

### 3. CUADRO DE EVALUACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS.

#### CUESTIONARIO PARA EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS

1. Dirección/Administración		Evaluación					Total
1	La empresa tiene establecidas visión y políticas administrativas y son conocidas y entendidas por todos los empleados	2	4	6	8	10	
2	La empresa tiene establecidos objetivos (utilidades, ventas, productividad) y estrategias para conseguirlos	2	4	6	8	10	
3	Existe un plan de negocios	2	4	6	8	10	
4	Están definidos puestos, responsabilidades y actividades del personal	2	4	6	8	10	
5	La Dirección tiene experiencia en el Sector y el tipo de negocio	2	4	6	8	10	
6	En general la situación actual de la empresa es estable	2	4	6	8	10	
7	La empresa cuenta con un equipo de trabajo que abarca en especial el tema del desarrollo y/o mejora	2	4	6	8	10	
8	La empresa tiene un código de ética y conciencia ambiental y es socialmente responsable	2	4	6	8	10	
9	Se está capacitando ya al sucesor del negocio	2	4	6	8	10	
10	La empresa reúne, analiza y aprovecha la información necesaria para una buena administración	2	4	6	8	10	
							#¡DIV/0!

2. Operaciones							
1	La secuencia de las actividades para proporcionar el servicio, está establecida, sistematizada y evaluada.	2	4	6	8	10	
2	Se cuenta con toda la infraestructura, materia necesaria para proporcionar los servicios.	2	4	6	8	10	
3	Se cuenta con manual de operaciones y es revisado periódicamente	2	4	6	8	10	
4	Se realiza el control de calidad apropiado para cada servicio.	2	4	6	8	10	
5	Se han establecido tiempos estándar para la realización de los servicios.	2	4	6	8	10	
6	Se establece una coordinación entre las diferentes áreas para la realización de los servicios.	2	4	6	8	10	
7	Se tiene identificado el costo unitario del servicio.	2	4	6	8	10	
8	Se realiza dentro de la organización la recolección de información y la capacitación del personal para llevar a cabo el mejoramiento en el desarrollo de productos y procesos.	2	4	6	8	10	
9	Se identifica claramente la influencia del ambiente laboral así como el ambiente exterior en la productividad	2	4	6	8	10	
10	La organización cuenta con ventajas competitivas en relación con otras empresas del mismo ramo	2	4	6	8	10	
							#¡DIV/0!

3. Mercado y Ventas							
1	La empresa conoce a su competencia	2	4	6	8	10	

2	La empresa tiene claramente establecidas políticas y estrategias de venta.	2	4	6	8	10	
3	El precio de venta de los servicios es el adecuado.	2	4	6	8	10	
4	La calidad, el servicio y las entregas de los productos en tiempo son los adecuados.	2	4	6	8	10	
5	El mercado de los clientes a los que ofrece sus productos o servicios se encuentra claramente clasificado.	2	4	6	8	10	
6	La necesidad y la expectativa de los clientes se tiene identificadas con precisión .	2	4	6	8	10	
7	Cuenta con canales de distribución efectivos	2	4	6	8	10	
8	La organización cuenta con mecanismos para escuchar y atender quejas y sugerencias de los clientes.	2	4	6	8	10	
9	La satisfacción y la insatisfacción de los clientes se encuentran claramente identificadas	2	4	6	8	10	
10	La empresa ofrece al mercado y/o a los clientes información suficiente acerca de los servicios que proporciona.	2	4	6	8	10	

#¡DIV/0!

4. Recursos humanos							
1	La empresa contrata el recurso humano adecuado y lo distribuye apropiadamente.	2	4	6	8	10	
2	La empresa cuenta con un programa de capacitación adecuado a las necesidades de la empresa y del personal.	2	4	6	8	10	
3	La empresa identifica la capacidad y el desempeño de los empleados de manera individual.	2	4	6	8	10	
4	La organización tiene algún mecanismo para mejorar la productividad de los empleados y desarrollar su voluntad y creatividad.	2	4	6	8	10	
5	La empresa cuenta con un método y criterios adecuados para la contratación de su personal.	2	4	6	8	10	
6	La institución cuenta con contratos y reglamentos de trabajo.	2	4	6	8	10	
7	La empresa cuenta con prestaciones superiores a las que marca la LFT y las reglamentaciones asociadas.	2	4	6	8	10	
8	Dentro de la empresa, existe el mecanismo de otorgar premios para mejorar la moral del trabajador.	2	4	6	8	10	
9	Existe buena comunicación a todos los niveles.	2	4	6	8	10	
10	Existe buen ambiente laboral.	2	4	6	8	10	

#¡DIV/0!

5. Finanzas							
1	La empresa sistematiza, interpreta y utiliza la información financiera para la toma de decisiones.	2	4	6	8	10	
2	La liquidez, la solvencia y estabilidad de la empresa han mejorado.	2	4	6	8	10	
3	El flujo de caja, tiene una tendencia positiva	2	4	6	8	10	
4	La organización identifica claramente las cifras de ventas y utilidades por producto.	2	4	6	8	10	
5	La empresa cuenta con un presupuesto definido y evalúa contra resultados.	2	4	6	8	10	

6	Se tiene asegurada una tasa de utilidad adecuada, de acuerdo con el ramo y el sector industrial.	2	4	6	8	10	
7	La empresa tiene al corriente Estados de Resultados y Balances Financieros.	2	4	6	8	10	
8	Maneja adecuadamente cartera de cobros y créditos a clientes.	2	4	6	8	10	
9	La contabilidad se realiza apropiadamente.	2	4	6	8	10	
10	La empresa puede financiar adecuadamente su operación.	2	4	6	8	10	
							#¡DIV/0!