 1 | 2 | 98 |
| 14.3 Pago atrasado | 1 | 2 | 98 |
| 14.4 Las visitas de inspección se dieron en tiempo | 1 | 2 | 98 |
| 14.5 Todo fluyó sin problemas | 1 | 2 | 98 |
| 14.6 Otro | 1 | 2 | 98 |

1. ¿Perteneces a un grupo de micro empresariado?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. ¿Cómo ves tus posibilidades al poder pertenecer a un micro empresariado?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (…) | Sí | No | No sé | No responde |
| 16.1 Te ayuda a desarrollar el negocio | 1 | 2 | 98 | 99 |
| 16.2 Mejora tus relaciones sociales | 1 | 2 | 98 | 99 |
| 16.3 Te permite organizar una vaquita | 1 | 2 | 98 | 99 |
| 16.4 Te ayuda a superarte y desarrollarte | 1 | 2 | 98 | 99 |

**PERSPECTIVAS DE FUTURO**

1. ¿Ve su negocio en el futuro creciendo hacia otras áreas?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

1. ¿Considera posible un segundo negocio de acuerdo al crecimiento del que ya posee?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

**CALIDAD DE VIDA**

**RÁFICOS**

1. ¿Qué beneficios has observado socialmente desde que emprendió su negocio?

|  |  |
| --- | --- |
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sé (**esp)** | 98 |
| No responde | 99 |

|  |
| --- |
| **FIN DE LA ENTREVISTA** |

**Nombre del entrevistado:**