



FECHA DE ELABORACIÓN: _____

Este cuestionario tiene por objeto conocer su opinión con respecto a su trabajo y a todo lo relacionado con sus necesidades de capacitación. De la exactitud de sus respuestas dependerá la utilidad del estudio.

Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Mail: _____ Tel. _____

Delegación CMIC: _____ Num. de Trabajadores y Empleados: _____

Nombre del responsable área de capacitación: _____

Cada pregunta tiene cinco respuestas equivalentes a: **S** "Si o Siempre", **CS** "Casi Siempre", **EV** "Eventualmente", **AV** "A Veces", **N** "No o Nunca". Por favor marque con "**X**" la que corresponda.

1		Administración / Visión del Negocio				
1.1	Objetivos	S	CS	EV	AV	N
1	¿Tiene objetivos y metas generales por escrito?					
2	¿Cuenta con objetivos y metas por área?					
1.2 Planes						
1	¿Cuenta con planes para lograr objetivos detallados?					
2	¿Participa el personal en la planeación?					
1.3 Organización						
1	¿Tiene organigrama general de la empresa?					
2	¿Tiene la misión y visión definida y por escrito?					
3	¿Es conocida por el personal?					
4	¿Cuenta con descripción de puestos por escrito?					
5	¿Están las responsabilidades y deberes claramente asignados?					
6	¿Están determinadas las competencias laborales que se requieren en cada puesto?					
7	¿La selección de candidatos está enfocada a la contratación de personal con las competencias requeridas por el puesto?					
1.4 Liderazgo						
1	¿La responsabilidad para dirigir, tomar decisiones es aceptada por el personal?					
2	¿Existe un sistema de evaluación del desempeño de las jefaturas y gerencias?					
3	¿Tienen los jefes y gerentes habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas?					
4	¿El trabajo en equipo es funcional?					
1.5 Políticas y procedimientos						
1	¿Están establecidas las políticas y los procedimientos por escrito?					
2	¿Existen indicadores de rendimiento para cada una de las áreas de la empresa?					
1.6 Toma de decisiones						
1	¿Tiene una metodología en la toma de decisiones?					
2	¿Cuenta con los canales de comunicación adecuados?					



Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción

2 Servicio						
2.1	Atención al cliente	S	CS	EV	AV	N
1	¿Conoce el personal los requerimientos de sus clientes internos y externos?					
2	¿Si se reciben quejas, toman acciones concretas para corregir y prevenir?					
3	¿Existe un responsable de ésta área?					
2.2 Calidad						
1	¿Están definidos los parámetros de la calidad para el servicio o producto?					
2	¿Revisa la calidad de los productos que adquieren con sus proveedores?					
2.3 Uso de tecnología						
1	¿El personal conoce y usa los equipos eficientemente?					
2	¿Se actualizan en los avances que en este aspecto hay en el mercado?					
3 Gestión de personal						
1	¿Ha evaluado el clima laboral?					
2	¿La rotación de personal es similar a otras empresas del sector?					
3	¿Las relaciones sindicato-empleador son adecuadas?					
4	¿Cuenta con un sistema de pago establecido con criterios claros?					
5	¿Tiene un diseño de evaluación del desempeño?					
6	¿La empresa cuenta con equipo de seguridad?					
7	¿Se fomenta la cultura de seguridad entre los empleados?					
8	¿La empresa opera en condiciones de orden y limpieza?					
4 Entrenamiento y capacitación						
1	¿Están definidas las necesidades de capacitación?					
2	¿Cuenta con un programa organizacional de capacitación?					
3	¿Evalúa los resultados de la capacitación?					
4	¿Determina indicadores de mejora para ser alcanzados después de los cursos?					
5	¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren en los puestos?					

Cursos que sugiere tome su personal	Horario
Supervisión	
Precios Unitarios	
Certificación	
Porqué:	

NOMBRE DEL ENCUESTADO: _____
PUESTO: _____