

VIII . - ANEXOS

ANEXO

I

DISEÑO DE ENCUESTA

E N C U E S T A

La encuesta se realiza con el propósito de rescatar de los informantes algunos datos, opiniones y sugerencias sobre posibles causas que impiden que la empresa sea eficiente al momento de brindar sus servicios, razón por la que se está solicitando su colaboración para optimizar recursos y elevar la calidad de la empresa de Servicios Industriales. La información que usted proporcione es absolutamente confidencial y su manejo se realizará con absoluta discreción. Por lo anterior, se solicita la veracidad de sus respuestas para que reflejen fielmente sus puntos de vista. De antemano se agradece su valiosa colaboración.

Objetivos organizacionales

1.- ¿ Conoce el propósito que busca su empresa al pretender mejorar el servicio que presta a sus clientes ?

Si ()

No ()

2.- Si respondió afirmativamente, anote cuál es :

Evaluación en el servicio

3.- ¿ Solicita la empresa a sus clientes califiquen la calidad de su servicio ?

Si ()

No ()

4.- ¿ Con que frecuencia ?

Regularmente () Solo en grandes operaciones () Nunca ()

Comunicación

5.- ¿ Entiende usted claramente cuáles son sus tareas y responsabilidades ?

Si () No ()

6.- ¿ Sabe usted cómo contribuye para lograr eficientizar el servicio que presta la empresa ?

Si () No ()

7.- Si respondió afirmativamente, ¿ cuál es su contribución ?

8.- ¿ Cree usted contar con la información, los instrumentos y equipos requeridos para realizar adecuadamente su trabajo ?

Si () No ()

9.- ¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su departamento?

Si () No ()

10.- ¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su empresa ?

Si ()

No ()

11.- ¿ Existe relación entre los logros de cada uno ?

Si ()

No ()

12.- ¿ Por qué lo considera así ?

13.- ¿ Cómo se transmiten las ideas innovadoras de los empleados de niveles bajos a niveles altos en la empresa ?

Capacitación

14.- ¿ Cómo calificaría el programa de capacitación que existe en la empresa ?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

15.- ¿ Este programa está diseñado de acuerdo a las necesidades reales de la empresa ?

Si ()

No ()

16.- ¿ Por qué lo considera así ?

Motivación

17.- ¿ Se practican en su departamento programas de motivación ?

Si ()

No ()

18.- ¿ Con que frecuencia se realizan ?

ANEXO

II

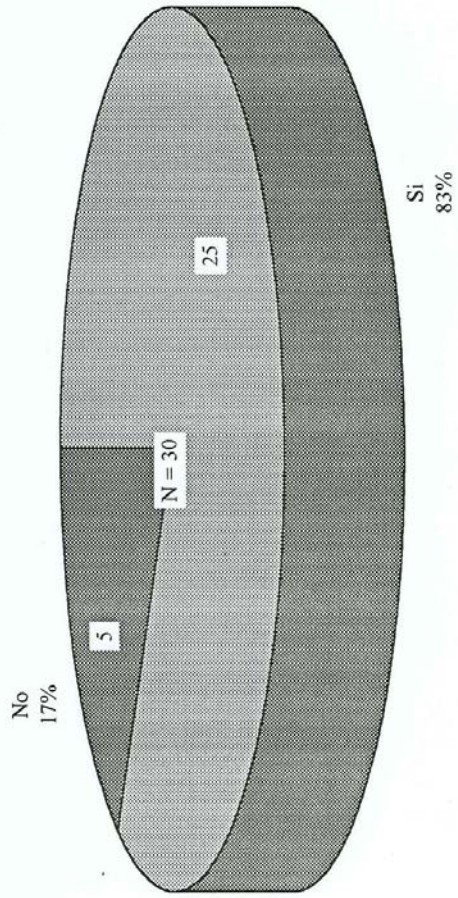
RESULTADOS DE ENCUESTA

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

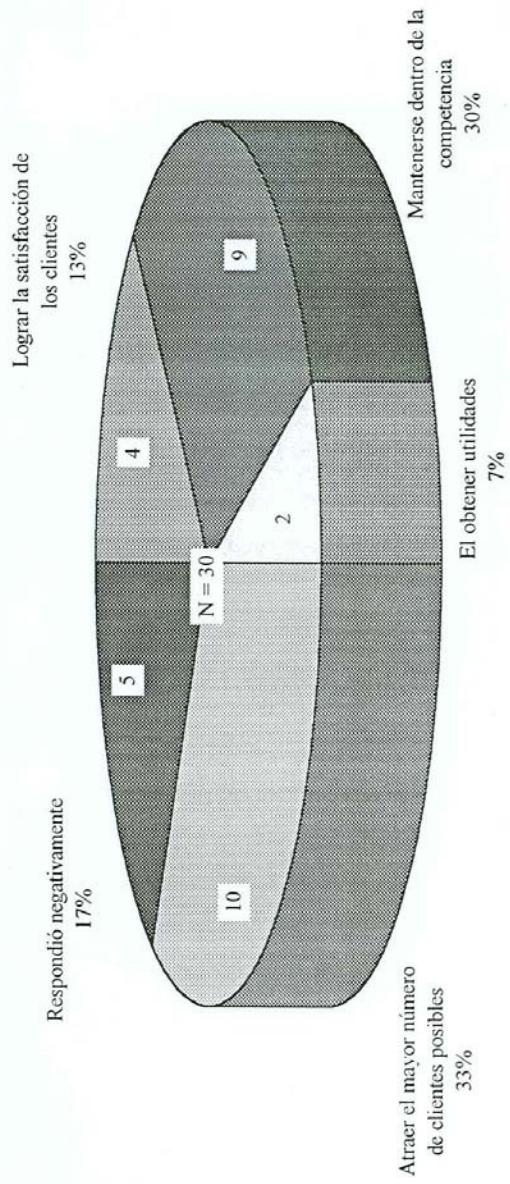
**RESULTADOS DE ENCUESTA
OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
1	¿ Conoce usted el propósito que busca su empresa al pretender mejorar el servicio que presta a sus clientes ?	Si No	25 5	83% 17%
2	Si respondió afirmativamente, anote cuál es :	Lograr la satisfacción de los clientes Mantenerse dentro de la competencia El obtener utilidades Atraer el mayor número de clientes posibles Respondió negativamente	4 9 2 10 5	13% 30% 7% 33% 17%

I.- ¿ Conoce usted el propósito que busca su empresa al pretender mejorar el servicio que presta a sus clientes ?



2.- Si respondió afirmativamente, anote cuál es :



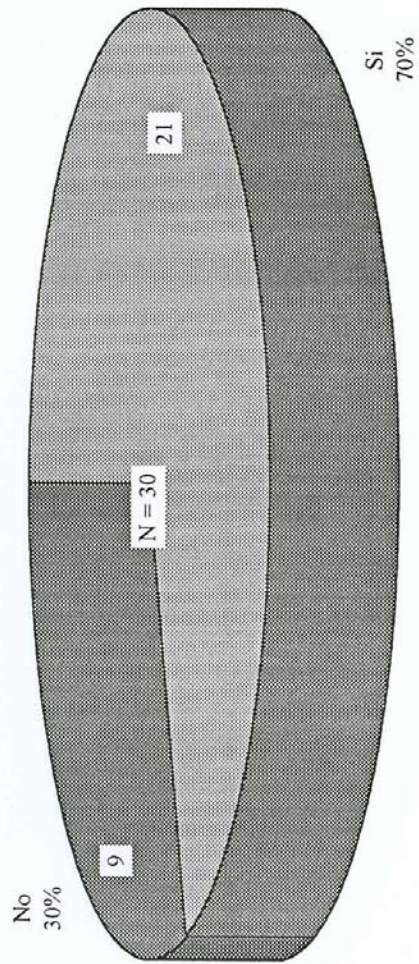
RESULTADOS DE ENCUESTA

EVALUACION EN EL SERVICIO

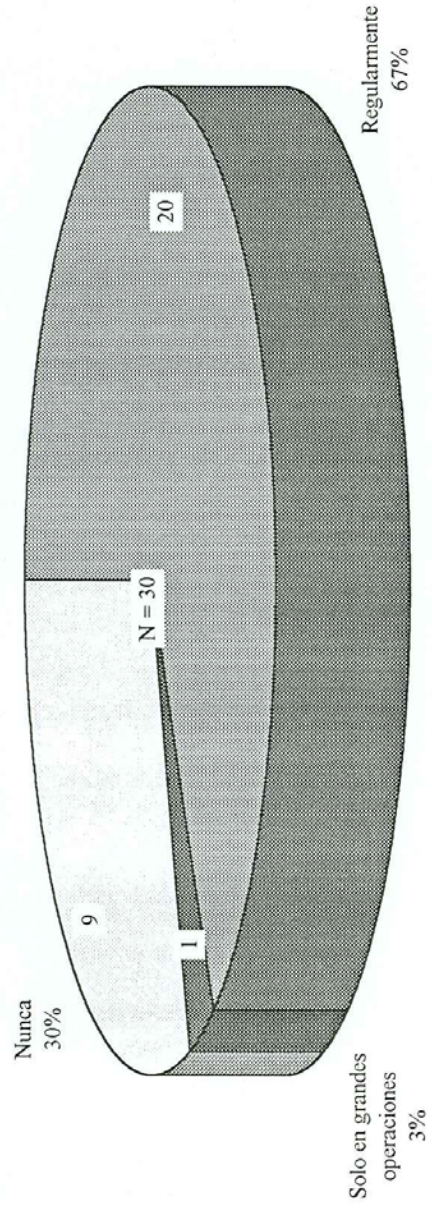
**RESULTADOS DE ENCUESTA
EVALUACION EN EL SERVICIO**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
3	¿ Solicita la empresa a sus clientes califiquen la calidad de su servicio ?	Si No	21 9	70% 30%
4	¿ Con que frecuencia ?	Regularmente Solo en grandes operaciones Nunca	20 1 9	67% 3% 30%

3.- ¿ Solicita la empresa a sus clientes califiquen la calidad de su servicio ?



4.- ¿ Con que frecuencia ?



RESULTADOS DE ENCUESTA

COMUNICACION

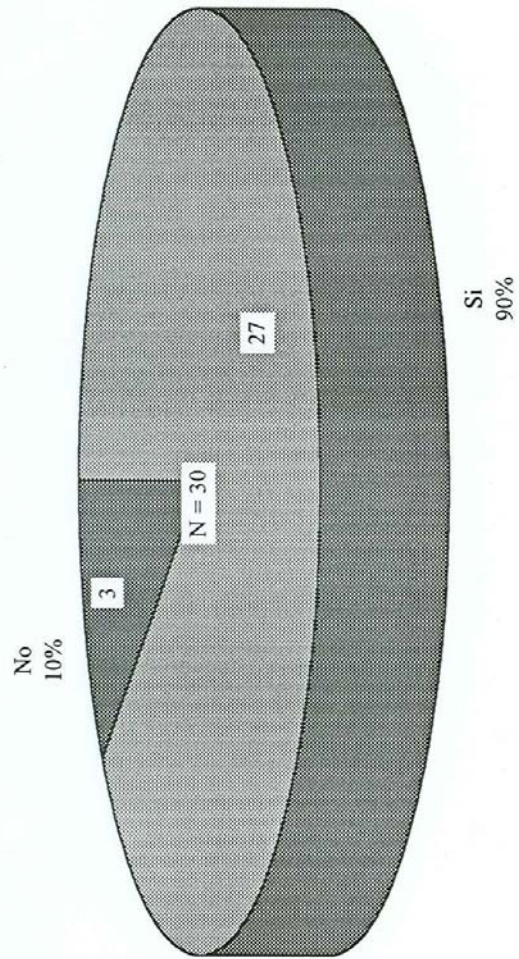
**RESULTADOS DE ENCUESTA
COMUNICACION**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
5	¿ Entiende usted claramente cuáles son sus tareas y responsabilidades ?	Si No	27 3	90% 10%
6	¿ Sabe usted cómo contribuye para lograr eficientizar el servicio que presta la empresa ?	Si No	25 5	83% 17%
7	Si respondió afirmativamente, ¿Cuál es su contribución ?	Realizar correctamente todas las actividades que me corresponden Cumplir con programa de actividades Brindar un buen servicio a nuestros clientes Respondieron negativamente	21 1 3 5	70% 3% 10% 17%
8	¿ Cree usted contar con la información, los instrumentos y equipos requeridos para realizar adecuadamente su trabajo ?	Si No	19 11	63% 37%
9	¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su departamento ?	Si No	25 5	83% 17%

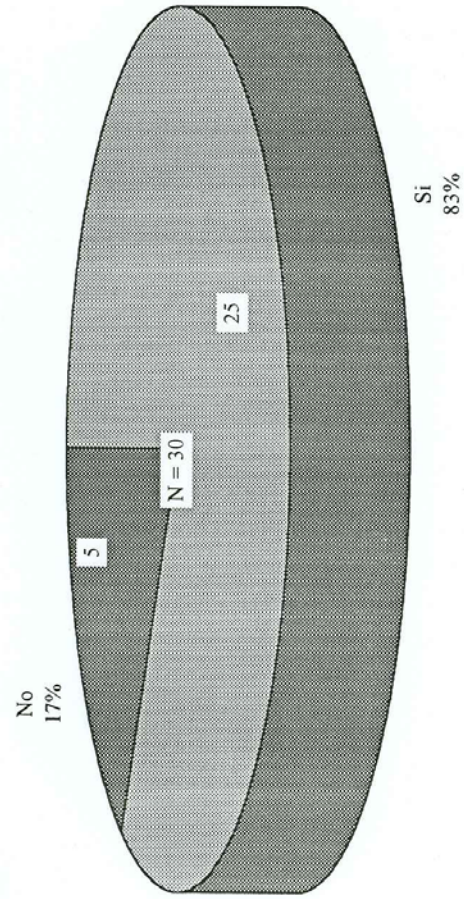
**RESULTADOS DE ENCUESTA
COMUNICACION**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
10	¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su empresa ?	Si No	12 18	40% 60%
11	¿ Existe relación entre los logros de cada uno ?	Si No	19 11	63% 37%
12	¿ Por qué lo considera así ?	Porque los logros del departamento repercuten en la empresa y viceversa Porque ambos logros ayudan a la empresa a ser competitiva No está enterado Lo desconoce Por falta de información adecuada	12 6 1 5 6	40% 20% 3% 17% 20%
13	¿ Cómo se transmiten las ideas innovadoras de los empleados de niveles bajos a niveles altos en la empresa ?	Por medio de comentarios y opiniones Por medio de escritos Por medio del jefe inmediato Lo desconoce	15 3 3 9	50% 10% 10% 30%

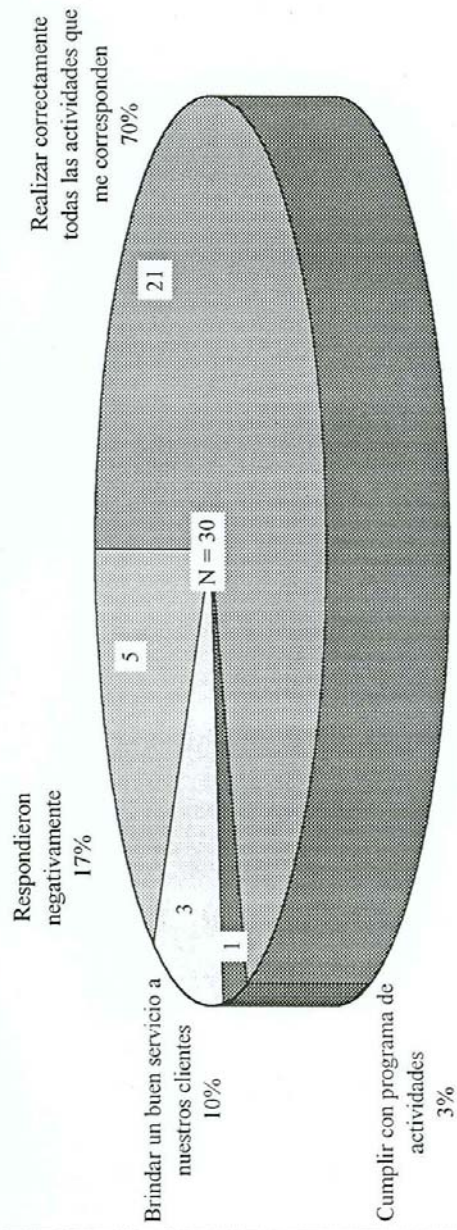
5.- ¿ Entiende usted claramente cuáles son sus tareas y responsabilidades ?



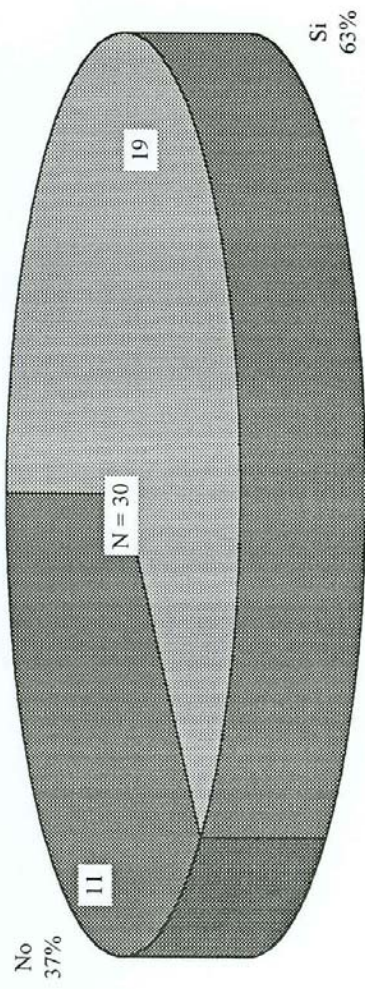
6.- ¿ Sabe usted cómo contribuye para lograr eficientizar el servicio que presta la empresa ?



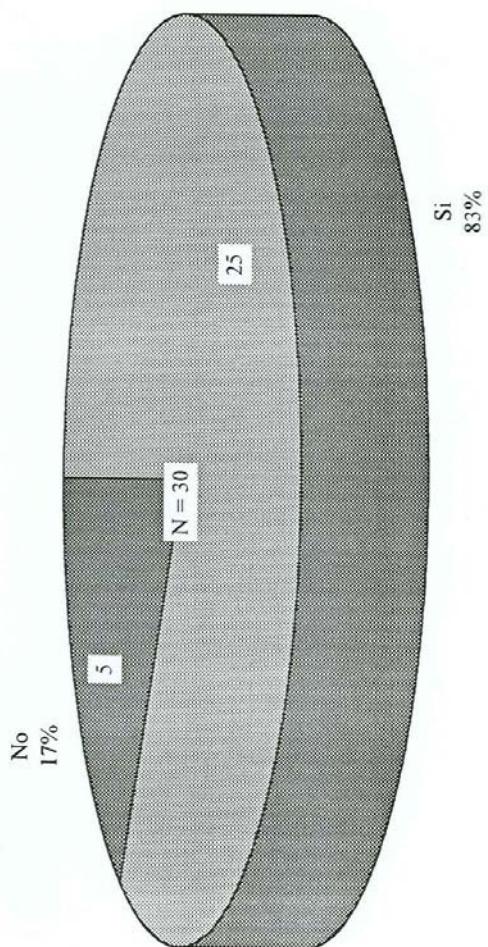
7.- Si respondió afirmativamente, ¿Cuál es su contribución ?



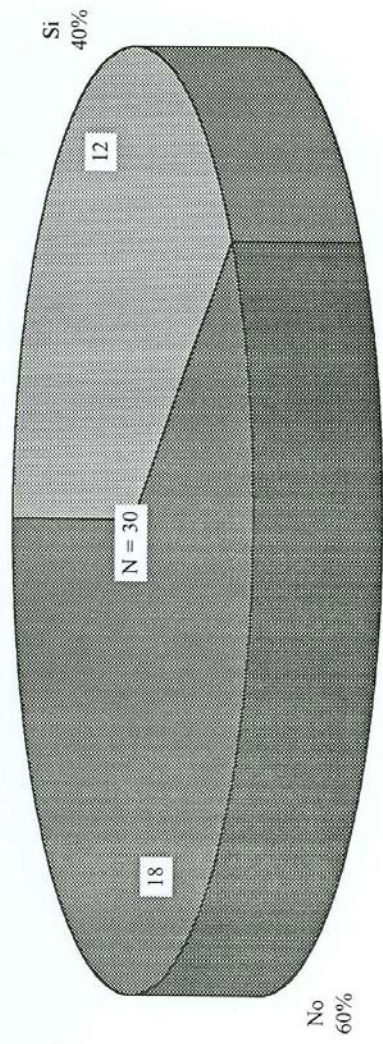
8.- ¿ Cree usted contar con la información, los instrumentos y equipos requeridos para realizar adecuadamente su trabajo ?



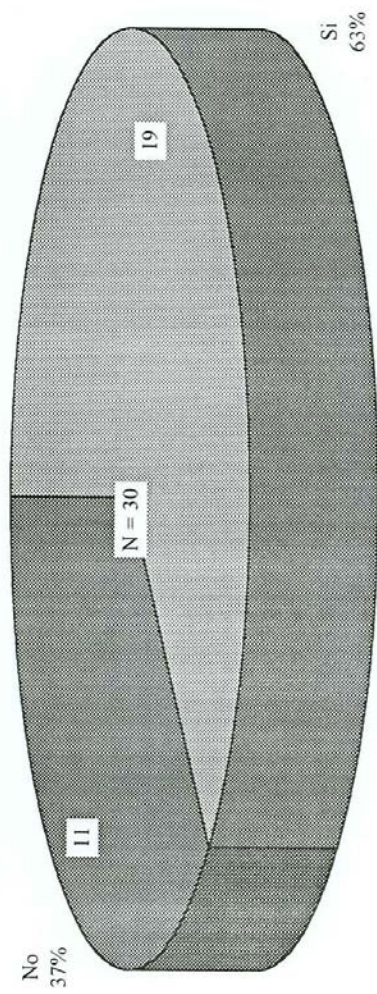
9.- ¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su departamento ?



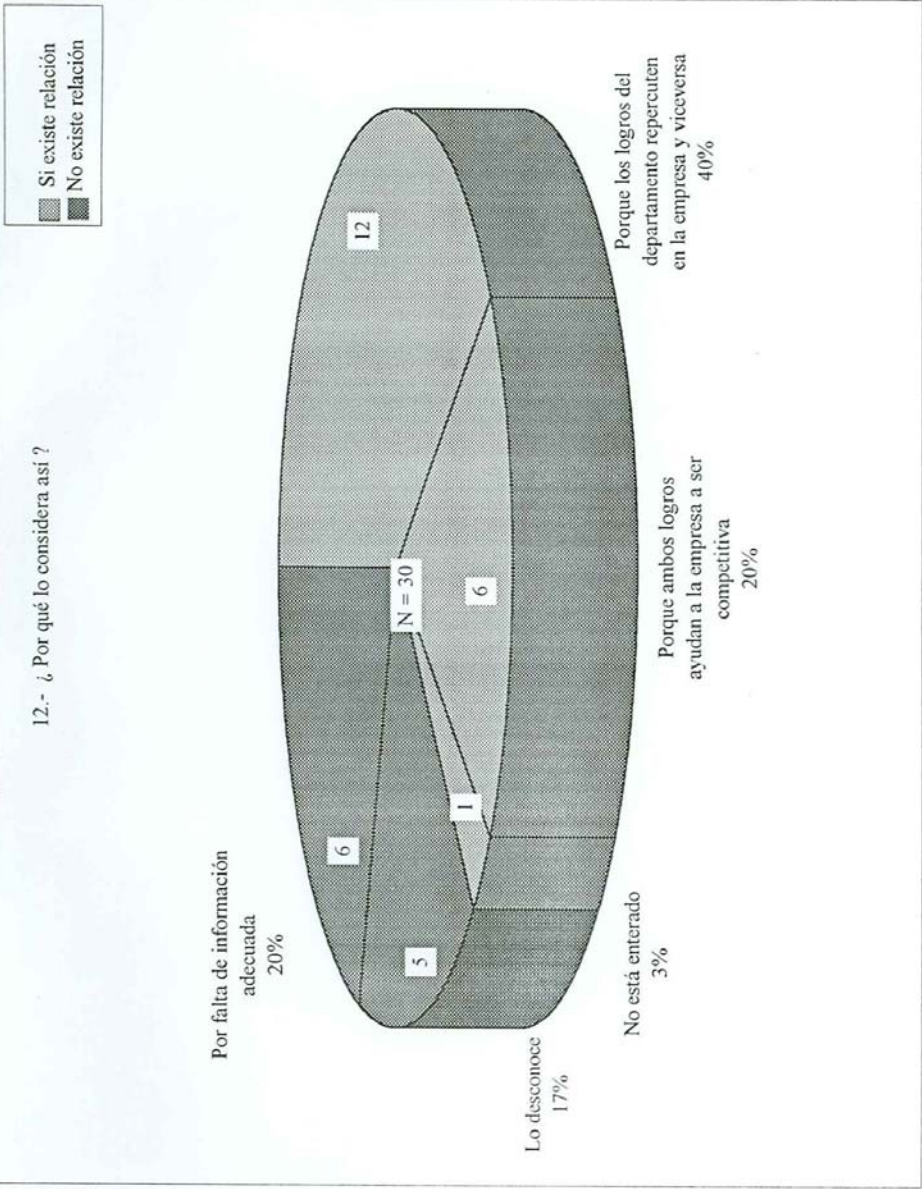
10.- ¿ Se encuentra usted al tanto de los logros de su empresa ?



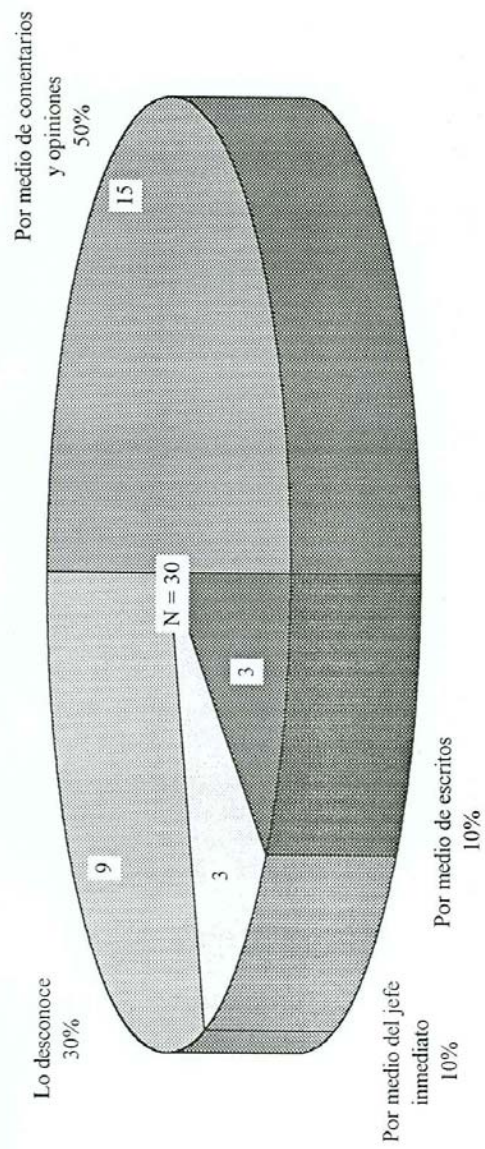
11.- ¿ Existe relación entre los logros de cada uno ?



12.- ¿ Por qué lo considera así ?



13.- ¿ Cómo se transmiten las ideas innovadoras de los empleados de niveles bajos a niveles altos en la empresa. ?



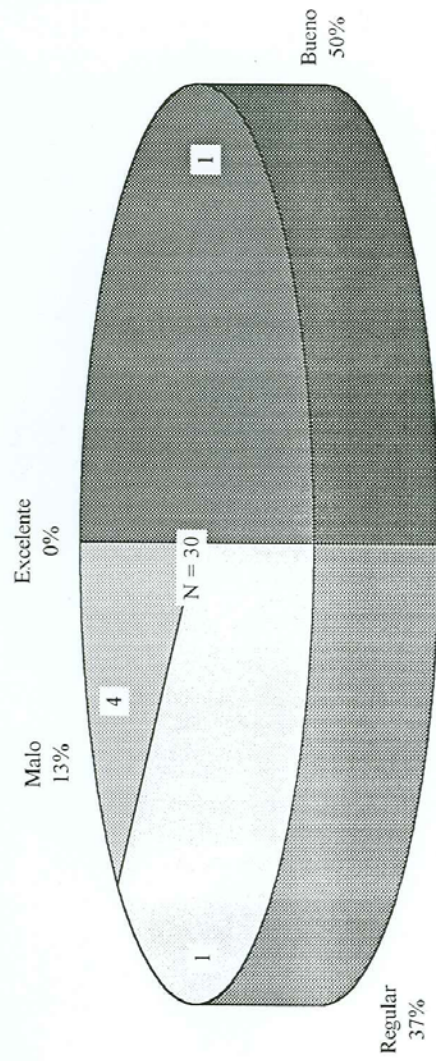
RESULTADOS DE ENCUESTA

CAPACITACION

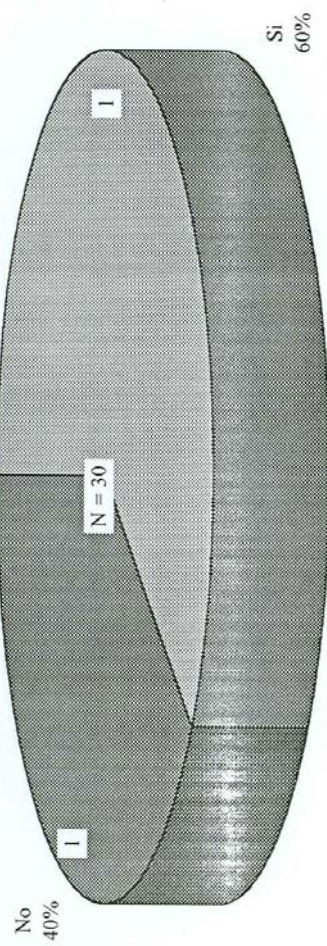
**RESULTADOS DE ENCUESTA
CAPACITACION**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
14	¿ Cómo calificaria el programa de capacitación que existe en la empresa ?	Excelente Bueno Regular Malo	0 15 11 4	0% 50% 37% 13%
15	¿ Este programa está diseñado de acuerdo a las necesidades reales de la empresa ?	Si No	18 12	60% 40%
16	¿ Por qué lo considera así ?	Porque ayuda a eficientizar nuestro trabajo Porque cubre las necesidades de la empresa No existe Lo desconoce No cubre nuestras necesidades	5 13 3 3 6	17% 43% 10% 10% 20%

14.- ¿ Cómo calificaría el programa de capacitación que existe en la empresa ?

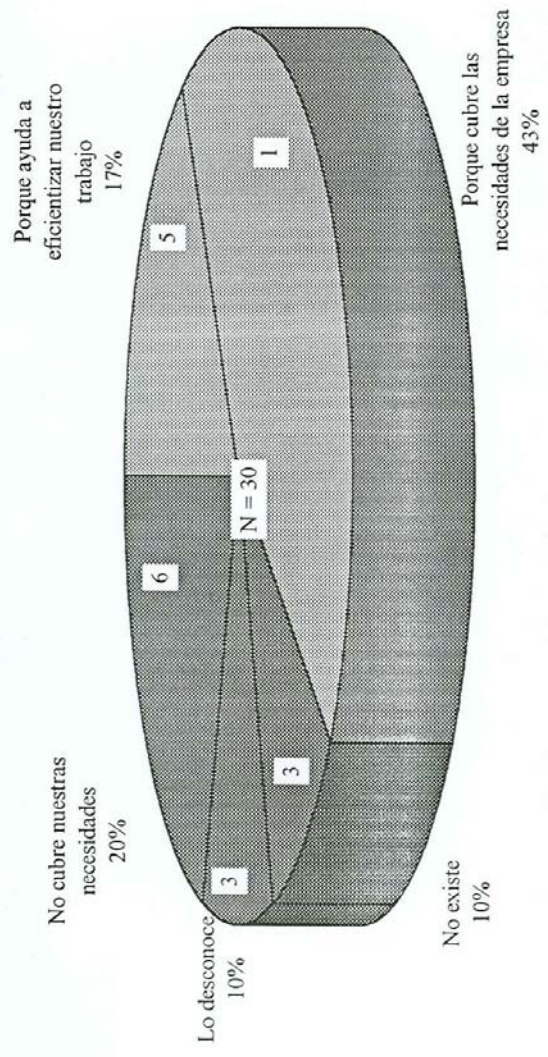


15.- ¿ Este programa está diseñado de acuerdo a las necesidades reales de la empresa ?



16.- ¿ Por qué lo considera así ?

■ Si existe relación
■ No existe relación



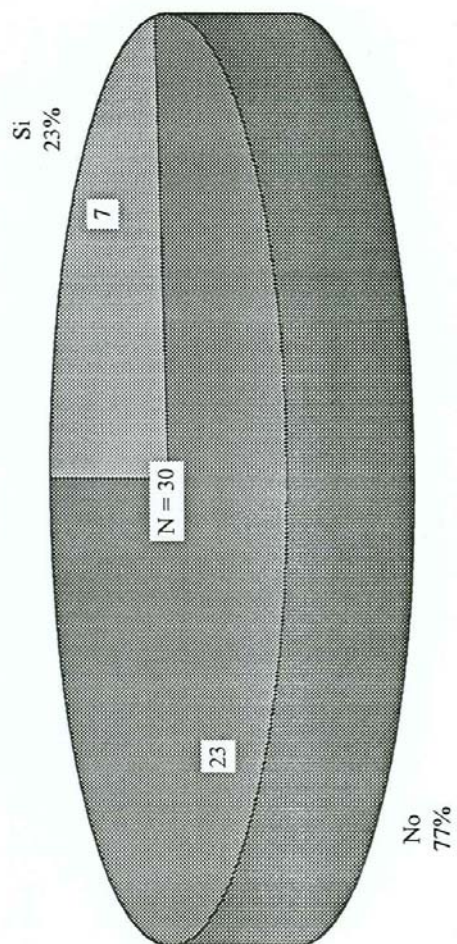
RESULTADOS DE ENCUESTA

MOTIVACION

**RESULTADOS DE ENCUESTA
MOTIVACION**

No.	Pregunta	Resultados	Frecuencia	Porcentaje
17	¿ Se practican en su departamento programas de motivación ?	Si No	7 23	23% 77%
18	¿ Con que frecuencia se realizan ?	No se realizan Cada seis meses Cada año Esporadicamente	23 1 1 5	77% 3% 3% 17%

17.- ¿ Se practican en su departamento programas de motivación ?



18.- ¿ Con que frecuencia se realizan ?

Respondieron :
■ Si
■ No

