

Ficha General

1. Código: _____
2. Razón social: _____
3. Dirección: _____
4. Ciudad: _____
5. Provincia: _____
6. Estado: _____
7. Departamento: _____
8. País: _____
9. Fax: _____
10. Teléfonos: _____
11. Correo Electrónico: _____
12. Actividad Principal: _____
13. CIU: _____
14. Tipo de Actividad: _____

15. Tipo de la empresa:

- Sociedad colectiva
 Sociedad anónima cerrada
 Sociedad en comandita
 Sociedad civil de responsabilidad limitada
 Sociedad individual de responsabilidad ilimitada
 Sociedad anónima abierta
 Sociedad civil ordinaria
 Sociedad comercial de responsabilidad limitada
 Otro _____

16. Fecha de inicio de actividades: _____
17. Nombre del Empresario(a): _____
18. Edad del Empresario(a): _____ años.
19.

Representantes entrevistados:

N°	Nombres	Cargo
1		
2		

20. Número de trabajadores en la empresa:					
21. Consultor:					
22. Fecha de inicio de entrevista:		Hora de inicio:		Hora de fin:	
23. Fecha de fin de entrevista:		Hora de inicio:		Hora de fin:	
24. Tipo de cambio:			25. Moneda local:		

Finanzas

Balance general

	Periodo I	Periodo II	Periodo III
Balance general			
Tipo de Cambio			
1. Cajas y Bancos			
2. Valores negociables			
3. Cuentas por cobrar comerciales			
4. Otras cuentas por cobrar			
5. Filiales y afiliadas			
6. Existencias			
7. Gastos pagados por anticipado			
8.			
9.			
Activo Corriente			
10. Cuentas por cobrar a largo plazo			
11. Otras cuentas por cobrar a largo plazo			
12. Filiales y afiliadas			
13. Inversiones y valores			
14. Inmuebles, maquinaria y equipos			
15. Depreciación acumulada			
16. Otros activos			
17.			
18.			
Activo No Corriente			
ACTIVO TOTAL			
19. Tributos por pagar			
20. Sobregiros y préstamos bancarios			
21. Cuentas por pagar comerciales			
22. Otras cuentas por pagar			
23. Filiales y afiliadas			
24. Parte corriente de deudas a largo plazo			
25.			
Pasivo Corriente			
26. Deudas a largo plazo			
27. Filiales y afiliadas			
28. Provisión para beneficios sociales			
29.			
30.			
Pasivo No Corriente			
PASIVO TOTAL			
31. Capital Social			
32. Capital Adicional			
33. Acciones de Trabajo			
34. Excedentes de revaluación			
35. Reservas			

36. Resultados acumulados			
37. Utilidad Neta del ejercicio			
38.			
39.			
PATRIMONIO			

Estado de resultados

40. Ventas Netas			
41. Ingresos Operacionales			
INGRESOS BRUTOS			
42. Costos de Ventas			
UTILIDAD BRUTA			
43. Gasto de Ventas			
44. Gasto de Administración			
GASTOS OPERACIONALES			
UTILIDAD OPERATIVA			
45. Otros ingresos			
46. Otros egresos			
UTILIDAD ANTES DE INTERESES, PARTICIPACIONES E IMPUESTOS			
47. Ingresos financieros			
48. Gastos financieros			
49. Ajuste por inflación			
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS			
50. Participaciones y deducciones			
51. Impuesto a la Renta			
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			
52. Tasa de interés promedio de la empresa			

Sintomatología

¿En su opinión cuál considera que es el punto más fuerte en el área financiera de su organización?

¿Igualmente en cuál cree que se encuentra su mayor debilidad o cuello de botella, tanto en la situación como en la gestión?

Dirección

1. Con relación a la visión que el empresario tiene del negocio

a. ¿Cuál es su visión, la imagen objetivo para su empresa en el futuro, en qué le gustaría que se convierta su empresa? ¿Qué ambición tiene usted para su empresa en este negocio? La idea es tratar que sintetice en una frase (tal como se propone para el caso de la misión) la visión de la organización

b. ¿La misma se encuentra especificada por escrito? Sí No

c. ¿Es conocida por el personal? Sí No

d. ¿Quién y cómo se elaboró?

e. ¿Cada cuánto tiempo se revisa?

f. ¿Considera que esta visión refleja y guía el accionar actual de la empresa? Sí No

Si la respuesta es negativa:

g. ¿A qué factores se debería esta deficiencia?

h. ¿Piensa modificar su visión actual? (Explicar brevemente) Sí No

2. Con relación a la existencia de una misión en la empresa

a. ¿Cuál es la misión de la empresa?

El empresario expresa con precisión la misión y el consultor aprecia que dicha misión de alguna manera lidera la empresa:
 Sí No

b. ¿Existe una misión escrita y pública en la empresa? Sí No

c. ¿Existió un proceso para definir la misión? Sí No

d. ¿Existe un proceso regular para redefinir la misión? Sí No

e. ¿El personal se identifica con la misión? Sí No

f. ¿Usted cree que esa preocupación por distinguir a su empresa de otras ha logrado convertirse en una política, en una forma de actuar diferenciada? Sí No

En caso de ser positivo: ¿Cuál es esa diferencia?

En caso de ser negativo: ¿Por qué considera que esto no se ha logrado?

3. Con relación a los valores en la empresa

a. ¿Puede señalar los principales valores que considera importantes para el desarrollo de su empresa? En caso se responda con alguna formulación indagar acerca de la inclusión y discusión al interior de la empresa: ¿Los mismos son discutidos, trabajados, promovidos al interior de la empresa?, ¿cómo se relacionan con la visión y misión de la empresa?

4. Con relación al Plan de Negocios de la empresa

a. ¿En qué fase considera Usted que se encuentra su empresa actualmente?

Inicio Crecimiento Madurez Declinación

b. Incluir un breve comentario sobre las razones por las que escoge una fase determinada, o alguna atingencia del entrevistado y / o del consultor (opcional).

Comentario del empresario:

Comentario del consultor:

c. ¿Existe algún plan para trabajar esa etapa que vive la empresa u organización? Indagará tanto por un plan de negocios formulado y escrito también se debe considerar si hay una idea clara acerca del plan de la empresa para los próximos años aunque la misma no este por escrito.

Sí No

Si la respuesta es positiva indicar lo siguiente:

d. Forma del plan de negocios:

El plan está formulado por escrito

El plan está claro para el entrevistado pero no se encuentra plasmado en un documento

e. Solicitar al entrevistado resuma brevemente las ideas centrales de este plan de negocios, las cuales se transcribirán en la ficha de apuntes para la estrategia.

f. ¿El plan es conocido por los miembros de la empresa?

Sí No

g. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el plan?

h. ¿Para cuánto tiempo se estima el plan existente y en qué fecha se realizó?

5. Organización y Funciones

a. ¿Existe una definición de los cargos en la empresa?

- No existe
 Sólo verbal
 Formal y por escrito
 Formales y difundidos al personal

En caso exista sea verbal o por escrito:

b. ¿Hasta qué nivel llega esta definición?

- Sólo para personal de operaciones
 Sólo para gerencia general
 Responsables de cada área de la empresa
 Mandos medios al interior de cada área
 Todos los puestos de la organización

c. ¿Existe un organigrama de la empresa? Sí No

d. ¿Existe un manual de organización y funciones en la empresa? Sí No

e. ¿Existen perfiles de competencia para los cargos? Sí No

**f. ¿En la organización existe una definición de quién es la persona que sigue en el mando a la persona que dirige?
¿Existe una segunda y tercera persona para reemplazar a la persona que tiene el mando?**

**g. El o la líder de la empresa considera que está delegando, transfiriendo poder a sus colaboradores inmediatos.
(Explicar esta situación)** Sí No

6. Con relación al desarrollo de recursos humanos en la empresa y capacitación del personal

a. ¿Hay alguna política o actividades que fomentan la capacitación del personal? Sí No

b. ¿Existe una política de incentivos por mejor trabajo? Sí No

Si la (s) respuesta (s) es (son) positiva (s):

i. ¿A quiénes se orienta?, ¿Por qué?

ii. ¿Se da prioridad a alguna área?, ¿Por qué?

iii. ¿Qué tipo de capacitación a su personal es priorizada?

iv. ¿Miden los resultados de las capacitaciones?, explicar.

Si la (s) respuesta (s) es (son) negativa (s):

i. ¿Por qué no se tiene una política al respecto?

c. ¿Cuánto gasta la empresa anualmente en desarrollo de recursos humanos y capacitación?, considere el último año y de ser posible indagar acerca de las variaciones en este valor en los últimos años. De haber variaciones pedir alguna explicación al respecto.

d. ¿Existen políticas para fomentar la integración del personal en la organización? Sí No

Si la respuesta es positiva:

i. Solicitar que se expliquen o detallen las mismas.

ii. ¿Cuál es el grado de respuesta del personal a las políticas de integración de la empresa?

Si la respuesta es negativa:

i. ¿Por qué no existen las mismas?

7. Con relación a los registros contables

a. ¿Con qué frecuencia se elaboran los balances y estados de resultados?

- Cada mes
- Cada dos meses
- Cada tres meses
- Cada cuatro meses
- Cada seis meses
- Anualmente

b. ¿Están disponibles en la empresa el último balance y estado de resultados?

- Sí y con sus anexos y notas al balance
- Sí, el balance y el estado de resultados
- No

c. ¿Cuáles son los usos que tiene el balance y estado de resultados de la empresa?

- Para conocer la situación de la empresa
- Para tomar decisiones en la dirección de la empresa
- Para determinar los impuestos a pagar
- Para cumplir con requisitos de las entidades financieras
- Otros usos _____

d. ¿Se elaboran flujos de caja en la empresa?

- Sí No

e. ¿Con qué frecuencia se hacen los flujos de caja?

- Cada seis meses o menos
- Cada año
- Cuando se pide como requisito

f. ¿Está el último flujo de la caja disponible en la empresa?

- Sí No

g. ¿Cuáles son los usos que se le da a los flujos de caja?

- Para planificar el control de efectivo en la empresa
- Para planificar las inversiones que se realizarán
- Para planificar el crecimiento de la empresa
- Para cumplir con requisitos para financiamiento
- Otros usos

8. Con relación a la gestión de la información

a. ¿La empresa recopila información interna como externa?

- Sí A veces No

b. ¿Quién realiza el procesamiento de la información?

- Personal de la empresa
- Personal eventual
- Personal de terceros
- Otros _____

c. ¿Cuáles son las fuentes de información de la empresa?

- Asesorías permanentes

- Asesorías ocasionales
- Publicaciones generales o especializadas
- Listas y páginas en internet
- Normas sectoriales y municipales
- Asistencia a ferias y congresos
- Asistencia a cursos
- Entidades del estado
- Entidades gremiales
- Otros _____

d. ¿Cómo califica el empresario la confiabilidad de las fuentes de información que utiliza?

- Muy buena Buena Mala Muy mala

e. ¿Cuáles son los usos que se le da a la información?

- La planificación del desarrollo de la empresa
- El conocimiento del desarrollo del mercado
- Investigación y desarrollo de nuevos productos
- Identificación de oportunidades
- Identificación de nuevas necesidades
- Identificación de nuevos nichos de mercado
- Desarrollo de redes de cooperación
- Otros _____

f. ¿Quién utiliza la información disponible en la empresa?

- Los que dirigen la empresa
- El personal de producción
- El personal administrativo
- Los jefes de las áreas
- El personal de ventas
- Obreros, operarios y ayudantes

g. ¿La información disponible ha permitido que se tome decisiones en forma rápida y oportuna?

- Sí No No Sabe

h. ¿Cómo califica el impacto que han tenido en la empresa las decisiones tomadas a partir de la información disponible?

- Muy bueno Bueno Malo Muy malo

9. Con relación al desarrollo de redes de cooperación

a. ¿Existen políticas que fomentan la cooperación entre empresa e instituciones?

- Sí No

b. ¿La empresa ha desarrollado una estrategia para formar redes de cooperación?

- Sí No

c. Los acuerdos que tiene la empresa con los proveedores son:

- A largo plazo A mediano plazo A corto plazo Ocasionalmente

d. ¿Cuáles son los propósitos de los acuerdos con los proveedores? (puede marcar más de una opción)

- Subcontratar actividades
- Reducir costos

- Desarrollar productos/tecnología
- Competir en el mercado
- Realizar ventas conjuntas
- Ejecutar programas de capacitación
- Otros tipos _____

e. Los acuerdos con las empresas e instituciones conexas son:

- A largo plazo A mediano plazo A corto plazo Ocasionalmente

f. ¿Cuáles son los propósitos de los acuerdos con las empresas e instituciones conexas? (puede marcar más de una opción)

- Subcontratar actividades
- Reducir costos
- Realizar compras conjuntas
- Desarrollar productos/tecnología
- Competir en el mercado
- Realizar ventas conjuntas
- Ejecutar programas de capacitación
- Otros tipos _____

g. Los acuerdos con empresas e instituciones clientes son:

- A largo plazo A mediano plazo A corto plazo Ocasionalmente

h. ¿Cuáles son los propósitos de los acuerdos con las empresas e instituciones clientes? (puede marcar más de una opción)

- Subcontratar actividades
- Reducir costos
- Realizar compras conjuntas
- Desarrollar productos/tecnología
- Competir en el mercado
- Realizar ventas conjuntas
- Ejecutar programas de capacitación
- Otros tipos _____

i. Los acuerdos con empresas e instituciones competidoras son:

- A largo plazo A mediano plazo A corto plazo Ocasionalmente

j. ¿Cuáles son los propósitos de los acuerdos con las empresas e instituciones competidoras? (puede marcar más de una opción)

- Subcontratar actividades
- Reducir costos
- Realizar compras conjuntas
- Desarrollar productos/tecnología
- Competir en el mercado
- Realizar ventas conjuntas
- Ejecutar programas de capacitación
- Otros tipos _____

k. Los acuerdos con empresas e instituciones del estado son:

- A largo plazo A mediano plazo A corto plazo Ocasionalmente

l. ¿Cuáles son los propósitos de los acuerdos con las empresas e instituciones del estado? (puede marcar más de una opción)

- Subcontratar actividades
- Reducir costos
- Realizar compras conjuntas
- Desarrollar productos/tecnología
- Competir en el mercado
- Realizar ventas conjuntas
- Ejecutar programas de capacitación
- Otros tipos _____

m. ¿De qué manera se desarrollan o mantienen las redes de cooperación con los diferentes agentes del entorno?

Agentes	Tipo de Acciones para desarrollo / mantenimiento de redes					
	Visita Trimestral	Comunicación Trimestral	Reunión Trimestral	Intercambio de documentos	Acuerdos	Otros
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conexas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

n. Opiniones o detalles sobre lo anterior:

10. Sobre género

Indicar el número de trabajadores en cada área

Área	Hombres	Mujeres
Producción		
Ventas		
Empleados Administrativos		
Mando Medio		
Dirección		

a. ¿Existe una política de género en la empresa?

Sí No

b. ¿La empresa toma en cuenta un análisis de género para diseñar los productos?

Sí No

c. ¿La empresa toma en cuenta un análisis de género para la promoción de la empresa?

Sí No

d. ¿La empresa toma en cuenta un análisis de género para la promoción del producto?

Sí No

e. ¿La empresa toma en cuenta un análisis de género para la distribución del producto?

Sí No

f. ¿La empresa toma en cuenta un análisis de género para la distribución del ambiente de trabajo?

Sí No

11. Intangibles de la empresa

a. ¿La empresa es consciente de la necesidad de generar intangibles?

Sí No

b. ¿La empresa ha desarrollado una marca para sus productos? Sí No

c. ¿La marca esta registrada? (En caso que no lo esté indagar por qué) Sí No

d. ¿Esta marca es reconocida y aceptada por el mercado? Sí No

e. ¿La marca es para todos sus productos o para alguno en particular?

f. ¿La marca está valorizada? Sí No

12. Nivel de calificación del personal

Área	Hombres	Mujeres
Doctorado		
Maestría		
Título profesional		
Diplomado		
Bachiller		
Estudios universitarios superiores a 2 años		
Profesión técnica		
Oficio		
Secundaria completa		
Secundaria incompleta		
Primaria completa		
Primaria incompleta		
Básica		

13. Participación en cursos de capacitación o asistencia técnica recibida

Área	Detalle	Fecha

14. Sobre la propiedad y la gestión**a. Indique el número de familiares que tienen la propiedad de la empresa:** Ninguno De 1 a 3 De 3 a 6 Más de 6**b. Indique el número de familiares que tiene la gestión de la empresa:** Ninguno De 1 a 3 De 3 a 6 Más de 6**15. Acerca de las políticas sobre Calidad****a. ¿Existe una Política de Calidad en la empresa definida y escrita?** Sí No**b. ¿Existe un responsable de la misma?** Sí No**c. Nombre del responsable**

d. ¿Se ha logrado una certificación de calidad? Sí No**e. ¿Qué tipo de certificación ha gestionado?**

16. Acerca de las políticas sobre el Ambiente**a. ¿La empresa ha identificado los impactos (positivos y/o negativos) que causan sus procesos sobre el ambiente?** Sí No**b. Si los tiene identificados ¿los registra y da tratamiento?** Ni registra ni da tratamiento Registra pero no da tratamiento Registra y da tratamiento**c. Mencionar los principales efectos identificados**

Positivos	Negativos

17. Acerca de la Seguridad y Salud ocupacional

a. ¿La empresa ha identificado los peligros o riesgos asociados a los procesos realizados en su trabajo?

Sí No

b. Si los tiene identificados ¿los registra y da tratamiento?

Ni registra ni da tratamiento Registra pero no da tratamiento Registra y da tratamiento

c. Mencionar los 3 principales riesgos o peligros identificados y el tratamiento que le da.

Peligros/Riesgos Significativos	Tratamiento

18. Sintomatología

a. ¿En su opinión cuál considera que es el punto más fuerte en la dirección de su organización?

b. ¿Igualmente en cuál cree que se encuentra su mayor debilidad o cuello de botella?

Mercado

1. Visión de agentes del mercado

Indicar tendencia y porcentaje

a. Si el número de compradores o la demanda de la empresa...

- No contesta
- Aumentó
- Permanece igual
- Disminuyó

- El porcentaje es: _____

b. Si el número de proveedores de la empresa...

- No contesta
- Aumentó
- Permanece igual
- Disminuyó

- El porcentaje es: _____

c. Si el número de competidores de la empresa...

- No contesta
- Aumentó
- Permanece igual
- Disminuyó

- El porcentaje es: _____

d. Si en los últimos 5 años la introducción de las nuevas tecnologías...

- No contesta
- Aumentó
- Permanece igual
- Disminuyó

- El porcentaje es: _____

e. Indicar las nuevas tecnologías que la empresa ha introducido:

1. _____
2. _____
3. _____

f. Indicar los nuevos productos que la empresa ha introducido:

1. _____
2. _____
3. _____

g. Sobre las nuevas tecnologías y nuevos productos que se han introducido a la empresa:

- Han sido desarrollados por la propia empresa
- Han sido adaptados a partir del desarrollo de terceros
- Han sido copiados

2. Con relación a la contribución de los productos a las ventas

Producto	Nombre	Contribución en %
A	_____	_____
B	_____	_____
C	_____	_____
D	_____	_____
E	_____	_____

3. Descripción y calificación de los principales productos de parte del empresario.
Se describe y califica el producto de acuerdo a la siguiente tabla de calificación: Excelente (E), Sobresaliente (S), Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R), Con algunas deficiencias (AD), Deficiente (D) // Tipología: VE = Valor Esencial, VF = Valor Formal, VA = Valor agregado.

Descripción y calificación	A	
Necesidades que satisface (VE)		
Materiales o fuentes con las que fue elaborado (VF)		
Características del trabajo humano aplicado (VF)		
Marcas desarrolladas (VF)		
Marcas inscritas (VF)		
Método utilizado (VF)		
Acabado del producto (VF)		
Forma de presentación (VF)		
Envases y embalajes (VF)		
Forma de exhibición (VF)		
Servicios de instalación (VA)		
Serv. info. sobre mejor uso del producto (VA)		
Serv. info. sobre rendimiento (VA)		
Serv. entrega y crédito (VA)		
Serv. info. sobre la compra (VA)		
Serv. garantía (VA)		
Serv. info. mant. y reparación (VA)		
Serv. info. periódica al cliente (VA)		
Otros serv. e info complementarios (VA)		
Estandarización de servicios (VA)		
Serv. actualización del producto al cliente (VA)		

Descripción y calificación	B	
Necesidades que satisface (VE)		
Materiales o fuentes con las que fue elaborado (VF)		
Características del trabajo humano aplicado (VF)		
Marcas desarrolladas (VF)		
Marcas inscritas (VF)		
Método utilizado (VF)		
Acabado del producto (VF)		
Forma de presentación (VF)		
Envases y embalajes (VF)		
Forma de exhibición (VF)		
Servicios de instalación (VA)		
Serv. info. sobre mejor uso del producto (VA)		
Serv. info. sobre rendimiento (VA)		
Serv. entrega y crédito (VA)		
Serv. info. sobre la compra (VA)		
Serv. garantía (VA)		

Serv. info. mant. y reparación (VA)		
Serv. info. periódica al cliente (VA)		
Otros serv. e info complementarios (VA)		
Estandarización de servicios (VA)		
Serv. actualización del producto al cliente (VA)		

Descripción y calificación	C	
Necesidades que satisface (VE)		
Materiales o fuentes con las que fue elaborado (VF)		
Características del trabajo humano aplicado (VF)		
Marcas desarrolladas (VF)		
Marcas inscritas (VF)		
Método utilizado (VF)		
Acabado del producto (VF)		
Forma de presentación (VF)		
Envases y embalajes (VF)		
Forma de exhibición (VF)		
Servicios de instalación (VA)		
Serv. info. sobre mejor uso del producto (VA)		
Serv. info. sobre rendimiento (VA)		
Serv. entrega y crédito (VA)		
Serv. info. sobre la compra (VA)		
Serv. garantía (VA)		
Serv. info. mant. y reparación (VA)		
Serv. info. periódica al cliente (VA)		
Otros serv. e info complementarios (VA)		
Estandarización de servicios (VA)		
Serv. actualización del producto al cliente (VA)		

Descripción y calificación	D	
Necesidades que satisface (VE)		
Materiales o fuentes con las que fue elaborado (VF)		
Características del trabajo humano aplicado (VF)		
Marcas desarrolladas (VF)		
Marcas inscritas (VF)		
Método utilizado (VF)		
Acabado del producto (VF)		
Forma de presentación (VF)		
Envases y embalajes (VF)		
Forma de exhibición (VF)		
Servicios de instalación (VA)		
Serv. info. sobre mejor uso del producto (VA)		
Serv. info. sobre rendimiento (VA)		
Serv. entrega y crédito (VA)		
Serv. info. sobre la compra (VA)		

Serv. garantía (VA)		
Serv. info. mant. y reparación (VA)		
Serv. info. periódica al cliente (VA)		
Otros serv. e info complementarios (VA)		
Estandarización de servicios (VA)		
Serv. actualización del producto al cliente (VA)		

Descripción y calificación	E	
Necesidades que satisface (VE)		
Materiales o fuentes con las que fue elaborado (VF)		
Características del trabajo humano aplicado (VF)		
Marcas desarrolladas (VF)		
Marcas inscritas (VF)		
Método utilizado (VF)		
Acabado del producto (VF)		
Forma de presentación (VF)		
Envases y embalajes (VF)		
Forma de exhibición (VF)		
Servicios de instalación (VA)		
Serv. info. sobre mejor uso del producto (VA)		
Serv. info. sobre rendimiento (VA)		
Serv. entrega y crédito (VA)		
Serv. info. sobre la compra (VA)		
Serv. garantía (VA)		
Serv. info. mant. y reparación (VA)		
Serv. info. periódica al cliente (VA)		
Otros serv. e info complementarios (VA)		
Estandarización de servicios (VA)		
Serv. actualización del producto al cliente (VA)		

4. Con relación a los factores que determinan los precios

a. ¿Cuál es el método que la empresa o institución utiliza para determinar los precios?

Explicar cómo se realiza este proceso.

b. ¿Cómo determinan los costos indirectos? y ¿cómo los asignan a cada producto?

c. Si las respuestas son negativas, explicar a qué se debe que no se haga esto.

5. Con relación a la estrategia de promoción

a. Se desarrollan actividades de promoción sin una estrategia definida Sí No

b. ¿Existe una estrategia de promoción de la empresa? Sí No

Si la respuesta anterior es negativa preguntar:

i. ¿Por qué no existe?

c. ¿Están definidos los objetivos que se pretende alcanzar con la estrategia de promoción? Sí No

Los objetivos son:

d. ¿Se han detallado claramente las actividades que se llevan a cabo en la estrategia? Sí No

e. El consultor evalúa que los objetivos guardan coherencia con las actividades de la estrategia Sí No

f. El empresario califica la estrategia de promoción como:

Muy buena Buena Insuficiente Mala

6. Con relación a la estrategia de distribución

a. Se desarrollan actividades de distribución sin una estrategia definida Sí No

b. ¿Existe una estrategia de distribución en la empresa? Sí No

Si la respuesta es negativa preguntar:

i. ¿Por qué no existe?

c. ¿Se han definido los objetivos que se pretende alcanzar con la estrategia de distribución? Sí No

Cuáles son:

Si la respuesta es negativa preguntar:

i. ¿Por qué no existen los mismos?

d. ¿Se han detallado claramente las actividades que se llevarán a cabo en la estrategia? Sí No

e. El consultor evalúa que los objetivos guardan coherencia con las actividades de la estrategia? Sí No

f. El empresario califica la estrategia de distribución como:

Muy buena Buena Insuficiente Mala

7. Sobre la contribución de los principales lugares o principales clientes a las ventas

Lugar o Cliente	Nombre	Contribución en %

8. Sobre la estacionalidad de las ventas

La siguiente tabla tiene como propósito dar una calificación a los meses del año teniendo en cuenta el criterio de mayores ventas totales promedio en el año. La escala va de 0 a 10, donde 0 significa ninguna venta y 10 implica el mes de mayores ventas en el año.

Mes	Calificación	Mes	Calificación
a. Enero		g. Julio	
b. Febrero		h. Agosto	
c. Marzo		i. Setiembre	
d. Abril		j. Octubre	
e. Mayo		k. Noviembre	
f. Junio		l. Diciembre	

9. Sintomatología

¿En su opinión cuál considera que es el punto más fuerte en mercado, de todos los puntos que se han revisado producto, precio, promoción y distribución?

¿Igualmente en cuál cree que se encuentra su mayor debilidad o cuello de botella?

Producción

1. Indicar a continuación cuáles son las fases del proceso de producción de la empresa:

Adicionalmente marcar aquellas fases en las que el empresario considera que hay limitaciones que impiden mejorar su eficiencia productiva

Fase	Nombre	Cuello de botella	Fase	Nombre	Cuello de botella
1.		<input type="checkbox"/>	6.		<input type="checkbox"/>
2.		<input type="checkbox"/>	7.		<input type="checkbox"/>
3.		<input type="checkbox"/>	8.		<input type="checkbox"/>
4.		<input type="checkbox"/>	9.		<input type="checkbox"/>
5.		<input type="checkbox"/>	10.		<input type="checkbox"/>

Anotar comentarios o detalles que el empresario o el consultor quieran consignar sobre el tema

2. Sobre la evolución de la producción

La siguiente tabla tiene como propósito dar prioridad a los volúmenes de producción de cada uno de los cinco principales productos identificados en los últimos tres años. La escala va de 0 a 10, 0 significa ningún nivel de producción y 10 es el máximo nivel equivalente a la capacidad instalada de la empresa.

Productos	Períodos Anteriores		

3. Con relación a la productividad de la mano de obra

Detalle	Períodos Anteriores		
Número de trabajadores			

4. Con relación a la eficiencia de los procesos productivos

a. Presencia de fallas en los bienes y/o servicios producidos
 Muchas Mediana Cantidad Poca Cantidad Ninguna

b. Presencia de desperdicios y desechos en los bienes y en el tiempo dedicado al servicio
 Muchas Mediana Cantidad Poca Cantidad Ninguna

c. ¿Qué tratamiento se le da a los productos (bienes o servicios) defectuosos?
 Ninguno
 Se corrige el problema ante la queja del cliente
 Existe un procedimiento para detectar y corregir productos defectuosos

d. Presencia de gastos innecesarios:
 Muchos Mediana Cantidad Poca Cantidad Ninguno

5. Con relación a la eficiencia del ambiente físico de trabajo interno

a. Generación de aspectos indeseables en la elaboración del bien y/o servicio

 Muchos Mediana Cantidad Poca Cantidad Ninguno

b. Ambiente de trabajo

 Adecuado Aceptable Inadecuado

c. Orden y sistema en el trabajo

 Adecuado Aceptable Inadecuado**6. Con relación a la eficiencia para el ambiente en general**

a. Existencia de aspectos indeseables:

 Muchos Mediana Cantidad Poca Cantidad Ninguno

b. Se afectan a la vecindad o población que atiende:

 Mucho Mediana Cantidad Poca Cantidad Nada

c. La Conciencia que el empresario tiene del impacto que produce:

 Adecuada Aceptable Inadecuada**7. Con relación al Control de procesos de orden y limpieza.****Calificación Muy Buena (MB) Buena (B) Mala (M) y Muy Mala (MM)**

a. Las políticas y actividades para seleccionar y eliminar los objetos innecesarios en el área de trabajo son:

 OMB OB OM OMM

b. Las políticas y actividades para realizar la limpieza del área de trabajo en forma permanente son:

 OMB OB OM OMM

c. La clasificación al interior de la empresa de los lugares donde pueden ser ubicados los objetos necesarios y que responden a un criterio de frecuencia de uso son:

 OMB OB OM OMM**8. Con relación a la calidad del producto**

a. El empresario evalúa la calidad de las materias primas o insumos como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

b. El consultor evalúa la calidad de las materias primas o insumos como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

c. El empresario evalúa el estado de la maquinaria y equipo utilizado como:

 Tecnológicamente adecuada Medianamente adecuada Obsoleta

d. El consultor evalúa el estado de la maquinaria y equipo utilizado como:

 Tecnológicamente adecuada Medianamente adecuada Obsoleta

e. El empresario evalúa la eficiencia con la que trabaja la mano de obra empleada como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

f. El consultor evalúa la eficiencia con la que trabaja la mano de obra empleada como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

g. El empresario evalúa el método de trabajo como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

h. El consultor evalúa el método de trabajo como:

 Muy buena Buena Insuficiente Mala Muy Mala

9. Sintomatología

a. ¿En su opinión cuál considera que es el punto más fuerte en el área productiva de su organización?

b. ¿Igualmente en cuál cree que se encuentra su mayor debilidad o cuello de botella?
