



## DISEÑO METODOLÓGICO DE BENCHMARKING COMPETITIVO EN EL SECTOR DE LAS SERVITECAS DUITAMA BOYACÁ

En el desarrollo del proyecto titulado “Diseño metodológico de Benchmarking competitivo en el sector de las servitecas de Duitama Boyacá”, investigación perteneciente al pregrado de Ingeniería Industrial de la Universidad Antonio Nariño, sede Duitama. La información suministrada se manejará con estricta confidencialidad por parte del grupo de investigadores y los datos recolectados se usarán solamente para fines académicos y científicos; contestar la encuesta solamente le tomara 10 minutos en la cual no existen preguntas correctas ni incorrectas, solo deseamos conocer su opinión.

**Objetivo:** Recolectar información que nos permita conocer cómo se encuentran las organizaciones de los servicios técnicos automotriz en cuanto a las variables de competitividad en la ciudad de Duitama del departamento de Boyacá.

<b>Marque con una (X), la opción más conveniente según la situación en su organización y complemente su respuesta según se requiera.</b>			
N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿ Su organización tiene conocimiento de la metodología de Benchmarking Competitivo?		
2	¿ Tiene usted conocimiento de algún instrumento que se realice para medir la satisfacción del cliente?	Cual:	
3	¿ En la organización se reciben PQRS?	Cuantas:	



4	¿Realizan reportes periódicos de los indicadores de desempeño?		
		Cada cuánto?	
5	¿Cuentan con la documentación de los procesos?		
6	¿Realizan un pronóstico de la demanda?		
		Con que método:	
7	¿Se realizan supervisiones cuando prestan los servicios?		
		En que procesos:	
8	¿Sabe cuántos servicios se prestan en la organización?		
		Menciónelos:	
9	¿Cuentan con los tiempos estandarizados de los proceso?		
10	¿Cuentas con políticas de gestión?		
		Cuales:	
11	¿Se realiza seguimiento al plan estratégico?		



12	¿Realizan capacitaciones de liderazgo en su organización?		
		Con que frecuencia:	
13	¿En su organización realizan el planteamiento de objetivos a largo plazo?		
14	¿Realiza usted varias tareas en su organización?		
		Cuáles:	
15	¿Tiene conocimiento de cuantos trabajadores hay en esta organización?		
		Número:	
16	¿La organización cuenta con canales de comunicación que permitan la interacción con los clientes?		
		Cuáles:	
17	¿Las decisiones que se toman en la organización son basadas en datos?		
		¿En cuáles?	
18	¿Han recibido sugerencias de nuevas metodologías de gestión en su organización?		
		Cuáles:	
19	¿Ha presentado abstinencia al adoptar nuevas formas de trabajo?		



20	¿La organización cuenta con canales de comunicación por redes sociales o internet?		
		Nombre en cuales:	
21	¿En los últimos tres años la organización a adquiridos equipos tecnológicos?		
		Cuáles:	
22	¿Realizan mantenimiento preventivo en las máquinas y equipos?		
23	¿Ha recibido algún tipo de capacitación de parte de una entidad pública o privada?		
		¿Cuál capacitación?	
24	¿Su organización cuenta con personal capacitado en procesos de innovación?		
25	¿En su organización usan alguna metodología para el control de cambios o identificación de mejoras?		
		Cual:	
26	¿Sabe usted si su organización realiza acciones conjuntas de operatividad?		
		Con que organizaciones:	

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_