

## Anexo 27

### Encuesta de medición para Metodología Sepúlveda et al.

#### Evaluación del potencial competitivo en PyMEs basado en el esquema de capacidades internas.

Su puesto de trabajo \_\_\_\_\_

otorga a lo que se pide, donde 5 (cinco) es el valor óptimo de la evaluación.

¿La empresa realiza PERIODICAMENTE un proceso de búsqueda de información y vigilancia de sus competidores, su entorno y los elementos que podrían afectarla?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

¿Existe personal responsable del análisis de la información derivada del proceso de vigilancia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

¿La empresa utiliza para el análisis de la información la totalidad de las siguientes fuentes?  
Internet, Patentes, Estudios sectoriales, Boletines técnicos, Boletines científicos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

¿Se generan Y discuten en comité informes de resultados del proceso de vigilancia Y estos conducen a la toma de decisiones sobre el negocio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### Toma de Decisiones

¿La toma de decisiones corresponde a un proceso técnico de análisis de datos e información relevante y no a un proceso basado en mitos y creencias de las directivas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se conocen y se evalúan PERIODICAMENTE los factores claves de desempeño del negocio

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

El personal involucrado en la toma de decisiones ha estado involucrado en el negocio y ha recibido formación relacionada con el mismo durante los últimos cinco (5) años

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Cada persona en la organización conoce y aplica sus alcances y limitaciones en el proceso de toma de decisiones

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### Infraestructura

Existe en la organización una política clara relacionada con la infraestructura y el mantenimiento de la planta física y equipos y además esta está de acuerdo a las normas legales que rigen el sector.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se conocen los beneficios de la infraestructura actual en cuanto a los siguientes aspectos: Cercanía a los mercados, Facilidades de acceso, Cercanía y facilidades con los proveedores, Costos y Ventajas intangibles

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Las condiciones de operación de la planta física y los equipos de trabajo están de acuerdo a los parámetros legales vigentes

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se explotan económica y comercialmente los beneficios de la infraestructura actual en cuanto a los siguientes aspectos: Cercanía a los mercados, Facilidades de acceso, Cercanía y facilidades con los proveedores, Costos, Ventajas intangibles

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe un plan PERIODICO de mantenimiento, adecuación, expansión y mejora de la planta física y equipos de trabajo y además se cuenta con el capital para su ejecución

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### I + D

Existe en la organización una asignación económica para los procesos de investigación, e innovación

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe una política y se evalúa PERIODICAMENTE respecto a los cambios en productos/servicios y procesos y estos no obedecen a simples requerimientos del mercado y oportunidades esporádicas de acción

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

En los procesos de investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios se CONOCEN Y ESTABLECEN acuerdos de cooperación con los siguientes actores: Universidades y Centros de desarrollo tecnológico, Competidores, Proveedores y Clientes, Consultores especializados

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe en la organización una base de datos que involucra las competencias individuales del personal y sus capacidades en el proceso de investigación y desarrollo de nuevos o mejorados productos y procesos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

La empresa cuenta con los siguientes recursos relacionados con TICs (Tecnologías de Información y comunicaciones) y los explota: Internet banda ancha, Planes de telefonía celular nacional e internacional, Bases de datos e información especializada, Programas de seguridad informática, paquetes básicos de procesamiento de datos e información y programas especializados para diseño, y gestión de acuerdo a las tendencias del sector

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### **Evaluación Financiera**

Existe una metodología de evaluación y toma de decisiones basada en el análisis de los estados financieros Y cumple con las siguientes condiciones: Es aplicada periódicamente, Involucra personal de diferentes niveles en su análisis, La evaluación involucra conceptos de análisis financiero actuales

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

El análisis financiero es una herramienta de apoyo a la toma de decisiones que involucra un proceso constante de capacitación en dichos aspectos de los involucrados de manera que el proceso se encuentra al día con las tendencias de evaluación financieras globales

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se realiza un seguimiento constante a los estados financieros y los resultados de los ejercicios contables mediante indicadores y tecnología y el personal tiene acceso a los mismos de manera que pueda participar en el proceso

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

La empresa ha tenido resultados financieros positivos y cuenta con recursos para inversión y mejoramiento continuo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### **Posicionamiento**

La empresa es reconocida por los clientes potenciales y su imagen es positiva

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe un proceso de encadenamiento logístico con clientes y proveedores que permite obtener ventajas competitivas frente a otros competidores

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe una metodología para la evaluación de valor y se conocen las actividades generadoras del mismo dentro de la organización y además estas son aplicadas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

El personal de la organización cuenta con las siguientes características:

Posee la formación necesaria para sus labores, Tiene acceso a cursos y programas de formación y actualización brindados por la organización, Posee un contrato de acuerdo a sus capacidades y la remuneración se encuentra al menos en el promedio del sector, Conoce sus tareas y responsabilidades y estas están consignadas en una manual de funciones o perfil de competencias, Es tratado de acuerdo a su condición de ser humano y en igualdad de condiciones frente a sus superiores y subalternos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

La empresa conoce sus limitaciones y fortalezas frente a la competencia global y ha establecido planes periódicos de fortalecimiento organizacional, técnico, tecnológico y frente a los mismos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Satisfacción del Cliente**

Se conocen y utilizan los diferentes canales de acceso a los clientes y la información respecto a ellos permanece actualizada además: Es posible competir en precio, Es posible captar nuevos clientes de la competencia, Existe un proceso de fidelización de clientes

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe un proceso de valor agregado a los productos y servicios ofertados mediante una estrategia de servicio que incluya: Sistema de comunicación de quejas y reclamos, Seguimiento permanente a las indicaciones y requerimientos de los clientes, Garantía y servicio posventa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe un proceso para la medición y aseguramiento de la calidad de los productos y servicios ofertados que involucra: Sistema de control estadístico de la calidad, Sistema de gestión de la calidad (En operación, no necesariamente asegurado), Seguimiento de quejas, reclamos y requerimientos de los clientes, Plan de mejora de la calidad, Conocimiento y aplicación de los estándares de calidad establecidos legalmente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Planeación Estratégica**

La empresa conoce y explota los diferentes recursos y Talento humano disponibles para el logro de sus objetivos estratégicos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Existe un sistema de planeación que involucra al personal en todos los niveles de la organización

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

El modelo organizacional está acorde a las tendencias del sector a nivel regional, nacional e internacional				
1	2	3	4	5

La misión de la organización permite la expansión del negocio dentro del sector y al mismo tiempo marca un derrotero a seguir que involucra los siguientes aspectos: Tecnología, Talento humano, Conocimiento del sector y la industria, Tendencias globales, Sinceridad en los postulados				
1	2	3	4	5

La visión de la organización está presente en los objetivos estratégicos				
1	2	3	4	5

La estructura organizacional, el modelo directivo, y la actitud de los empleados permiten una eventual disposición positiva frente a cambios en el entorno				
1	2	3	4	5