

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS “GRUAS Y ASISTENCIA GUADALUPE”.

LA INFORMACION QUE SE OBTENGA SERA PARA LA ELABORACION DEL CAPITULO III, ASI COMO DE LOS CUESTIONARIO A EMPLEADOS Y A CLIENTES SUJETOS DE ESTUDIO.

¿Cuál es el giro de su organización?

¿Cómo surge la idea de crear esta empresa?

¿En qué año otorgó su empresa el primer servicio?

¿Se realizó algún estudio de mercado antes de fundar la empresa?

¿La organización tiene establecida su misión y visión?

¿Cuáles son los valores que maneja su organización en cuanto empresa, empleados y servicio?

¿Cuál es el objetivo central de su organización?

¿Cuáles son los objetivos que persigue la organización?

¿Cómo está formado el organigrama de su empresa?

¿Los miembros de la organización conocen la misión, la visión y los objetivos?

¿Los miembros de su organización conocen la estructura organizacional?

¿Cuál es el principal servicio que provee su empresa?

¿Qué servicios secundarios provee su empresa?

¿Conoce cuáles son los factores impredecibles que afectan el buen funcionamiento de la empresa?

¿Hay planes formales de crecimiento, innovación y capacitación en el corto, mediano y largo plazo?

Sí su respuesta fue SI ¿Cuáles son?

Sí su respuesta fue NO, ¿Por qué?

¿Existe manuales de procedimientos?

¿Cómo describe el ambiente laboral en el que se encuentra inmersa su empresa?

¿Proporciona capacitación a sus empleados?

¿Se fomenta la educación y la autosuperación en su empresa?

¿En su organización se fomenta el trabajo en equipo?

¿Existe algún tipo de motivación e incentivos en su organización?

¿Cómo es la colaboración entre los miembros de la organización?

¿Cómo es la comunicación entre los miembros de la organización?

¿Hay algún líder entre las personas que laboran en su negocio?

¿Existen documentos formales sobre el desempeño del servicio que proporcionan?

¿Los clientes leales retroalimentan información respecto al servicio que se le proporcionó?

¿Qué puntos considera como críticos dentro de su empresa?

¿Qué puntos considera que se deben mejorar?

¿Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia organizacional?