

## TEST DE REFLEXIÓN: LOS SERVICIOS

Es muy importante que se identifiquen todas aquellas cuestiones que pueden afectar a los resultados actuales o futuros. Para ello se debe analizar cada uno de los 40 ítems o preguntas y asignar la respuesta que mejor define la realidad que está viviendo la empresa. Este análisis puede ser más completo si intervienen las personas que conocen el significado y la situación de los distintos ítems. Para cada uno de ellos sólo existen 3 respuestas posibles:

- **SI.** Ocurre lo descrito en la pregunta en sus propios términos.
- **NO.** En la empresa no sucede lo que se describe en la pregunta. Es una situación negativa y conlleva una necesidad de actuar.
- **N/A (No Aplica).** Cuando el tema detallado no se aplica, es decir no es de la incumbencia de la empresa, o no le afecta.

Se puntuará como **NO**, tanto cuando la circunstancia descrita no sucede en la empresa, como, cuando acaeciendo, se da en unas condiciones mediocres o muy mejorables.

Marque, por favor, la casilla de la respuesta que más se asemeja a la realidad de su empresa.

1.- ¿Se tienen bien identificados los servicios que la empresa precisa contratar?

SI NO N/A

2.- ¿Se han establecido por escrito unos niveles de responsabilidad para la aprobación de los servicios a contratar?

SI NO N/A

3.- ¿Para cada gasto se ha asignado a una persona que se responsabiliza de su comportamiento, tanto en cuanto a su aportación a la empresa como a su consumo y a su precio de adquisición?

SI NO N/A

4.- ¿Para cada uno de los servicios se dispone del contrato correspondiente, que está vigente y en el que figuran las condiciones y precios de éste?

SI NO N/A

5.- ¿Está establecido un método por el cual se puede evaluar el grado de necesidad del servicio contratado y la idoneidad de su coste?

SI NO N/A

6.- ¿Existen sistemas para valorar la calidad y eficiencia del servicio o material recibido?

SI NO N/A

7.- ¿Para la compra de cada servicio o material, se dispone de un mínimo de 3 cotizaciones de ofertantes, con una buena evaluación, que anualmente se actualizan?

SI NO N/A

8.- ¿Para los materiales o servicios más relevantes se dispone de un sistema para medir los costes reales según contrato y consumo y poder compararlos con los facturados por el suministrador?

SI NO N/A

9.- ¿Se realizan actuaciones periódicas para descubrir acciones de mejora en los costes de los servicios o materiales más significativos?

SI NO N/A

10.- ¿Se conoce el posicionamiento de los índices de consumos de servicios comparativos con otras empresas competidoras o de sectores análogos?

SI NO N/A

11.- ¿Se dispone de algún sistema de control del material y de los servicios para evitar cualquier despilfarro en los mismos?

SI NO N/A

12.- ¿Existe algún método válido de verificación del buen uso de los equipos informáticos?

SI NO N/A

13.- ¿Los empleados conocen el máximo de posibilidades de utilización de los programas del ordenador instalados para mejorar su trabajo?

SI NO N/A

14.- ¿Se estudian con cierta regularidad las posibilidades de asociación con otras empresas para rebajar los costes?

SI NO N/A

15.- ¿Se mantiene actualizado el conocimiento de los avances tecnológicos para que su aplicación ayude a la empresa a reducir los costes y ser más eficaz?

SI NO N/A

16.- ¿Es una condición de selección de un proveedor que sea un excelente conocedor de la tecnología y evolución de su sector y nos pueda y quiera transmitir el conocimiento necesario para que podamos mejorar nuestra productividad?

SI NO N/A

17.- ¿A la hora de formalizar los presupuestos anuales se obliga a cada responsable del gasto a que proponga una cifra inferior al año anterior, en un determinado porcentaje, y que esté debidamente justificada por acciones concretas a implantar?

SI NO N/A

18.- ¿Funcionan sistemas para detectar el mal uso de los servicios, así como la desaparición o fuga de los materiales?

SI NO N/A

19.- ¿Los costes de obtención de los controles instaurados para asegurar el buen uso de estos elementos están muy por debajo de los beneficios que aportan?

SI NO N/A

20.- ¿Se ha estudiado que los locales de todo tipo que utiliza la empresa están ubicados en las zonas apropiadas, con costes normales y utilizados de una forma racional?

SI NO N/A

21.- ¿Se evalúa anualmente la utilidad de los suministradores, facilitadores y profesionales para decidir si son necesarios, si deben permanecer, cambiarlos o suprimirlos?

SI NO N/A

22.- ¿Se han identificado las posibles bolsas de gastos innecesarios o costes sumergidos?

SI NO N/A

23.- ¿Con respecto a los gastos, se fomenta en la empresa la mentalidad de austeridad, no cicatería, pero sí de lucha contra el lujo y el despilfarro?

SI NO N/A

24.- ¿Los costes derivados de la resolución de litigios y sentencias se contabilizan de una forma regular y acorde a la normativa vigente?

SI NO N/A

25.- ¿Los costes procesales de litigios han sido inferiores a los beneficios derivados de las sentencias o resoluciones?

SI NO N/A

26.- ¿A la hora de seleccionar un abogado para encomendarle un litigio se escoge sólo aquel que tiene asegurada una eficacia probada en el tema en cuestión?

SI NO N/A

27.- ¿La información de los auditores de cuentas sirve de base para mejorar la gestión general de la empresa?

SI NO N/A

28.- ¿Podríamos clasificar como excelente el nivel que recibimos de los servicios burocráticos que nos brindan nuestros gestores administrativos?

SI NO N/A

29.- ¿Está la empresa desarrollando acciones conducentes a eliminar drásticamente la burocracia interna y llegar a una situación de “papeles cero”?

SI NO N/A

30.- ¿Están funcionando los departamentos de la compañía siguiendo las técnicas de comunicación interpersonal eficaces y de bajo coste?

SI NO N/A

31.- ¿Se consideran rentables los gastos de mantenimiento y reparación de los bienes, por estar situados por debajo de otras alternativas más caras?

SI NO N/A

32.- ¿Están los gastos de desplazamientos del personal justificados y se pueden considerar como la forma más económica y factible de conectar con las personas?

SI NO N/A

33.- ¿Están bien aprovechados los espacios por los que se paga un alquiler y se han evitado las dificultades de circulación y los amontonamientos de materiales?

SI NO N/A

34.- ¿Están los riesgos sobre los bienes y las actividades de la empresa bien asegurados?

SI NO N/A

35.- ¿La informática de la empresa cumple, con eficacia, las misiones que se le han encomendado?

SI NO N/A

36.- ¿La cuenta de suministros esté debidamente desglosada por los conceptos más importantes y se actúa sistemáticamente sobre los mismos para disminuir sus costes?

SI NO N/A

37.- ¿Existe un buen funcionamiento del control presupuestario de forma que se identifican las causas de las desviaciones entre el previsto y la realidad y a partir de éstas se toman medidas correctivas?

SI

NO

N/A

38.- ¿Se ha negociado, con resultados positivos, con los bancos para que no existan o sean los mínimos posibles, los cargos por servicios bancarios?

SI

NO

N/A

39.- ¿Hay acuerdos con transportistas por los que aplican a la empresa las tarifas más económicas existentes en el mercado, sin menoscabo de la calidad y agilidad del servicio?

SI

NO

N/A

40.- ¿Son los gastos de publicidad, propaganda y relaciones públicas, racionales, ajustados a las necesidades de la empresa y demostrables de su rentabilidad?

SI

NO

N/A

*Ya se han identificado los ítems con respuesta NO. Ahora se trata de seleccionar entre ellos, solamente DOS, pero los que se consideren que son los más importantes y decisivos de cara a su repercusión en los resultados tanto actuales como futuros.*

*Sólo resta ponerse a trabajar de inmediato en los mismos para erradicarlos o minimizarlos. Para ello le aconsejamos que siga las recomendaciones descritas en el apartado "[CÓMO SE REALIZA LA IMPLANTACIÓN](#)"*