

Encuesta de competitividad contestada

Encuesta 1

Encuesta para medir la competitividad de negocios de
conveniencia

Estimado colaborador, de antemano agradecemos su apoyo al contestar esta encuesta, la cual tiene como fin, medir la competitividad que tienen los negocios de este giro, dicha medición forma parte de nuestro proyecto de fin de grado de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Le pedimos de la manera más atenta que en la siguiente encuesta, marque, circule o subraye la(s) respuesta(s) que mejor se adapte a su criterio.

I. Función Gerencial

Nivel educativo del gerente o administrador del negocio

1. ¿Cuál es su nivel educativo?

- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Técnico
- Universitario
- Posgrado

Experiencia

2. ¿Cuántos años lleva laborando en el sector comercial?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 3-5 años
- Más de 5

Toma de decisiones

3. ¿Con cuál de los siguientes tipos de decisor se identifica?

- El decisor 1: toma decisiones manejando rigurosamente los recursos involucrados y el impacto en el resultado
- El decisor 2: toma decisiones arriesgadas siendo relevante el resultado más que los recursos invertidos.
- El decisor 3: toma decisiones analizando el resultado y los recursos involucrados.

II. Función Administrativa

Planeación estratégica

1. ¿Cuál(es) de las siguientes opciones han sido definidas y controladas en el negocio? (Múltiple Respuesta)

- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos
- Políticas
- Resultados
- Ninguno de los anteriores

Estructura Organizacional

2. El negocio cuenta por escrito y de forma actualizada con: (Múltiple respuesta)

- a. Organigrama
- b. Manual de funciones
- c. Manual de procesos y/o procedimientos
- d. Ninguno de los anteriores

Normas legales y tributarias (Sección Opcional Preguntas 3-6)

3. ¿Se ha evaluado la inscripción del negocio al Servicio de Administración Tributaria (Sat)?

- a. Si
- b. No

4. ¿Se cuenta con licencia de funcionamiento y uso de suelo del negocio?

- a. Si
- b. No

5. ¿Se tiene claramente definido el calendario tributario del negocio, con fechas de entrega de declaraciones y otros documentos?

- a. Si
- b. No

6. ¿La empresa tiene una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gravable de los diferentes impuestos, tasas y contribuciones?

- a. Si
- b. No

III. Función Comercial y Logística

Área comercial establecida

1. ¿El negocio cuenta con un giro comercial claramente establecido?

- a. Si
- b. No

Mercadeo y Ventas

2. ¿Cómo se encuentran las ventas del negocio?

- a. Creciendo
- b. Estables
- c. Bajando

3. ¿El negocio tiene claramente definido al tipo de clientes que se dirige, sus estrategias para introducir productos nuevos, mantener constantes ventas y venta de los mismos?

- a. Si
- b. No

4. ¿El negocio establece objetivos o cuotas de venta, de recaudo y de consecución de clientes nuevos a cada uno de sus vendedores y controla su cumplimiento?

- a. Si
- b. No
- c. Algunas veces

5. ¿El negocio cuenta con algún tipo de estrategia que lo haga diferente de los otros competidores?

- a. Si
- b. No

Experiencia en el mercado

6. ¿Cuántos años de actividad comercial tiene el negocio?

- a. Menos de 1 año
- b. 1-3 años
- c. 3-5 años
- d. Más de 5

Crecimiento de competidores

7. ¿La empresa dispone de información de sus competidores (en cuanto a reputación, calidad de sus productos y servicios, fuerza de ventas y precios)?

- a. Si
- b. No

Gestión de proveedores

8. El conocimiento que tiene el negocio respecto a la gama de productos que ofrecen sus proveedores es:

- a. Mucho
- b. Regular
- c. Poco

9. ¿Antes de seleccionar a sus proveedores el negocio realiza procesos de evaluación?

- a. Si
- b. No
- c. Algunas veces

10. ¿Realiza controles periódicos a sus proveedores?

- a. Si
- b. No

11. ¿Cuáles de los siguientes documentos maneja la empresa para gestionar sus proveedores?

(Múltiple Respuesta)

- a. Hoja de Pedido
- b. Hoja de Evaluación del proveedor
- c. Lista de proveedores aceptados
- d. Registro de no conformidades de proveedor
- e. Ninguna de las anteriores

Gestión del producto

12. ¿El negocio elabora con frecuencia algún Plan de Mercadeo?

- a. Si
- b. No

13. ¿Con qué periodicidad el negocio realiza controles a su cartera de productos?

- a. Semanal
- b. Mensual
- c. Trimestral
- d. Semestral
- e. Ninguna

14. ¿Cuenta con un sistema de inventario del negocio?

- a. Si
- b. No

15. ¿El sistema de almacenamiento y administración de inventarios garantiza adecuados niveles de rotación, uso y control de estos?

- a. Si
- b. No

16. ¿Con qué periodicidad se compara el inventario físico con el inventario llevado en su hoja de control?

- a. Semanal
- b. Mensual
- c. Trimestral
- d. Semestral
- e. Ninguna

Gestión Precio

17. Los precios del negocio están determinados con base en el conocimiento de: (Múltiple Respuesta)

- a. Costos
- b. Oferta
- c. Demanda
- d. Situación competitiva
- e. Sugerido por los proveedores
- d. Ninguna de los anteriores

Gestión plaza o distribución

18. ¿El negocio tiene un sistema de distribución establecido para llevar el producto a sus clientes cuando y donde lo necesiten?

- a. Si
- b. No

Gestión promoción

19. ¿Los recursos asignados al mercadeo (material publicitario, comisiones, entre otros) son adecuados y se usan eficientemente?

- a. Si
- b. No

20. ¿Con qué periodicidad el negocio evalúa sus mecanismos de promoción, sistemas de información de los clientes y seguimiento de tendencias?

- a. Semanal
- b. Mensual
- c. Trimestral
- d. Semestral
- e. Ninguna

Servicio al cliente

21. ¿La persona que tiene contacto con el cliente tiene suficiente autonomía para solucionar sus necesidades?

- a. Si
- b. No

22. ¿El negocio tiene un sistema de investigación que le permita conocer el nivel de satisfacción del cliente, lo documente y tome acciones con base a su análisis?

- a. Si
- b. No

23. ¿Cómo percibe el nivel de satisfacción de sus clientes?
- a. Alto
 - b. Medio
 - c. Bajo

24. ¿La empresa dispone de catálogos y especificaciones de los productos que tiene?
- a. Si
 - b. No

- Alianzas estratégicas**
25. Tiene acuerdos o alianzas vigentes con: (Múltiple Respuesta)
- a. Proveedores
 - b. Cientes
 - c. Universidades
 - d. Institutos gubernamentales
 - e. Ninguno de los anteriores

- Calidad**
26. ¿El negocio cuenta con programas de calidad?
- a. Si
 - b. No
27. ¿El negocio capacita s u personal en aspectos de calidad y mejoramiento continuo?
- a. Si
 - b. No

28. ¿El negocio cuenta con algún tipo de certificación de calidad?
- a. Si
 - b. No

- Inteligencia y Desarrollo**
29. ¿Existe un proceso de investigación de nuevos productos y procesos en el negocio?
- a. Si
 - b. No

IV. Situación Financiera

- Rentabilidad**
1. ¿Tiene herramientas implementadas para determinar cuál es la rentabilidad de su negocio?
- a. Si
 - b. No
2. ¿Considera que su negocio es rentable?
- a. Si
 - b. No

- Endeudamiento**
3. El nivel de endeudamiento del negocio es:
- a. 0%-50%
 - b. 51%-70%
 - c. Más de 70%
4. El negocio en mayor medida utiliza las entidades para:
- a. Hacer inversión
 - b. Cubrir gastos
 - c. No hace uso de ellas

Administración Financiera

5. ¿El negocio cuenta con un balance general, estado de resultados o flujo de caja?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿El negocio utiliza la información financiera para tomar decisiones oportunas?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿El negocio tiene una planeación financiera formal (presupuesto de ingresos y egresos, flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio entre otros)?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿Con que periodicidad se comparan los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas?
 - a. Semanal
 - b. Mensual
 - c. Trimestral
 - d. Semestral
 - e. Ninguna
9. ¿El negocio evalúa la utilidad de sus inversiones, en equipo y otros activos fijos, entre otros?
 - a. Si
 - b. No
 - c. En ocasiones

Cumplimiento de obligaciones

10. ¿Existen algunos aspectos (clientes deudores, disminución en ventas, plan de pagos, entre otros) que le impida cumplir puntualmente con sus obligaciones?
 - a. Si
 - b. En ocasiones
 - c. No

V. Talento Humano

Cultura Organizacional

1. ¿La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cómo califica usted la comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía?
 - a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala
3. Considera usted que el nivel de satisfacción y motivación de su personal en el trabajo es:
 - a. Alto
 - b. Medio
 - c. Bajo
4. ¿El personal del negocio realiza actividades de manera integrada y armónica?
 - a. Si
 - b. En ocasiones
 - c. No

5. ¿El negocio cuenta con una filosofía (valores compartidos) en el mismo?

- a. Si
- b. No

Programas de capacitación y promoción

6. El negocio cuenta con planes escritos que permitan realizar ascensos, promociones, traslados, rotaciones y transferencias?

- a. Si
- b. No

7. El negocio tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal y a todo el personal nuevo se le da una inducción a la empresa?

- a. Si
- b. No

Salud y Seguridad

8. ¿El negocio tiene un programa de salud ocupacional implementado (plan de prevención de enfermedades ocupacionales, seguridad laboral, planes de emergencia, entre otros)?

- a. Si
- b. No

9. ¿El negocio tiene un programa de seguridad para prevenir accidentes de trabajo?

- a. Si
- b. No

Evaluación del desempeño

10. ¿Con qué periodicidad la empresa realiza la evaluación del desempeño de sus trabajadores?

- a. Mensual
- b. Trimestral
- c. Semestral
- d. Anual
- e. No la realizan

VI. Tecnología

Maquinaria y Equipos

1. En cuanto a tecnología en el uso de trabajo, el negocio cuenta con: (Múltiple Respuesta)

- a. Computadora
- b. Lector de código de barras
- c. Terminal para tarjetas de débito o crédito
- d. Internet
- e. Software
- f. Página web
- g. Cámara de vigilancia
- f. Ninguna de las anteriores

Innovación Tecnológica

3. El negocio se encuentra actualizado en materia de nuevos desarrollos en programas y equipo de cómputo y tienen personal capacitado para manejarlos?

- a. Si
- b. No

4. El negocio mejora o adquiere sistemas de gestión (informática - hardware y software-, incorporación de personal cualificado, cursos de información) ¿En qué nivel?

- a. Alto
- b. Moderado
- c. Bajo

Vigilancia tecnológica

5- ¿El negocio observa los cambios tecnológicos aparecidos en los otros negocios y los adapta rápidamente al suyo?

- a. Siempre
- b. Nunca
- c. Algunas veces

VII. Función Ambiental

Política Ambiental del negocio

1. ¿El negocio conoce las normas ambientales que le controlan y establece los procedimientos y procesos para cumplirlos?

- a. Si
- b. No

2. ¿La cultura y la estrategia del negocio involucran aspectos, impactos y riesgos ambientales?

- a. Si
- b. No

VIII. Factores Externos

Situación económica del país

1. El negocio está informado y preparado para el impacto que tienen los cambios económicos nacionales (la inflación, los aumentos en los salarios mínimos, los cambios en las tasas de interés, entre otro) sobre las ventas y el negocio en general. ¿En qué nivel?

- a. Alto
- b. Moderado
- c. Bajo

Cambios tecnológicos

2. ¿El negocio está enterado de la constante aparición de nuevos productos, servicios y técnicas del país y del mundo?

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Nunca

Factores políticos y legislativos

3. El negocio se encuentra actualizado en cuanto a temas políticos y legislativos y se prepara para su posible impacto. ¿En qué nivel?

- a. Alto
- b. Moderado
- c. Bajo

Factores socioculturales

4. ¿El negocio se encuentra informado sobre los cambios en las actitudes, preferencias, gustos, hábitos, valores y creencias de los consumidores y se adapta a ellos con facilidad?

- a. Si
- b. En ocasiones
- c. No

Factores Internacionales

5. La apertura comercial implica nuevas formas de hacer y vender los productos y servicios. ¿Considera que el negocio está atento a las oportunidades y amenazas que esto representa?

- a. Si
- b. No

Datos Generales del Encuestado

Nombre: Daniel de los Santos
Edad: 23
Nombre del Negocio: Freddy
Dirección: Orizaba 118, Cuahancingo
Teléfono: 2-48-82-57
Número de empleados a su cargo: 8
¿Le gustaría recibir la calificación de su negocio? Sí No

Una vez más, agradecemos su tiempo invertido y el apoyo que nos ha brindado.