

1. Información general de la empresa

1.1 Nombre de la Empresa	
1.2 Dirección	
1.3 Teléfono	
1.4 Fax	
1.5 Páginas WWW	
1.5 RFC	
1.6 Nombre del directivo que responde el cuestionario	
1.7 Cargo	
1.8 Teléfono	
1.9 E-mail	

1.9 ¿A qué sector pertenece su empresa y a qué actividad (es) se dedica?

--

1.10 ¿En qué año iniciaron actividades?

--

1.11 ¿En qué año iniciaron actividades en México?

--

1.12 ¿Cuál es la misión de la compañía?

--

1.13 ¿Cuál es la visión de la compañía?

--

1.14 ¿Cuál es la tendencia de las ventas en los últimos años?

- a) En crecimiento Indicar el porcentaje _____
- b) Ha sido irregular
- c) Estable, sin variaciones
- d) En disminución

1.1.5 Socios y participación (accionistas mayoritarios, sólo si procede)

Nombre completo	% de participación	Parentesco

2. Mercado

2.1 ¿En qué etapa del desarrollo del mercado se encuentra la empresa?

- a) Introducción
- b) Crecimiento
- c) Madurez
- d) Declinación

2.2 ¿En qué porcentaje estima usted que creció su mercado durante el último año?

2.3 ¿Cómo ha cambiado la situación de la demanda para sus productos o servicios durante el último año?

- a) ha bajado
- b) ha aumentado
- c) quedó igual
- d) incertidumbre

2.4 ¿Cuál es el porcentaje aproximado de la participación de su empresa en el mercado?

2.5 ¿Cuáles son los factores críticos para el éxito de su empresa?

2.6 Sus productos o servicios se venden en...

- a) Los siguientes estados de la República:
- b) En todo el país
- c) En el país y el extranjero, por favor especifique en cuáles países:

3. Consumidores

3.1 ¿Cuál es el perfil de su cliente típico?

3.1.1 Edad:

3.1.2 Sexo:

3.1.3 Nivel Económico:

3.1.4 Nivel Educativo:

3.1.5 Otras características:

3.2 ¿Cuáles son las necesidades claves de su consumidor e indicar si están satisfechas por su producto?

A).-
satisfechas: S / N

B).-
satisfechas: S / N

C).-
satisfechas: S / N

3.3 ¿Cómo es el hábito de compra de sus clientes?

- a) Regular
- b) Irregular
- c) El número de clientes regulares está aumentando
- e) El número de clientes regulares está disminuyendo
- f) Los clientes cambian frecuentemente

3.4 ¿A través de qué medios de comunicación los clientes reciben información sobre sus productos o servicios?

3.5 ¿Cuántos clientes posee su empresa? (promedio / año).

3.6 ¿Cuántos clientes regulares posee su empresa? ¿Cuáles son?

3.7 Su principal cliente representa:

- a) más del 50% de las ventas mensuales
- b) entre el 30 y el 50% de las ventas mensuales
- c) entre el 10 y 30% de las ventas mensuales
- d) menos del 10% de las ventas mensuales

3.8 ¿Cuántas veces se vende su producto a un cliente regular por año?

3.9 ¿Cuál es la motivación principal de su cliente para obtener su producto?

3.10 ¿Su empresa cuenta con Bases de Datos actualizadas y confiables sobre sus clientes?

- a) No
- b) Sí

3.11 Obtenemos los datos de la siguiente manera:

3.12 ¿El perfil de sus clientes en los últimos 3 años?

- a) Se mantuvo igual
- b) Cambió de la siguiente manera:

4. Competencia

4.1 Por favor, señale el número de empresas que compiten directamente con sus productos:

- a) entre 1 y 5
- b) entre 6 y 10
- c) más que 10 empresas

4.2 ¿Quiénes son sus principales competidores?

A)
B)
C)
D)
E)

4.3 Asigne un grado de evaluación al desempeño de su empresa y la de sus competidores
(1- muy competitivo, 2 – competitivo, 3 – promedio, 4 – poco competitivo, 5 – no competitivo)

Competencias	Su empresa	Compet A)	Compet B)	Compet C)	Compet D)	Compet E)
4.3.1 Participación en el mercado						
4.3.2 Desempeño financiero						
4.3.3 Nivel de innovación						
4.3.4 Eficiencia del sistema de distribución						
4.3.5 Nivel de calidad de los productos						
4.3.6 Esfuerzo de Mercadotecnia						
4.3.7 Nivel de satisfacción de los clientes						
4.3.8 Desempeño de la gerencia						
4.3.9 Reconocimiento de la marca/ logotipo						
TOTAL:						

4.4 ¿Cuándo revisó por última vez las listas de precios de su principal competidor?

- a) Hace menos de 15 idas
- b) Entre 16 y 30 idas
- c) Más de 2 meses
- d) Solo cuando participo en licitaciones
- e) Depende de las circunstancias

4.5 ¿A cuánto asciende el promedio de ganancias sobre las ventas de su principal producto?

- a) Menos de un 5%
- b) Entre 6 y 15%
- c) Entre 16 y 25%
- d) Más de 25%

4.6 ¿El precio de su principal producto respecto al de la competencia es?

- a) Un poco inferior
- b) Sustancialmente inferior
- c) Similar
- d) Un poco superior
- e) Sustancialmente superior

4.7 ¿Cuál es el problema estratégico más delicado de su empresa?

--

4.8 ¿Cuál es el problema estratégico más delicado de su principal competidor?

4.9 ¿Qué actitud mostraron sus principales competidores en los últimos seis meses?

- a) Agresivos
- b) Confrontación
- c) Moderados
- d) Cooperación

4.10 ¿Qué actitud mostraron sus principales competidores en el último año?

- a) Agresivos
- b) Confrontación
- c) Moderados
- d) Cooperación

4.11 ¿Qué actitud mostraron sus principales competidores en los tres últimos años?

- a) Agresivos
- b) Confrontación
- c) Moderados
- d) Cooperación

4.12 ¿Qué obstáculos inhiben la posible llegada de nuevos competidores?

4.13 ¿Qué factores estimulan la posible llegada de nuevos competidores?

4.14 ¿Cuál es su principal ventaja frente a sus competidores?

4.15 ¿Cuál es su principal desventaja frente a sus competidores?

4.16 ¿Cuál es la principal ventaja de sus competidores

4.17 ¿Cuál es su principal desventaja?

5. Productos o servicios

5.1 ¿Cuáles son los principales productos o servicios de su empresa?

- 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
- otros:

5.2 ¿Cuál es el valor agregado adicional que brinda su empresa a los clientes?

5.3 ¿Cuántas y cuáles son las principales marcas que maneja su empresa?

-
- 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)

5.4 ¿Su empresa se involucra en el desarrollo de nuevas marcas o productos?

- 1) Sí, la última vez en

- 2) No

6. Distribución

6.1 ¿En qué porcentaje distribuye usted sus productos?

- A) Franquicias _____ %
- B) Centros comerciales _____ %
- C) Locales propios _____ %
- D) Otros, especifique _____ %

6.2 ¿Cuáles son sus principales plazas e indique porcentajes?

- A) Área Metropolitana _____ %
- B) Guadalajara y Monterrey _____ %
- C) Norte del país _____ %
- D) Centro _____ %
- E) Sur _____ %

6.3 ¿Actualmente exporta sus productos?

- a) No
- b) Sí, especifique países

6.4 ¿Qué porcentaje de su producción se exporta?

6.5 ¿Cuáles son sus principales distribuidores (en orden de importancia para su negocio)?

Distribuidor:	Producto Distribuido:
1)	
2)	
3)	
4)	

6.6 Mi empresa se integra con proveedores o distribuidores de la siguiente forma:

6.7 ¿Cuál es el costo que tiene la distribución / entrega de sus productos expresado como porcentaje del costo total del producto?

 %

7. Promoción

7.1 ¿Qué formas de mercadotecnia emplea su empresa para promocionar sus productos?

- a) Venta personalizada por vendedores
- b) Anuncios en revistas especializadas
- c) Ferias promocionales
- d) Conferencias y congresos
- e) Campañas de publicidad
- f) Ofertas de descuento
- g) Promoción por correo
- h) Promoción por Internet, por favor especifique:

--

7.2 ¿Se anuncian en radio, televisión, periódico, revistas, sitios www?

No _____

Sí (indicar en cuáles)

- | |
|------------------|
| 7.2.1 Radio |
| 7.2.2 Televisión |
| 7.2.3 Periódicos |
| 7.2.4 Revistas |
| 7.2.5 Sitios www |

7.3 ¿Cuenta la empresa con?

- | | | |
|---------------------------------|----|----|
| A) Área de comunicación | No | Sí |
| B) Área de relaciones públicas | No | Sí |
| C) Área de publicidad | No | Sí |
| D) Área de mercadotecnia | No | Sí |
| E) Área de diseño | No | Sí |
| F) Área responsable de Internet | No | Sí |

¿Cuál es? _____

- | | | |
|---------------------------------|----|----|
| G) Área responsable de Intranet | No | Sí |
|---------------------------------|----|----|

¿Cuál es? _____

- | | | |
|---------------------------------|----|----|
| H) Área responsable de Extranet | No | Sí |
|---------------------------------|----|----|

¿Cuál es? _____

7.4 ¿Contrata actualmente los servicios de alguna agencia?

- | | | |
|---|----|----|
| A) De comunicación | Sí | No |
| B) De relaciones públicas | Sí | No |
| C) De publicidad | Sí | No |
| D) De mercadotecnia | Sí | No |
| E) De diseño | Sí | No |
| F) De comunicaciones estratégicas en Internet | Sí | No |

7.5 ¿Qué medios de comunicación utiliza la empresa para su comunicación interna?

Medio	Periodicidad

7.6 ¿Qué porcentaje de sus ganancias destinó el año pasado a la publicidad y promoción de sus productos?

_____ %

7.7 ¿Qué porcentaje de sus ganancias destinó el año anterior a la publicidad y promoción de sus productos?

_____ %

7.8 ¿Qué porcentaje de sus ganancias se propone destinar el año entrante a la publicidad y promoción de sus productos?

_____ %

7.9 ¿Cómo describe la imagen pública de su empresa?

7.10 ¿Cuál es la percepción de sus marcas?

- A) La marca está percibida como el producto mismo
(Ejemplo: la marca *Bimbo* está percibida como el producto mismo)
- b) La marca es muy reconocida
- c) La marca es solamente reconocida por clientes regulares
- d) La marca casi es desconocida
- e) La marca no es percibida por nadie

7.11 ¿Su empresa tiene su propio logotipo?

- a) Sí
- b) No
- c) Está desarrollando un logotipo
- d) Está modernizando o cambiando su logotipo

7.12 ¿Cuándo adaptaron o modificaron por la última vez sus estrategias de mercadotecnia?

7.13 ¿De qué manera piensa usted ampliar la representación de su empresa en Internet?

8. Recursos Humanos

8.1 ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa?

8.2 ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa en México?

8.3 Promedio de trabajadores eventuales:

8.4 ¿Su empresa proporciona capacitación a sus empleados?

- a) Sí, regularmente
- b) Sí, con frecuencia
- c) Sí, pero pocas veces
- d) No, nunca

8.5 También por favor responda:

- e) Sólo a los nuevos empleados
- f) A todos los empleados

9. Innovación y desarrollo de nuevos productos

9.1 Indique cuándo fue la última vez que modificó o introdujo un nuevo producto en el mercado

- a) Hace menos que un mes
- b) Durante el último año
- c) Hace más de un año
- d) Estamos a punto de introducir/ o modificar un producto

9.2 ¿Hay una partida de recursos dentro de su presupuesto anual para el desarrollo de nuevos productos, investigación o modificación de los productos actuales?

- a) Sí
- b) No

9.3 ¿Su empresa cuenta con un departamento específicamente dedicado al desarrollo de nuevos productos o servicios?

- a) Sí
- b) No
- c) Está en desarrollo

9.4 ¿Su empresa está por desarrollar algún nuevo producto o servicio y cuál?

- a) No
- b) Sí, Describalo

10. Producción

10.1 ¿Tiene su empresa la costumbre de hacer sus compras con el mismo proveedor para cada insumo importante?

- a) Si, siempre trabajo con solo un proveedor
- b) Por el tipo de empresa que tengo, trabajo con varios, pero siempre con los mismos
- c) En realidad varía constantemente, porque estoy aprovechando las mejores condiciones
- d) A pesar que tengo la costumbre de cotizar, termino comprándole siempre a los mismos

10.2 ¿De qué manera su empresa se integra con sus proveedores?

- a) Mis proveedores son empresas completamente independientes
- b) Mi empresa se integra con mis proveedores de la siguiente manera:

10.3 ¿Cuáles son sus principales proveedores (en orden de importancia para su negocio)?

Proveedor:	Materia Prima o producto entregado:
1)	
2)	

3)

4)

10.4 ¿Sus proveedores le están otorgando crédito sobre sus compras?

- a) Sí
- b) A veces
- c) Rara vez
- d) No

10.5 ¿Sus proveedores también venden productos o servicios a sus competidores?

- a) Sí
- b) A veces
- c) Rara vez
- d) Lo desconozco
- e) No

10.6 ¿Le sucede a menudo que debe re-programar la producción por falta de materias primas?

- a) Sigue a menudo
- b) Rara vez ocurre
- c) Nunca ha sucedido

10.7 ¿En su bodega de productos finalizados tiene partidas que no han vendido?

- a) No, siempre se vende todo
- b) Por lo general, siempre me quedan productos
- c) Quedan unos productos pero los vendemos rápido
- d) Tenemos un exceso de productos en la bodega regularmente

10.8 ¿Quién revisa la calidad de los productos?

- a) El área/ Departamento de Producción.
- b) La gerencia.
- c) Depende a la importancia de la orden.
- d) Existe un departamento especial para el control de la calidad.
- e) Es la tarea de una persona independiente de un departamento en especial.

10.9 ¿Qué tipos de materia prima están utilizando en sus procesos de producción o cuáles materias primas tienen un impacto decisivo en su negocio?

10.10 ¿Su empresa emplea a agencias u otro tipo de empresas externas y en qué área de producción, administración etc.?

- a) Cumplimos con todas las necesidades sin emplear a otra empresa
- b) Empleamos a una empresa externa en la/s área/s de:

10.11 ¿Cuántos años en operación tienen las máquinas que está utilizando en el área de producción?

10.12 ¿Qué equipo computacional está utilizando el área de administración? ¿Es el adecuado?

10.13 Existen problemas críticos de:

Seguridad Computacional	No	Sí
Compatibilidad Hardware	No	Sí
Compatibilidad de software	No	Sí
Obsolescencia del equipo	No	Sí
Mantenimiento	No	Sí
Conocimiento en el manejo del equipo	No	Sí

10.14 ¿Qué tipo de ampliación y/o modernización de su maquinaria o equipo está por hacer durante los próximos diez meses?

10.15 ¿Cuándo se decide dar mantenimiento a sus maquinas/ su equipo?

- a) cuando fallan
- b) mediante un calendario de mantenimiento
- c) cuando se disponga de los recursos disponibles

11. Desempeño Financiero

11.1 ¿Cuál es la estructura de capital de su empresa (como se financia la empresa)?

- a) Por préstamos
- b) En parte de _____ % por préstamos
- c) Por capital privado en 100%
- d) Por donaciones
- e) En parte de _____ % en donaciones, por la otra parte en:

11.2 ¿Cómo se caracteriza el desempeño financiero de su empresa en general?

- 1) Estable
- 2) Inestable
- 3) Errático

11.3 ¿En el caso de vender a crédito, que porcentaje de su venta mensual representa en promedio?

- a) menos de 10%
- b) entre 20 y 50%
- c) más que 50%
- d) Varía mucho

11.4 ¿Sus clientes se atrasan en el pago por crédito?

- a) Frecuentemente (entre 3% y 10% de las ventas totales)
- b) hasta un porcentaje de 3% de las ventas totales
- c) a un porcentaje de menos de 3% de las ventas totales
- d) muy pocas veces
- e) nunca

11.5 ¿Tiene alguna estimación sobre el monto mensual de las pérdidas?

- a) Nunca lo he calculado
- b) No creo que sea un monto considerable
- c) Estimo que es un monto considerable
- d) Estimo que es una cantidad muy considerable

11.6 ¿Cuál es, en promedio, su margen de utilidad (por segmento/ tipo de producto)?

Principales Productos:	Margen (%)

12. Análisis del ambiente externo competitivo e interno

12. 1 ¿Cuáles son los factores o cambios tecnológicos que influyen en el éxito de su empresa?

12.2 ¿Cuáles son los cambios en la demografía que influyen el éxito de su empresa?

12.3 ¿Cuáles son los factores económicos que influyen en el éxito de su empresa?

12.4 ¿Cuáles son los factores o cambios socioculturales que influyen en el éxito de su empresa?

12.5 ¿Qué aspectos de su empresa percibe usted como las fuerzas/ debilidades/ oportunidades/ amenazas principales de su negocio y como evalúa la importancia de éstos?

(1 – crucial, 2 – importante, 3 – menos importante, 4 – menos impacto a mi negocio, 5 – sin impacto)

Fuerzas:		Importancia del factor (1-5):
Debilidades:		Importancia del factor (1-5):
Oportunidades:		Importancia del factor (1-5):

Amenazas:		Importancia del factor (1-5):

13. Uso de Internet

13.1 ¿Con cuántas computadoras cuentan? _____

13.2 ¿Qué porcentaje de esas computadoras cuenta con alguna forma de acceso a Internet?

13.3 ¿Cómo se tiene acceso a Internet?

--

13.4 ¿Cuáles de las siguientes herramientas ya utiliza su empresa actualmente y cuáles desea incorporar a corto o a largo plazo?

Herramienta/ servicio etc.	Ya tiene	A corto plazo	A largo plazo
13.4.1 Sistema de Intranet			
13.4.2 Sistema de Extranet			
13.4.3 Sistema de Internet			
13.4.4 Servidor propio ¿de qué capacidad?			
13.4.5 Uso de correo electrónico en sus comunicaciones con relaciones empresariales			
13.4.6 Uso de correo electrónico en sus comunicaciones con clientes			
13.4.7 Empleados capacitados en materia de Internet			
13.4.8 Sitio Web únicamente representativo			
13.4.9 Sitio Web informativo			
13.4.10 Sitio Web que con Bases de Datos e investigaciones			
13.4.11 Sitio Web con un Foro de Discusión para clientes y visitantes			
13.4.12 Sitio Web de transacciones con pago por tarjeta de crédito			
13.4.13 Sitio Web de Comunicación a distribuidores/ clientes			
13.4.14 Sitio Web de Venta electrónica			

por pago a la entrega del producto			
13.4.15 Departamento interno asignado a Ventas electrónicas			
13.4.16 Servicio pos venta al cliente			
13.4.17 Sitio Web principalmente enfocado a la comunicación con clientes en el extranjero			
13.4.18 Sesiones de video y audio			

13.5 ¿Cuáles son sus objetivos a corto, mediado y largo plazo en lo que se refiere al uso de Internet como canal de promoción?

13.5.1 Corto plazo:	
13.5.2 Mediado plazo:	
13.5.3 Largo plazo:	

13.6 ¿Cuáles son sus objetivos a corto, mediado y largo plazo en lo que se refiere al uso de Internet como canal de distribución?

13.6.1 Corto plazo:	
13.6.2 Mediado plazo:	
13.6.3 Largo plazo:	

13.7 ¿Cuáles son sus objetivos a corto, mediado y largo plazo en lo que se refiere al uso de Internet como medio de comunicación interna?

13.7.1 Corto plazo:	
13.7.2 Mediado plazo:	
13.7.3 Largo plazo:	

13.8 ¿Cuáles son sus principales dudas sobre el uso de Internet en su compañía?

--

13.9 ¿Qué le parece además importante mencionar acerca de su planeación estratégica relacionada con el uso de Internet?

--

