

ANEXOS

Anexo N° 1.- BATERÍA DE PREGUNTAS PARA LOS ENCUESTADOS



SONDEO SOBRE
COMPORTAMIENTO DEL
MERCADO DE LA EMPRESA
PUBLIMAX

Octubre

2015

Provincia del Guayas /
Guayaquil

Objetivo: Determinar el grado de comportamiento del mercado en el que se dinamiza la Empresa PUBLIMAX

LOCALIZACIÓN:		
Provincia:	Cantón:	a. Procedencia residencial:
1. Actividad que realiza: 1.1. Negocios 1.2. Profesional 1.3. Estudios 1.4. Publicidad 1.5. Otros (especificar)	2. Sector de su actividad: 2.1. Sur 2.2. Centro 2.3. Norte 2.4. Centro-Sur 2.5. Centro- Oeste 2.6. Otros (especificar)	Calles:
Fecha:		
Supervisor de campo:	Nombre Encuestador (a):	
DATOS SOBRE UTILIZACIÓN Y EXIGENCIAS DEL SERVICIO:		6. Cuando utiliza los servicios de un centro de copiado y/o publicidad ¿Qué es lo que más exigiría? 6.1. Atención pronta 6.2. Que me resuelvan lo solicitado 6.3. Buena atención 6.4. Servicio de calidad 6.5. Costos bajos 6.6. Todos
3. ¿Utiliza usted los centros de copiado y publicidad? 3.1. Permanentemente 3.2. De vez en cuando 3.3. Casi nunca 3.4. Nunca 3.5. NC 4. ¿Para qué servicios los utiliza? 4.1. Copias 4.2. Copias e impresiones 4.3. Elaboración gigantografías 4.4. Todos	5. En los trabajos que usted solicita ¿Qué es lo más exigente para usted? 5.1 Entrega a tiempo 5.2. Trabajo de calidad 5.3. Que me cumplan lo solicitado 5.4. No soy exigente	
I. DATOS SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN:		
7. ¿Qué cree usted que es indispensable que en estos centros de copiado y publicidad, se implemente? 7.1. Mayor publicidad 7.2. Equipos con buena tecnología 7.3. Que se amplíen los servicios que brindan 7.4. Mayores espacios de atención 7.5. Deben contar con técnicos 8. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio que brindan estos centro de copiado y publicidad? 8.1. Muy satisfecho 8.2. Satisfecho 8.3. Poco satisfecho 8.4. Nada satisfecho 9. ¿Podría dar una razón de su insatisfacción? 9.1. No se brinda buen servicio 9.2. Costos son muy elevados 9.3. Falta mejor atención 9.4. Falta mejor calidad en los trabajos		
OBSERVACIONES:		

**Anexo N° 2.- CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS PARA
FUNCIONARIOS DE PUBLIMAX**

1. NOMBRES Y APELLIDOS:
2. FUNCIONES:
3. ¿Podría indicarnos las operaciones que son de su responsabilidad en la Empresa?
4. ¿Cree usted que el mercado en el que se encuentra localizada la empresa, es satisfactorio para PUBLIMAX? Indique las razones de su opinión.
5. Si el mercado no es satisfactorio ¿Cuáles son las razones para que eso ocurra?
6. ¿Cuáles son los servicios que la empresa brinda en este momento a sus clientes?
7. ¿Cree usted que los clientes con los que cuenta la empresa, son suficientes? Podría dar una razón sobre su respuesta?
8. ¿Cree usted que la empresa cuenta con el equipamiento suficiente para satisfacer al mercado con el que se relaciona? Indique las razones de su opinión
9. ¿Qué cree usted que debe hacerse para mejorar las relaciones con el mercado en el que interviene la empresa? De su opinión
10. ¿Cree usted que PUBLIMAX debe ampliar su mercado?
11. ¿Cómo debe hacerlo y hacia a dónde?
12. ¿Cuáles cree usted que son las falencias que se observa en las operaciones de PUBLIMAX? Explique su opinión
13. ¿Qué está dispuesto(a) a hacer usted para disminuir las falencias que presenta PUBLIMAX?
14. ¿Cómo cree usted que son las relaciones entre los operadores de PUBLIMAX? Explique su apreciación.
15. ¿Cómo cree usted que se debe fortalecer esas relaciones?

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS

Anexo N° 3.- CARTA DE AUTORIZACIÓN

Anexo N° 4.- PRESUPUESTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO, LA DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA Y LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y COSTO BENEFICIO PARA OPERACIÓN DEL PROCESO

Presupuesto detallado para ejecución del estudio y definición de la propuesta¹

INSUMOS MATERIALES

TIPO		CANTIDAD	COSTO UNITARIO \$	P. TOTAL \$
Adquisición bibliográfica especializada básica		10 libros	50	500.00
Insumos para las computadoras	Recarga tinta	1	20	20.00
	CD's	4	0.50	3.00
	Regletas eléctricas	1	5	5.00
	Papel A4	500 hojas	0.01	5.00
	Pen drive	2 /8GB	10	20.00
Subtotal insumos materiales				USD \$ 553.00

TALENTO HUMANO DISPONIBLE

FACTOR DE TRABAJO	N°	PERÍODO DE TRABAJO		COSTO UNITARIO \$	TOTAL \$
		Meses	Días / mes		
Recolectores de información (grupo de apoyo)	2	1	10	100.00	200.00
Costo tiempo destinado a investigación	2	4	15	400.00	3,200.00
Subtotal talento humano disponible					USD \$ 3,400.00

MOVILIZACIÓN

DESCRIPCIÓN	VALOR \$
Transporte	300.00
Refrigerios / alimentación	100.00
Otros	50.00
Subtotal movilización y otros	USD \$ 450.00

¹ Este presupuesto es financiado por las autoras del estudio.

TOTAL PRESUPUESTO DEL ESTUDIO

RUBRO	VALOR \$
Insumos Materiales	553.00
Talento Humano Disponible	3,400.00
Movilización /y Otros	450.00
Total	USD \$ 4,403.00

PRESUPUESTO PARA FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON DIRECCIÓN A TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PUBLIMAX²

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	TIEMPO DESTINADO / horas	COSTO / UNITARIO EN \$	COSTO TOTAL EN \$
Curso de capacitación sobre atención al cliente	8	30.00	240.00
Curso de capacitación sobre el sistema de control interno	16	30.00	480.00
Curso sobre manejo tecnológico publicitario de la Empresa	16	30.00	480.00
Material para capacitación y uso de participantes	--	---	120.00
Total costo para operación del proceso			1,320.00

COSTOS BENEFICIO PARA OPERACIÓN DEL PROCESO³

COMPONENTES	VALOR \$
Presupuesto para ejecución del estudio y definición de la propuesta	4,403.00
Presupuesto para funcionamiento del sistema	1,320.00
Costos beneficio para operación del proceso	3,083.00

² Este presupuesto lo financia la Empresa PUBLIMAX

³ En los costos beneficios que se determinan en el cuadro, solamente se determinan los factores económicos y presupuestarios, sin embargo, la operación del sistema de control interno al funcionar en óptimas condiciones, logrará el mejoramiento de ingresos y la sostenibilidad de la Empresa por un período indefinido.