



Cuestionario de Resultados

- Resultado de Productos y Servicios

1. ¿Cuáles son sus niveles actuales y tendencias en indicadores del rendimiento del servicio que es importante para sus clientes?

Nuestros clientes son 80% foráneos, nuestro servicio es la principal herramienta que ofrecemos que se complementa con la amplia línea de productos.

2. ¿Cómo son sus resultados comparados con el rendimiento de la competencia y otras organizaciones que proveen servicios similares?

Los resultados al final del mes, los revisamos con el número de clientes que compraron, el número de clientes de visitas que realizó cada vendedor y el monto. Si hubo algún cambio notable, se consulta con su agente de ventas.

- Resultados del enfoque al consumidor

1. ¿Cuáles son sus niveles actuales y tendencias en indicadores de la satisfacción del cliente?

Lo basamos con nivel de compra, se realiza una reunión con el área de ventas, en donde escuchamos la opinión que ellos dan de sus clientes y los cambios que hay en el mercado. También estadísticas de venta por marca.

2. ¿Cómo son los resultados comparados con la satisfacción de la competencia y otras organizaciones que proveen servicios similares?



La determinamos por lealtad de compra y el número de clientes nuevos. También su historial de pagos.

3. ¿Cuáles son sus indicadores del valor percibido del consumidor, incluyendo lealtad y retención de clientes, referencias positivas o recomendación u otros aspectos en la creación de relación con los clientes?

Hasta el momento y de acuerdo a la economía actual, vamos de acuerdo a lo planeado, el mercado ahora es más consciente de su compra.

- Resultados financieros y de mercado

1. ¿Cuáles son sus indicadores del rendimiento financiero incluyendo medidas de retorno, viabilidad financiera y rendimiento presupuestario?

Los principales indicadores se basan en el estado de resultados y balance general en forma mensual y son:

-índice de rotación de inventarios

-rotación de cuentas por cobrar

-rotación de cuentas por pagar a proveedores

2. ¿Cómo son sus resultados comparados con el rendimiento financiero de la competencia y otras organizaciones que proveen servicios similares?

Estamos dentro de un promedio normal.

- Resultados de la fuerza de trabajo (Recursos Humanos)



1. ¿Cuáles son sus indicadores del compromiso de la fuerza de trabajo, satisfacción de la fuerza de trabajo y el desarrollo de la misma incluyendo líderes?

La remuneración laboral, la carga de trabajo, horario de trabajo y comunicación con líderes de grupo.

2. ¿Cuáles son indicadores del clima laboral, incluyendo salud, seguridad e higiene en el lugar de trabajo y cómo se beneficia la fuerza de trabajo?

La comunicación con el jefe directo, satisfacción en su lugar de trabajo, y por el momento no se beneficia al empleado por su desempeño.

- Resultados de Efectividad Organizacional

1. ¿Cuáles son sus indicadores de la estrategia organizacional y los planes de acción?

El paulatino cumplimiento de la estrategia y los planes en base a evaluaciones continuas.

2. ¿Cuáles son sus niveles actuales y tendencias en medidas clave o indicadores del aspecto legal y regulatorio?

Es difícil hacer planes en aspecto legal y regulatorio por el poco compromiso de las autoridades, debemos de marcar medidas que no desemboquen en problemas sin solución.

- Resultados de Liderazgo



Anexos

1. ¿Cuáles son sus indicadores de la estrategia organizacional y los planes de acción?

La observación por parte de la dirección general del rumbo adecuado y en línea de la empresa.