**Tecmilenio Online, Dirección de Innovación**

**ENCUESTA**

Diseñada por Nacional Financiera

**Instrucciones**: Responde a cada una de las preguntas con la opción de respuesta que mejor represente lo que ocurre en tu negocio, asignando los siguientes valores:

Siempre: 3

Frecuente: 2

Rara vez: 1

Nunca: 0

|  |  |
| --- | --- |
|  | RESPUESTAS |
| **I. Acerca de los clientes de la empresa** |
| 1. Sé quiénes son los clientes de la empresa. |  |
| 2. Sé cuánto compran los clientes. |  |
| 3. Sé cuándo necesitan los productos/servicios. |  |
| 4. Sé por qué usan los productos/servicios los clientes. |  |
| 5. Sé porque eligen una marca, producto o servicio en lugar de otro.  |  |
| 6. Sé cuál es el beneficio esperado por los clientes. |  |
| 7. Sé qué productos o servicios esperan los clientes. |  |
| 8. Se cada cuándo utilizan los productos/servicios. |  |
| 9. Sé qué servicios adicionales prefiere el cliente. |  |
| 10. Sé qué artículos o servicios les brindan la mayor utilidad. |  |
| **SUBTOTAL**  |  |
| **II. Acerca de los competidores de la empresa** |
| 1. Sé quién es el competidor directo de la empresa. |  |
| 2. Sé quién podría convertirse en el competidor de la empresa. |  |
| 3. Sé qué servicios ofrecen los competidores de la empresa. |  |
| 4. De los productos o servicios que la empresa ofrece, se cuáles sustituyen a los de la compañía. |  |
| 5. Sé quiénes compran a los competidores del la empresa. |  |
| 6. Sé porqué compran a los competidores de la empresa. |  |
| 7. Sé cómo comparan a la empres los clientes con sus competidores.  |  |
| 8. Conozco los planes de la competencia. |  |
| 9. Se cuáles son las ventajas competitivas de la empresa respecto a sus competidores. |  |
| 10. Se cuáles son las ventajas y desventajas que tiene el negocio con respecto a sus competidores.  |  |
| **SUBTOTAL** |  |
| **III. Acerca de los proveedores** |
| 1. Sé quién es mi proveedor. |  |
| 2. Sé quiénes podrían ser nuevos proveedores.  |  |
| 3. Los proveedores ofrecen descuentos.  |  |
| 4. Los proveedores entregan a tiempo el producto/servicio que la empresa necesita.  |  |
| 5. A los proveedores les importa la empresa como cliente. |  |
| 6. Conozco las condiciones previas de todos los proveedores.  |  |
| 7. Los proveedores conocen las necesidades de la empresa.  |  |
| 8. Los proveedores de la empresa ofrecen crédito. |  |
| 9. Estoy satisfecho con el servicio de los proveedores.  |  |
| 10. Sé quiénes son los proveedores de los competidores de la empresa y qué ventajas y desventajas tienen comparadas con los proveedores de la organización. |  |
| **SUBTOTAL**  |  |
| **IV. Acerca de otros factores** |
| 1. Estoy enterado de los cambios que ocurren en la economía. |  |
| 2. Conozco los impactos que los cambios económicos pueden tener en la empresa. |  |
| 3. Sabría qué medidas tomar, en caso de cambios en la situación económica del país. |  |
| 4. Conozco los avances tecnológicos que podrían ayudar a la empresa.  |  |
| 5. Conozco lo que los competidores de la empresa están haciendo con nuevas tecnologías. |  |
| 6. Estoy atento a los cambios socioculturales que ocurren a mi alrededor. |  |
| 7. La empresa se anticipa en modificaciones en sus productos a los cambios socioculturales que se observan. |  |
| 8. Conozco los productos (servicios) con los cuales la empresa compite a partir de la apertura comercial global. |  |
| 9. Estoy atento a los cambios que se están dando como resultado de la apertura comercial. |  |
| 10. La empresa se adapta para hacer frente a las posibles consecuencias que pueda ocasionar la apertura. |  |
| **SUBTOTAL**  |
| **V. Acerca de las habilidades de la empresa** |  |
| 1. Conozco cuáles son las actividades que requieren un alto nivel de dificultad o críticas en el negocio.  |  |
| 2. Poseo las habilidades para afrontar dificultades.  |  |
| 3. La empresa se asegura de asignar las actividades críticas a la gente adecuada.  |  |
| 4. La empresa se asegura de contratar gente con las habilidades. |  |
| 5. La empresa se asegura de capacitar a las personas para que hagan bien sus actividades. |  |
| 6. La empresa se asegura de evaluar el desempeño de sus empleados. |  |
| 7. Conozco las habilidades que tienen los competidores de la empresa. |  |
| 8. La empresa se preocupa por ser la mejor en su ramo. |  |
| 9. La compañía hace que sus empleados se preocupen por ser los mejores en el negocio. |  |
| 10. La empresa actualiza a sus empleados para tratar de ser los mejores en el negocio. |  |
| **SUBTOTAL**  |
| **VI. Acerca de la estructura de la empresa** |  |
| 1. Conozco cuáles son las tareas que hay que llevar a cabo en el negocio. |  |
| 2. Se asignan las tareas de una manera ordenada. |  |
| 3. Cada quien sabe qué es lo que tiene qué hacer. |  |
| 4. Cada quien hace lo que tiene qué hacer. |  |
| 5. El personal de la empresa está agrupado por áreas comunes. |  |
| 6. La empresa asigna la autoridad suficiente a sus empleados para que éstos cumplan con sus responsabilidades.  |  |
| 7. Los directores (dueño) de la empresa hacen valer la autoridad de los puestos de mando (jefes). |  |
| 8. Las órdenes se dan a través de los jefes de las diferentes áreas y se respeta su jerarquía. |  |
| 9. Me entero rápido de lo que ocurre en el negocio. |  |
| 10. Los empleados de la empresa se enteran de las metas de la compañía. |  |
| **SUMA TOTAL**  |  |
| **VII. Acerca de los recursos de la empresa** |
| 1. La empresa da mantenimiento adecuado a sus instalaciones y equipo. |  |
| 2. Los clientes están satisfechos con las instalaciones y equipo que tiene la empresa. |  |
| 3. Las instalaciones y equipos funcionan adecuadamente. |  |
| 4. Los inventarios son suficientes para realizar la operación normal del negocio. |  |
| 5. La empresa tiene el producto o cumple con el servicio cuando el cliente lo solicita.  |  |
| 6. La empresa tiene la capacidad de conseguir nuevos empleados si se van con los que cuenta. |  |
| 7. Los nuevos empleados tienen las habilidades que se necesitan. |  |
| 8. La empresa dispone de recursos (dinero) cuando se requiere. |  |
| 9. empresa tiene capacidad para conseguir material y equipo adicional cuando se requiere. |  |
| 10. La empresa tiene la política de austeridad.  |  |
| **SUBTOTAL**  |  |
| **GRAN TOTAL**  |  |

**Adaptada de Nacional Financiera** [**https://www.nafin.com/portalnf/get?file=/pdf/herramientas-negocio/mercadotecnia2\_4.pdf**](https://www.nafin.com/portalnf/get?file=/pdf/herramientas-negocio/mercadotecnia2_4.pdf)