

ANEXO 9

Entrevista en la empresa.

Este cuestionario muestra las preguntas que se aplicaron en la entrevista que se realizó a la Sra. Deyanira Montes Córdoba, Gerente General de Realty World Marfil para obtener información del panorama de la empresa.

1. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?, ¿por qué no?
2. ¿El personal es adecuado?
3. ¿Quién falta en el equipo de trabajo y quién sobra?
4. ¿Se está cumpliendo el objetivo de ventas? ¿Por qué?
5. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio?
6. ¿Se están canalizando los recursos al área que los necesita y en las cantidades necesarias?
7. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?
8. ¿Se sabe cuánto se gasta y el costo total de tener este negocio?
9. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?
10. ¿La empresa es eficiente?
11. ¿La empresa esta ganando o perdiendo? ¿por qué?
12. ¿Convendría formar alianzas?, ¿Con quién?
13. ¿Se necesitan más fondos? ¿De dónde se pueden obtener estos fondos?
14. ¿Cual es el negocio de la empresa?
15. ¿Qué servicios presta? ¿A quiénes presta este servicio? ¿Para qué lo hace?
16. ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa en la prestación de estos servicios?
17. ¿En dónde se prestan los servicios? ¿se puede salir la empresa de esta región?
Describe estos servicios detalladamente.
18. ¿Puede medir grado de satisfacción de los usuarios del servicio?
19. ¿Con qué recursos físicos cuenta la empresa para prestar sus servicios?
20. ¿Cuál es su nivel de capacitación del recurso humano?

21. ¿Cuál es el nivel tecnológico de la empresa? ¿es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades de la empresa?
22. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa? ¿cuáles son sus aspectos positivos? ¿cuáles son los aspectos negativos?
23. ¿Quién toma las decisiones en la empresa?
24. ¿Cómo se miden los resultados de la empresa?
25. ¿Ha crecido la empresa en los últimos cinco años?, ¿cómo lo ha hecho?
26. ¿Cómo se mide la productividad del recurso humano en la empresa? ¿Cumple sus funciones correctamente?
27. ¿Cuáles son los valores básicos, lo que caracteriza el modo de operar de la empresa? ¿Qué tan difundidos están?
28. ¿Cómo es el clima interno de la empresa y por qué es así?
29. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?
30. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?
31. ¿Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para mejorar?
32. ¿En qué desea invertir la empresa durante el periodo 2005 – 2006?
33. ¿La empresa subcontrata? ¿Qué?
34. ¿Tiene la empresa un plan de mercadeo y ventas detallado y escrito para el año el curso o el siguiente?
35. Realiza la empresa investigación de:
Tamaño y características de sus mercados objetivo ____
Consumidor y sus características ____
Canales de distribución ____
Competidores ____
36. ¿Cuáles empresas considera su mayor competencia en el mercado?
37. ¿Los servicios de la empresa son competitivos?
38. ¿La empresa dispone de estadísticas?
39. Se conoce la información de la competencia respecto a:
Margen de Utilidad ____ Canales de Mercadeo ____
Precios ____
Condiciones de Venta ____

40. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa?
41. ¿Cuál es la competencia existente y potencial?
42. ¿La empresa tiene algo que ofrecer que no ofrezcan los competidores?
43. Tiene la empresa una política escrita y conocida por la organización sobre:
Atención y servicio al cliente ____
Evaluación de la satisfacción del cliente ____
Manejo de Reclamos ____
44. Tiene la empresa catálogos, manuales de uso, especificaciones técnicas de sus productos, folletos, etc? _____
45. ¿Cuál es el criterio para fijar el precio del servicio?
46. ¿La empresa compara mensualmente sus resultados económicos presupuestados con los reales y toma acciones correctivas para controlar desviaciones?
47. Los siguientes documentos están al día y debidamente archivados

a.	Al día	Archivados
Libros de Actas	b.	c.
Registro de Socios	d.	e.
Reforma de Escrituras	f.	g.
Información para superintendencias	h.	i.

48. ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?
49. ¿Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?
50. ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones escritos, conocidos, y acatados para toda la organización?
51. Numero actual de empleados.
52. ¿Cómo está contratado el personal?
53. Edad laboral promedio de la empresa ____

54. ¿La empresa tiene un plan concreto para la modernización de su sistema de información dentro de los próximos tres años?
55. En caso de falla de los PC, ¿esta la empresa preparada para seguir operando manualmente sin causar mayores traumatismos?
56. Hace la empresa copias de respaldo o de seguridad de los archivos más importantes como CxC, Estados financieros, declaraciones de renta, etc?
No ___ Si ___ Con que frecuencia _____
57. ¿Tiene la empresa un programa escrito y presupuesto asignado a la innovación y desarrollo de nuevos servicios o procesos? ¿Cuánto?
58. ¿Cuántos servicios se desarrollaron o implementaron en los últimos dos años?
59. ¿Cuáles son los puntos fuertes, que es lo que está bien en la empresa?
60. ¿Cuáles son las debilidades, aquello en que se está fallando?
61. ¿Qué oportunidades se presentan para la empresa en el entorno actual y futuro?
62. ¿Qué amenazas se vislumbran en el medio ambiente político, social, técnico, para la empresa?
63. ¿Cómo podría la empresa controlar o influir sobre las amenazas?
64. ¿Cómo puede la empresa hacer surgir las oportunidades?
65. ¿Cuál es el área estratégica de la que depende el éxito a largo plazo de la empresa?

También se aplicaron las mismas preguntas sobre el mercado inmobiliario que a las otras empresas:

1. ¿Cuál es la situación actual del mercado inmobiliario en Veracruz?
2. ¿Cuáles son los principales factores que están afectando este mercado?
3. ¿Cuáles son las perspectivas del mercado inmobiliario según su punto de vista?
4. ¿Cree que el crecimiento de la oferta de créditos hipotecarios tenga efectos sobre este mercado?
5. ¿Cuál considera que es su principal competidor?
6. ¿Qué servicios ofrece su empresa?
7. ¿Cree usted que las franquicias inmobiliarias tienen ventaja sobre las empresas que operaran con su propio nombre?
8. ¿Cuáles son las razones por las que una persona utiliza los servicios de una inmobiliaria?

9. ¿Qué ventajas ofrece su empresa con respecto a las otras empresas del mercado?
10. ¿Cómo es su estrategia de marketing?
11. ¿Cuántos años lleva operando?
12. ¿Cuánto personas conforman el grupo de trabajo?
13. ¿Cuánto cobra de honorarios?
14. ¿A qué asociaciones está afiliado?
15. ¿Cuál es el porcentaje de comisión que paga a sus asesores?
16. ¿Con qué tecnología cuenta?
17. ¿Cuál es el medio publicitario más efectivo para atraer a los clientes?
18. ¿Su empresa tiene alianzas con otras empresas?