



## MODELO BOLIVIANO DE TRAYECTORIA

Categoría 1:  
Unidades Productivas  
Micro y Pequeñas

*"Bolivia valora  
tu esfuerzo"*



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN</b> .....	5
FUNDAMENTOS DEL MODELO BOLIVIANO DE TRAYECTORIA - CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN – CATEGORÍA UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS .....	7
MODELO BOLIVIANO DE TRAYECTORIA – .....	9
CATEGORÍA 1: UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS.....	9
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN .....	9
<b>HOJA DE RESPUESTAS</b> .....	23

## **REALIZACIÓN**

El Modelo Boliviano de Trayectoria fue elaborado por el Comité Técnico de la Categoría 1: Unidades Productivas Micro y Pequeñas del Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien.

## **MISIÓN**

El proceso de reconocimiento a la trayectoria de las unidades productivas micro y pequeñas participantes permite difundir los conceptos de las prácticas de gestión, y promover el esfuerzo y la mejora continua a través del impulso de la calidad de procesos, de productividad y una mayor eficiencia operativa. El desarrollo productivo de las unidades productivas micro y pequeñas contribuye a hacer efectiva la economía plural del Estado Plurinacional de Bolivia.

## **VISIÓN**

El Modelo Boliviano de Trayectoria para unidades productivas micro y pequeñas es una referencia internacional para otros procesos de reconocimiento orientado a Micro y Pequeñas Empresas.

## INTRODUCCIÓN

### **1. ¿QUÉ ES LA CATEGORÍA 1: UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS DEL PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA PARA EL VIVIR BIEN, CATEGORÍA (MYPE) PREMIO RECONOCIMIENTO A LA TRAYECTORIA?**

La categoría de las Unidades Productivas Micro y Pequeñas del Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien, es un reconocimiento a las mismas, el cual será otorgado anualmente y tiene la finalidad de promover el esfuerzo y la mejora continua de estas unidades productivas.

Las unidades productivas participantes son evaluadas por las cualidades y las capacidades de producción a través del Cuestionario de Autoevaluación con base en el Modelo Boliviano de Trayectoria, adaptado de los Modelos Iberoamericano y Brasileiro, siendo perfeccionado con el trabajo del Comité Técnico representativo del sector.

Esta herramienta de autoevaluación contiene una metodología que utiliza criterios que serán evaluados por expertos.

### **2. ANTECEDENTES DEL PREMIO**

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en su Artículo 306, párrafos I y II, establece que el Modelo Económico Boliviano es plural, dirigido y orientado a mejorar la calidad de vida y el Vivir Bien de todas las bolivianas y bolivianos, y la economía plural está constituida por las formas de organización económica comunitaria, estatal, privada y social cooperativa.

Para esto en el Decreto Supremo N° 29894, de fecha 7 de febrero de 2009, aprueba la estructura y organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, disponiendo en su artículo 14, las atribuciones de las Ministras y Ministros, entre ellas dictar normas en el ámbito de su competencia y de acuerdo con el artículo 64, inciso n), que indican que es función del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural fomentar el desarrollo, regular la actividad y organización administrativa de las cooperativas y unidades productivas.

En ese marco de las competencias y atribuciones del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural vinculadas a la elaboración de estrategias para el desarrollo del sector productivo en el país, se considera necesario promover una cultura de excelencia entre productores nacionales de micro, pequeñas, medianas y grandes unidades productivas.

Es así que en junio de 2012 se crea el "Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien" a través de la Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/098.2012 modificada con la Resolución Ministerial 147.2014, como un galardón que el Estado Plurinacional de Bolivia otorga a las unidades productivas en reconocimiento a los esfuerzos que realizan en su apuesta por la soberanía productiva y el desarrollo integral, cumpliendo una función social, generando empleo digno, trabajando con la comunidad, generando productos de calidad e innovadores, respetando a la Madre Tierra y difundiendo las mejores prácticas en el sector productivo para el Vivir Bien.

## **CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN**

La sobrevivencia de una Unidad Productiva está directamente ligada a las capacidades que tiene de atender a sus CLIENTES, actuar responsablemente en la sociedad y con las comunidades con las que interactúa, poseer información de su Unidad Productiva, contar con un LIDERAZGO que formule POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS que establezcan planes de acción y metas que sean oportunamente comunicados a todos sus colaboradores y empleados.

El DESARROLLO DE LAS PERSONAS (personas que trabajan en la Unidad Productiva) debe estar asegurado mediante la capacitación y desempeño en un ambiente adecuado para que los procesos sean ejecutados conforme a lo planeado incluyendo procesos de control.

Es importante, también, atender los RECURSOS Y ASOCIADOS, lo cual implica perfeccionar las relaciones con los proveedores, así como conocer y atender las necesidades de los clientes, además de contar con los insumos necesarios para ejecutar los procesos productivos.

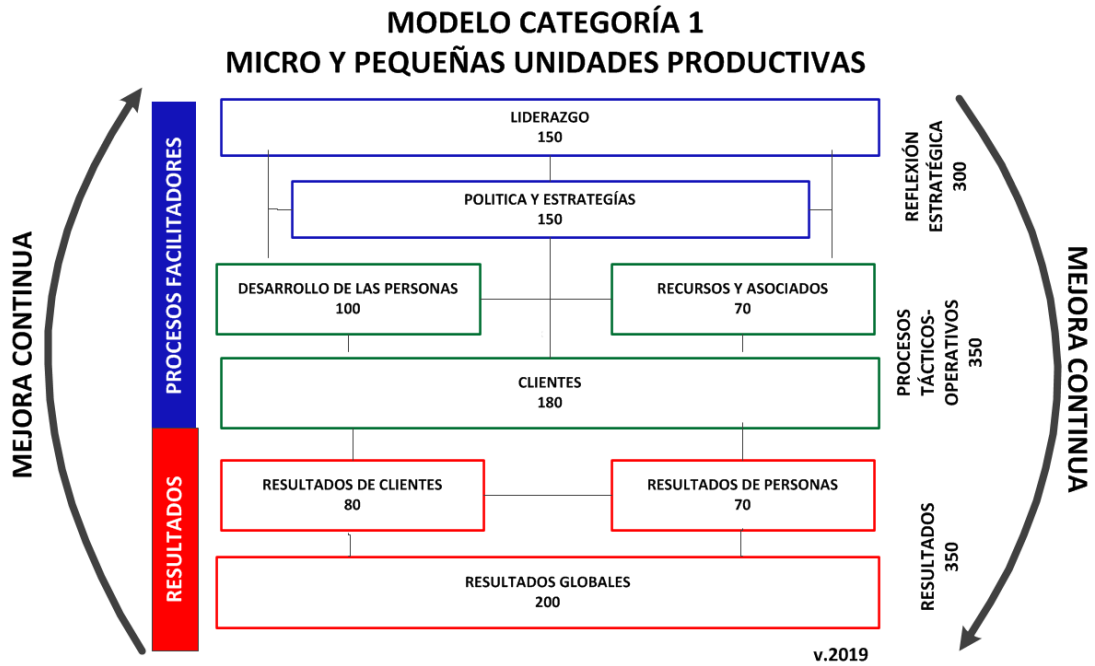
Por otra parte, una Unidad Productiva, de acuerdo al Modelo Boliviano de Excelencia, se planifica, ejecuta, controla y evalúa sus procesos para responder a su misión y alcanzar su visión de futuro. En una organización que busca la mejora continua y la productividad, los resultados se construyen a través de sus prácticas de gestión. Por eso, es importante medir los RESULTADOS en relación a registros contables, el nivel de desarrollo de su administración, o la capacidad de reinversión o asignación de recursos, el desarrollo de personas y en general el resultado obtenido de los procesos productivos principales y el apoyo logrado de sus proveedores.

Estos resultados generan INFORMACIÓN y CONOCIMIENTOS, que retornan a la Unidad Productiva para que su propietario y operarios aprendan de sus aciertos y errores, e inicien nuevamente el planeamiento y comience un nuevo ciclo de mejoramiento.

## **EL MODELO DE EXCELENCIA – BASE PARA EL MODELO BOLIVIANO DE LA CATEGORÍA UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS**

El modelo propuesto posee dos partes: La primera denominada "procesos facilitadores", que permiten evaluar la mejora continua en los procesos productivos y organizacionales; la segunda parte, denominada "resultados" donde se evalúa los resultados de las buenas prácticas. Cada uno de estos componentes a su vez agrupa distintos ítems que de forma global buscan medir:

- 1) La reflexión estratégica,
- 2) Los procesos tácticos operativos y
- 3) Los resultados impulsados por los responsables de las unidades productivas.



## FUNDAMENTOS DEL MODELO BOLIVIANO DE TRAYECTORIA - CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN – CATEGORÍA UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS

El Cuestionario de Autoevaluación posee fundamentos que expresan los conceptos modernos de gestión y que son aplicables a cualquier unidad productiva independiente de su rubro o tamaño. Estos son:

Fundamentos	Concepto
Pensamiento Sistémico	Comprensión de las relaciones de interdependencia entre los diversos componentes de la gestión interna de una unidad productiva, así como con su ambiente externo.
Aprendizaje Organizacional	Búsqueda y alcance de un nuevo nivel de conocimiento para la unidad productiva.
Disposición a la Innovación	Disposición a la generación de un ambiente favorable a la creatividad, experimentación o implementación de conocimientos, procesos, tareas, ideas u organización novedosos para la unidad productiva.
Liderazgo y constancia de propósitos en el ciclo productivo y comercial	Actuación empática, inspiradora y motivadora con las personas, y abierta a nuevas ideas promoviendo la flexibilidad de las estrategias si es necesario.
Orientación por Procesos y sistematización de la información	Comprensión y segmentación del conjunto de actividades y procesos de la unidad productiva, haciendo que la toma de decisiones y la ejecución de acciones se fundamenten en información disponible.
Visión de Futuro para la adaptación y la competitividad	Comprensión de los factores que afectan a la unidad productiva a mediano y largo plazo buscando su permanencia en el mercado.
Generación de Valor y generación de ventajas comparativas o competitivas	Obtención de resultados valiosos para la unidad productiva, el cliente y el entorno, asegurando la permanencia de la unidad productiva, desarrollando mejores procesos de transformación.
Valoración de las personas y generación de oportunidades	Construcción de mejores relaciones entre las personas creando condiciones para que ellas se realicen personal y laboralmente.
Conocimiento sobre el Cliente y el Mercado	Conocimiento y comprensión del cliente y del mercado, buscando la creación de valor de forma sostenible y una mayor competitividad para la unidad productiva.
Desarrollo del relacionamiento externo	Desarrollo de actividades en el marco de estrategias asociativas, alianzas funcionales o articulaciones con actores de apoyo buscando la concreción de objetivos económicos y el desarrollo y la dinamización del complejo productivo.
Responsabilidad con la Madre Tierra y la sociedad	Compromiso de una unidad productiva ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen a la sociedad y a los componentes de la Madre Tierra, asumiendo un comportamiento responsable conforme a normativa vigente.

A continuación se detallan algunos conceptos orientadores:

- ***Permanencia en el mercado.***  
Se refiere a la supervivencia continua que una unidad productiva logra en el tiempo y en un determinado rubro productivo, como resultado de la consolidación que realiza el dueño o propietario de la razón de ser, forma de organización y manejo de ésta. Este manejo o gestión abarca el desempeño y resultados de las distintas áreas de funcionamiento de la unidad productiva (productiva, comercial y financiera); así como la administración que se hace de la información y del relacionamiento que se establece entre ésta con sus copropietarios (socios, muchas veces familiares), trabajadores, proveedores, clientes y otros actores de su entorno.
- ***Predisposición a la mejora continua.***  
Muchas de las medidas que se pueden adoptar son bastante sencillas y se basan en el sentido común. Además de personas motivadas y dispuestas a realizar cambios pertinentes, se requiere desarrollar complementariamente capacidades técnicas específicas.
- ***Medidas sencillas.***  
Para la aplicación de las Buenas Prácticas no se precisan mayores inversiones en 'producción más limpia', las cuales para las unidades productivas micro y pequeñas podrían resultar demasiado caras. Por el contrario, el objetivo es una mejora continua progresiva del proceso de producción en aspectos técnicos y organizativos, a través de una utilización más efectiva de los recursos y la optimización de los procesos productivos a partir de la información que se sistematiza y orienta las decisiones de planificación.
- ***Percepción de los problemas.***  
La unidad productiva dirigirá la atención de su personal a los problemas, a las áreas con potencial de mejora, a las posibilidades de acción real, y a las capacidades reales de solución en relación a los recursos, la logística, el espacio y la infraestructura, o el acceso a información de oportunidades de mercado, entre otros.
- ***Recolección y difusión de información.***  
La implementación de Buenas Prácticas puede reforzarse mediante la recolección interna de información y el desarrollo del relacionamiento interno -comunicación, confianza, control- para permitir el compromiso de todos con las decisiones y acciones a implementar.
- ***Disposición a la planificación.***  
Las Buenas Prácticas, también, están relacionadas con cambios de comportamiento y la creación de prácticas y rutinas que permiten orientar de manera sostenible procesos productivos y comerciales, realizando ajustes una vez identificados los problemas. Promover el permanente análisis y el aporte en la planificación, repercuten en la motivación del personal de una unidad productiva que busca consolidar su productividad y su competitividad.

En síntesis las unidades productivas que deciden adoptar Buenas Prácticas pueden obtener ahorros considerables, con un esfuerzo modesto en términos de costos, tiempo y administración, así como prestigio y reconocimiento.



## MODELO BOLIVIANO DE TRAYECTORIA – CATEGORÍA 1: UNIDADES PRODUCTIVAS MICRO Y PEQUEÑAS CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### REFLEXIÓN ESTRATÉGICA

#### 1) LIDERAZGO

En este criterio se analiza el liderazgo de la unidad productiva, representada por sus propietarios. Asimismo, se verifica la razón de ser, la organización y la comunicación con sus trabajadores, más allá de compartir información de la unidad productiva o generar incentivos para un comportamiento responsable. Observa también, el comportamiento de los dueños o propietarios, la aplicación de sus conocimientos adquiridos en el trabajo y el análisis del desempeño. Igualmente, contempla el control de las actividades que realiza la unidad productiva en relación a las pautas definidas y mejorías de sus productos, generando la mejora continua de sus procesos.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- ¿Cómo nos organizamos?
- ¿A dónde queremos llegar y qué es lo que queremos alcanzar?
- Planificación y organización: Identificación de responsabilidades y funciones y procesos de producción.

#### Preguntas:

##### 1. a. Los dueños o propietarios demuestran y comunican su compromiso con la mejora continua y su proyección en el futuro.

###### A. ¿Los objetivos de la unidad productiva están definidos y son conocidos por las y los trabajadores?

- a. Los objetivos de mi Unidad Productiva no están definidos.
- b. Los objetivos de mi Unidad Productiva están definidos y son transmitidos a las y los trabajadores de manera informal.
- c. Los objetivos de mi Unidad Productiva están definidos y son transmitidos a las y los trabajadores de manera permanente.

###### B. ¿Las y los trabajadores están comprometidos con los objetivos de la Unidad Productiva?

- a. Las y los trabajadores no conocen los objetivos de la Unidad Productiva.
- b. Pocos trabajadores conocen los objetivos de la Unidad Productiva pero no se sienten comprometidos.
- c. La mayoría de las y los trabajadores conocen y se sienten comprometidos con los objetivos de la Unidad Productiva.
- d. Todos las y los trabajadores conocen y se sienten comprometidos con los objetivos de la Unidad Productiva.

###### C. ¿La Unidad Productiva realiza seguimiento a los objetivos que fueron planteados?

- a. Mi Unidad Productiva no realiza el seguimiento a los objetivos planteados.
- b. Mi Unidad Productiva realiza un seguimiento a los objetivos planteados, pero no lo registra.
- c. Mi Unidad Productiva realiza un seguimiento a los objetivos planteados y cuenta con registros.

###### D. ¿La Unidad Productiva se encuentra organizada (administración, producción y comercialización) para poder evaluar su desempeño en el mercado actual?

- a. Mi Unidad Productiva se encuentra organizada, pero no se realiza una evaluación de desempeño.
- b. Mi Unidad Productiva cuenta con una estructura de trabajo organizada y se realiza una evaluación de desempeño ocasionalmente.
- c. Mi Unidad Productiva cuenta con una estructura de trabajo organizada, realiza una evaluación de desempeño regularmente y de manera escrita considerando uno o más de los siguientes aspectos: administración, producción y comercialización.

**E. ¿Cómo dueño o propietario, invierto tiempo y recursos en mi propia formación productiva (por ej. capacitación o auto formación en cursos de administración, producción, comercialización, otros), y aplico y transfiero los conocimientos adquiridos en mi Unidad Productiva?**

- a. No invierto en mi formación.
- b. Invierto a veces en mi formación productiva, pero no la aplico en mi Unidad Productiva.
- c. Invierto a veces en formación productiva o administrativa y la aplico en mi Unidad Productiva.
- d. Invierto regularmente en formación (administración, producción, comercial, otros), la misma que transfiero y aplico en mi Unidad Productiva.

**1. b. Definición de responsabilidades y actividades de las y los trabajadores al interior de la organización.**

**F. ¿Las asignaciones de responsabilidades y funciones de las y los trabajadores están definidas?**

- a. No están definidas.
- b. Están definidas, pero no están escritas ni son conocidas por las y los trabajadores.
- c. Están definidas, documentadas y son conocidas por las y los trabajadores.

**1. c. Los procesos se gestionan y se mejoran sistemáticamente.**

**G. ¿Los procesos principales de mi Unidad Productiva se realizan de manera organizada y planificada?**

- a. Los procesos principales no son realizados de manera organizada ni planificada.
- b. Los procesos principales tienen algunos criterios de organización y planificación, pero no están documentados.
- c. Los procesos principales son realizados de manera organizada y planificada en base a guías, fichas técnicas de procesos u otros.

**H. ¿Los procesos principales de mi Unidad Productiva son controlados para garantizar la gestión?**

- a. Los procesos principales de mi Unidad Productiva no son controlados.
- b. Los procesos principales de mi Unidad Productiva no son controlados, solo son corregidos a la ocurrencia de problemas o reclamos de los clientes.
- c. Los procesos principales de mi Unidad Productiva son controlados en base a especificaciones definidas, siendo controladas por medio de indicadores y metas, pero no son documentadas.
- d. Los procesos principales de mi Unidad Productiva son controlados en base a especificaciones definidas y documentadas, considerando indicadores y metas.

**I. ¿Promuevo la mejora de los productos, procesos y formas de manejo de mi Unidad Productiva?**

- a. No se promueve la mejora de productos, procesos y formas de manejo en mi Unidad Productiva.
- b. Las mejoras de productos, procesos y formas de manejo en mi Unidad Productiva son promovidas a partir de mis contribuciones como solución a problemas ocurridos.
- c. Las mejoras de productos y procesos de mi Unidad Productiva son promovidas regularmente a partir de mis contribuciones y de las y los trabajadores.
- d. Las mejoras de productos, procesos y formas de manejo de mi Unidad Productiva son promovidas a partir de mis contribuciones, de las y los trabajadores y de información externa, existiendo entre las mejoras por lo menos un ejemplo de una innovación implementada.

**J. ¿Cómo aseguro la calidad de los productos de mi Unidad Productiva?**

- a. Se realiza un control al producto en la totalidad del proceso.
- b. Se realiza un control solo en los procesos críticos.
- c. Se realiza un control solo al final del proceso de elaboración.
- d. No se realiza ningún control.

**K. ¿Mi Unidad Productiva define las especificaciones de calidad que deben tener los productos?**

- Todos los productos tienen sus respectivas especificaciones de calidad y están elaboradas en un documento físico.
- Solo algunos productos cuentan con sus respectivas especificaciones de calidad y no todas están elaboradas en un documento físico.
- Las especificaciones de calidad solo son explicadas a las y los trabajadores y no se tiene ningún documento.

**L. ¿Qué considero en mis costos de producción?**

- No se calcula costos de producción.
- Los costos de producción consideran siempre materia prima, mano de obra, servicios básicos, mantenimientos de maquinaria y otros.
- Solo se calcula gastos incurridos por pedidos o trabajos.

**M. ¿Llevo algún registro para controlar su materia prima, producto en proceso y producto terminado?**

- Sí, utilizo un sistema informático de control.
- Cuento con un método manual (cuaderno).
- Tengo un método informal de control (por observación) de insumos, producto en proceso y producto terminado.
- No tengo un sistema de control.

**N. ¿Reviso el inventario físico de mi Unidad Productiva?**

- Sí, es actualizado y revisado con una frecuencia periódica.
- Reviso algunos productos claves en detalle.
- Conozco el inventario, pero no se actualiza.
- Conozco el inventario, pero no lo utilizo para estimar un nivel de actividad y no calculo su impacto en costos.

**O. ¿Verifico la cantidad y calidad de la materia prima ingresada?**

- Existen métodos, registros, instructivos para realizar la verificación.
- Existen registros, pero utilizo un método informal para la verificación.
- Sólo verifico la cantidad y no se registra.
- No se verifica la cantidad y calidad de la materia prima.

**P. ¿Cuál es la herramienta informática más utilizada en la Unidad Productiva?**

- Calculadora.
- Paquetes informáticos (Word, Excel, otros).
- Internet (consulta de páginas web).
- Paquetes informáticos de diseño, contable, otros.
- No se utiliza ninguna herramienta informática.

**Q. ¿Utilizo la herramienta informática para temas relacionados con administración, producción, comercialización, otros?**

- Para llevar un control de procesos productivos (insumos, producto, terminado, etc.).
- Correo electrónico para comunicarse con clientes y proveedores.
- Realizar la publicidad promocional a través de redes sociales.
- Informarse sobre el mercado (nuevos productos, nuevos insumos, nuevas tecnologías, etc.)
- No se utiliza ninguna herramienta informática.

**R. ¿Existe un área o espacio para el almacenamiento de materia prima y los productos terminados?**

- Tengo los espacios adecuados y están identificados.
- No está identificado, pero hay un espacio designado.
- Están identificados, pero los espacios son inadecuados.
- No tengo espacios preestablecidos.

**S. ¿Realizo acciones para reducir costos?**

- Sí, como una actitud de mejora continua.
- Solo en productos o procesos poco rentables.
- Me asocio con otras unidades productivas como parte de mi estrategia.
- No se realizan esas acciones.

**T. ¿En mi Unidad Productiva qué tipo de mantenimiento realizo a la maquinaria con la que trabajo actualmente?**

- Realizo un mantenimiento correctivo.
- Realizo un mantenimiento predictivo (cuando existen ruidos que alertan un posible fallo).
- Realizo un mantenimiento preventivo y correctivo.
- No realizo ningún tipo de mantenimiento.

**U. ¿Las y los trabajadores de producción participan en la gestión de mantenimiento?**

- Realizan rutinas de mantenimiento, las registran y participan del análisis de causas.
- La persona responsable realiza rutina de mantenimiento semanal o mensual.
- Los trabajadores no participan, yo como propietario me encargo del mantenimiento de las máquinas.
- Mi Unidad Productiva realiza la contratación de una empresa de servicio de mantenimiento de la maquinaria.

## 2) POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

En este criterio se analizan las políticas y estrategias que adopta una Unidad Productiva, para su proyección en el tiempo, las cuales están basadas en las necesidades y expectativas presentes y futuras del propietario, trabajadores, clientes y otros involucrados.

Considerando a la política como las líneas y directrices de acción y a la estrategia como la forma de implementación de éstas.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Cómo la unidad productiva va a posicionarse en el mercado.
- Cómo la unidad productiva va a mantenerse en el tiempo.
- Cómo la unidad productiva va a desempeñarse.
- Establecimiento de procesos asociativos: alianzas, convenios, acuerdos, asociaciones.

### Preguntas

**2. a. La Política y Estrategia están basadas en las necesidades presentes, futuras y en las expectativas de los grupos de interés involucrados, orientándose hacia el mercado.**

**V. ¿Lo que deseo que llegue a ser mi Unidad Productiva está definido y es conocido por las y los trabajadores?**

- Lo que puede llegar a ser mi Unidad Productiva no está definido.
- Lo que puede llegar a ser mi Unidad Productiva está definido, pero no está escrito y solo es conocido por mi persona.
- Lo que puede llegar a ser mi Unidad Productiva está definido, está escrito y es conocido por mi persona y algunos de las y los trabajadores.
- Lo que puede llegar a ser mi Unidad Productiva está definido, está escrito y es conocido por mi persona y todos las y los trabajadores.

**W. ¿Desde hace cuánto tiempo funciona mi Unidad Productiva de manera continua?**

- Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 1 y 5 años.
- Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 5 años y 7 años.
- Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 7 años y un día y más.

**X. ¿Mi Unidad Productiva tiene recursos económicos exclusivos para su actividad productiva?**

- Los recursos económicos son utilizados para el gasto familiar y mayoritariamente en mi Unidad Productiva como estrategia de re-inversión.
- Los recursos económicos son utilizados para el gasto familiar, para otra actividad económica que también genera ingresos y para la actividad de mi Unidad Productiva.
- Los recursos económicos son utilizados para el gasto familiar y para la actividad de mi Unidad Productiva.

**Y. ¿Mi Unidad Productiva cuenta con documentación que respalde el control del manejo de sus recursos económicos?**

- Cuento con un registro detallado de todo el movimiento de efectivo de mi Unidad Productiva con nociones básicas de contabilidad.
- Cuento con un registro detallado de gastos e ingresos de efectivo de la Unidad Productiva.
- Cuento con registros básicos elaborados a criterio personal.
- Cuento con registros ocasionales, no conozco sobre el tema.

**Z. ¿Conozco el resultado económico de mi Unidad Productiva?**

- Sí, a través de estados financieros.
- Sí, a través de registros de ventas continuas.
- Sí, de manera aproximada por cálculos independientes.
- No conozco el resultado económico.

**AA. ¿Cómo realizo la colocación de precios a mis productos terminados?**

- Considero los costos de producción e incremento un porcentaje de ganancia.
- Considero los costos de producción, los precios de mis competidores y coloco un precio competitivo.
- Considero los costos de producción y los precios del mercado.
- Coloco el precio de acuerdo a un criterio cerrado.

**BB. ¿Qué acciones realizo en mi Unidad Productiva para el cuidado del medio ambiente?**

- Trato de ser eficiente en el uso de energía o del agua.
- Reciclo o reutilizo los residuos producidos.
- Tengo prácticas de manejo de desechos.
- Busco tecnologías o insumos amigables con el medio ambiente.
- No desarrollo acciones específicas para el cuidado del medio ambiente.

**CC. ¿Suelo involucrar en las actividades productivas o comerciales a niñas o niños del núcleo familiar, en el marco de actividades de aprendizaje y formativas?**

- Sí, en actividades productivas.
- Sí, en actividades comerciales (ventas).
- No involucro a niñas o niños en ninguna actividad.

*Involucrar niños es excepcional, y se deben tener en cuenta estas condiciones: contar con autorización de la Defensoría; el menor expresa y asiente libremente su voluntad de realizar el trabajo; permiso en formulario del Min. Trabajo; con valoración médica integral del menor por la Defensoría; en condiciones de seguridad; con horario para el estudio.*

*Cuando se hace referencia a actividades productivas, éstas deben ser en el marco de actividades de aprendizaje, de naturaleza formativa, y que cumplan la función de socialización y aprendizaje. Actividades productivas familiares sólo corresponden para comunidades IOC-AI.*

**DD. ¿Suelo involucrar en las actividades productivas o comerciales a personas con discapacidad?**

- Sí, en actividades productivas para formar y fortalecer la Unidad Productiva, generando oportunidades.
- Sí, en actividades comerciales (ventas).
- No involucro a personas con discapacidad.

## PROCESOS TÁCTICOS Y OPERATIVOS

### 3) DESARROLLO DE LAS PERSONAS

En este criterio se analiza a la Unidad Productiva con relación al manejo de su personal. Observa la asignación de las funciones de la Unidad Productiva y sus responsabilidades asociadas a cada una de sus áreas de trabajo. Considera la selección y capacitación (externa o interna) de las personas para el ejercicio de sus funciones y analiza los riesgos y peligros asociados al trabajo, así como la identificación y el tratamiento de los factores que afectan al bienestar y la satisfacción de los trabajadores, que en muchos casos son también parte de la familia.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Desarrollo y mejoras en las formas de trabajo de la Unidad Productiva.
- Inversión en capacitación.
- Procesos de disminución de riesgos laborales.

#### Preguntas

#### 3. a. La asignación de funciones o tareas está alineada con las estrategias de la Unidad Productiva.

##### EE. ¿La selección de trabajadores la realizo de acuerdo a los requerimientos de mi Unidad Productiva?

- a. La selección la realizo por intuición o considerando los lazos familiares o de cercanía.
- b. La selección la realizo en base a requisitos definidos para las funciones, así como considerando los lazos familiares o de cercanía.
- c. La selección la realizo en base a requisitos definidos para las funciones, inclusive para aquellos con los tengo lazos familiares o de cercanía.
- d. La selección la realizo considerando requisitos y responsabilidades establecidas para cada función.

##### FF. ¿Existen algunas reglas internas de trabajo, donde se especifican las condiciones de trabajo para los trabajadores?

- a. Existen reglas de trabajo, pero no están claramente definidas.
- b. Existen reglas de trabajo, son definidas por mi persona, pero no están escritas y sólo algunos trabajadores las conocen.
- c. Existen reglas de trabajo, son definidas por mi persona, pero no están escritas, aunque todos los trabajadores las conocen.
- d. Existen reglas de trabajo establecidas de forma escrita y son conocidas por todos los trabajadores.

#### 3. b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño de la o del trabajador.

##### GG. ¿Cómo propietario de la Unidad Productiva invierto o realizo la capacitación directa de mis trabajadores para mejorar el desempeño en sus funciones?

- a. No tengo la costumbre de otorgar o enviar a los trabajadores a capacitaciones.
- b. Suelo realizar capacitaciones o enviar a los trabajadores a capacitaciones sin considerar necesidades.
- c. Primero analizo y observo qué necesidades existen en la Unidad Productiva, para luego realizar o enviar a los trabajadores a capacitaciones directas.

##### HH. ¿Cómo propietario incentivo el acceso a capacitación de mis trabajadores?

- a. No les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos de capacitación en forma individual o independiente.
- b. Les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos de capacitación en forma individual o independiente con compensación de horas de trabajo.
- c. Les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos de capacitación en forma individual o independiente sin compensación de horas de trabajo.

**II. En mi unidad Productiva mis trabajadores se capacitan en:**

- a. Seguridad industrial (manejo de sustancias peligrosas e insumos).
- b. Primeros auxilios.
- c. Incendios.
- d. Manejo y manipulación adecuada de la maquinaria, materia prima e insumos.
- e. No existe ninguna capacitación.

**JJ. Respecto a la seguridad industrial, en las instalaciones de mi Unidad Productiva existe:**

- a. Demarcación de zonas peligrosas.
- b. Demarcación de zonas de seguridad.
- c. Botiquín de primeros auxilios.
- d. Extintores de incendio.
- e. Ventilación adecuada.
- f. Ninguno de los anteriores.

**KK. ¿Mi Unidad Productiva funciona en un área exclusiva de la vivienda familiar? ¿O se encuentra en otro espacio?**

- a. Cuento con instalaciones exclusivas para mi Unidad Productiva.
- b. Las instalaciones forman parte del hogar, pero están en un área exclusiva para la Unidad Productiva.
- c. Las instalaciones forman parte del hogar y comparten espacio con las actividades familiares.

**LL. ¿Se consideró una distribución óptima al momento de ordenar la maquinaria y equipo en mi Unidad Productiva?**

- a. Sí se consideró una distribución óptima (espacio, procesos de producción planificados, manejo de materiales, distancias eficientes) y tengo permanente control.
- b. Sí se consideró, pero aún existen cruces y distancias innecesarias de recorrido.
- c. Sí se consideró, pero hay restricciones en infraestructura (manejo de materiales y herramientas, coordinación entre operaciones y espacio).
- d. No se analizó la distribución de maquinaria y equipo en mi Unidad Productiva, la distribución corresponde a un criterio personal.

**MM. ¿Cómo considera las condiciones de orden y limpieza en mi Unidad Productiva?**

- a. Las condiciones son buenas, yo como propietario y las y los trabajadores estamos comprometidos con el mantenimiento del orden y la limpieza.
- b. Las condiciones son buenas, pero no todo el personal está comprometido con el mantenimiento del orden y la limpieza.
- c. Las condiciones son regulares, yo como propietario no estoy comprometido con el mantenimiento del orden y la limpieza.
- d. No existen condiciones de orden y limpieza.

**3. c. Atención y reconocimiento a las personas.**

**NN. ¿Promuevo el bienestar y la satisfacción de las y los trabajadores?**

- a. No realizo actividades para promover el bienestar y la satisfacción de las y los trabajadores.
- b. Realizo algunas actividades para promover el bienestar y la satisfacción de las y los trabajadores.
- c. Realizo regularmente actividades de forma planificada para promover el bienestar y la satisfacción de las y los trabajadores.

## 4) RECURSOS Y ASOCIADOS

En este criterio se analizan los procesos relacionados con los proveedores de la Unidad Productiva, por medio del análisis de su selección. Considera, también, la gestión de las finanzas para asegurar los recursos financieros necesarios para las operaciones y las inversiones de la Unidad Productiva.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Manejo de Inventario: registros de compras.
- Patrimonio productivo: incremento de la inversión en maquinaria, herramientas de gestión y tecnología.
- Nivel de acceso a financiamiento a través de entidades financieras.

### Preguntas

#### 4. a. Gestión de los recursos financieros.

**OO. ¿Cómo he financiado el crecimiento de mi Unidad Productiva?**

- a. Capital de trabajo.
- b. Acceso a préstamos bancarios.
- c. Socios, capital propio o familiar.
- d. Combinación de dos o más opciones.

**PP. ¿Mi Unidad Productiva mejoró en tecnología, maquinaria, equipos o herramientas?**

- a. Se realiza la refacción de equipo y maquinaria.
- b. Se realiza la compra de maquinaria o equipos más modernos.
- c. Se reemplaza algunos equipos o herramientas de acuerdo a requerimientos.
- d. Se reemplaza algunos equipos o herramientas de acuerdo a una planificación.

#### 4. b. Gestión de los recursos externos, incluidas las relaciones con los asociados.

**QQ. La unidad productiva alguna vez ha formado parte de:**

- a. Asociaciones con carácter representativo o productivo.
- b. Alianzas por objetivo económico.
- c. Ninguno.
- d. Otro (especifique en dos líneas):

.....  
.....

**RR. ¿Los proveedores de insumos, materia prima u otros son seleccionados y evaluados según criterios (trayectoria, referencia, tecnología, logística, infraestructura, modalidad de pago, base de datos, elección de precio, utilidad) definidos por mi Unidad Productiva?**

- a. Estos proveedores no son elegidos según criterios definidos.
- b. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por mi Unidad Productiva, pero no se evalúa su desempeño.
- c. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por mi Unidad Productiva y se evalúa su desempeño.
- d. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por mi Unidad Productiva y se evalúa su desempeño periódicamente generando registros de verificación.



#### **4. c. Gestión de la información (precios, posibles clientes, entidades de apoyo, proyectos, financiamientos, otros) incluidos contactos personales.**

##### **SS. ¿Cómo propietario manejo la información relacionada con precios, entidades de apoyo, financiamientos, incluidos los contactos personales para la mejora continua de mi Unidad Productiva?**

- No hay un manejo de información financiera en mi Unidad Productiva.
- Hay un manejo intuitivo de información financiera y es utilizado en algunos temas claves para mi Unidad Productiva.
- Hay un manejo organizado de información financiera y es utilizado para todos los temas pertinentes de mi Unidad Productiva.
- Hay un manejo organizado y registrado de información financiera, y es utilizado para todos los temas pertinentes de mi Unidad Productiva.

#### **4. d. Gestión de suministros.**

##### **TT. ¿Gestiono los suministros para controlar los procesos de producción en mi Unidad Productiva?**

- La gestión de suministros no está definida y el trabajo se realiza a pedido inmediato.
- He definido la gestión de suministros y es de conocimiento de algunos trabajadores.
- He definido la gestión de suministros, se tienen registros y es de conocimiento de algunos trabajadores.
- He definido la gestión de suministros, se tienen registros y es de conocimiento de las y los trabajadores con relación directa al manejo de recursos.

## **5) CLIENTES**

En este criterio se analiza a la Unidad Productiva en relación a sus clientes actuales y potenciales. Estudia el conocimiento de las necesidades, expectativas de los clientes, su identificación y asociación. Observa la difusión de los productos disponibles, así como el tratamiento de los reclamos de los clientes y de la valoración de su satisfacción (perfil del consumidor y servicios postventa).

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Mejora de procesos productivos y diseño, capacidad de reaccionar a estímulos externos con la creación de productos mejorados y originales.
- Gestión de registros y obtención de marcas.
- Ampliación de mercado a través de la comparación de gestión a gestión para evaluar el incremento del volumen de ventas.
- Estrategia de marketing.

### **Preguntas**

#### **5. a. La estrategia está basada en información obtenida por mediciones de los resultados y por actividades relacionadas con la mejora, la innovación y la creatividad.**

##### **UU. ¿Promuevo la mejora de procesos productivos en mi Unidad Productiva en función del mercado?**

- Sí, mejoro los procesos productivos en mi Unidad Productiva a través de cursos de capacitación o participación en ferias especializadas, conforme a la demanda del mercado.
- Sí, mejoro parte de los procesos productivos en mi Unidad Productiva conforme a la demanda del mercado.
- Adecoo los procesos productivos en mi Unidad Productiva conforme a la demanda del mercado.
- No realizo mejoras en los procesos productivos.

**VV. ¿Qué innovaciones he realizado con mi Unidad Productiva en los últimos dos años?**

- Nuevo producto o servicio.
- Nueva marca en el mercado.
- Prototipo.
- Nuevo proceso de producción u operación.
- Mejora en procesos de producción u operación.
- Ninguna innovación.

**WW. ¿Dibujo, creo, pruebo, uso, difundo y registro la marca de mi Unidad Productiva?**

- No conozco sobre el manejo de marca y no entiendo cómo desarrollarla para mi Unidad Productiva.
- He analizado en algún momento diseñar o crear alguna marca, pero aún no lo he hecho.
- Conozco sobre el manejo de marca, pero he decidido no desarrollar una marca propia.
- Manejo una marca colectiva en alianza con otras unidades productivas.
- Diseñé, creé, probé, usé, difundí y registré la marca de mi Unidad Productiva.

**5. b. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes.**

**XX. ¿Los clientes están identificados y pueden agruparse en nichos de mercado de acuerdo a sus características?**

- Mis clientes no están claramente identificados.
- Mis clientes están identificados por el volumen de compras que realizan.
- Mis clientes y sus necesidades están identificados de manera intuitiva, aunque no tengo registros.
- Mis clientes y sus necesidades están identificados en base a información básica de mercado (tendencias, moda, encuestas, sondeos de mercado) y se registra.
- Mis clientes y sus necesidades están identificados en base a estudios de mercado, y los registros permiten identificar nuevos clientes.

**YY. ¿En la unidad productiva he desarrollado servicios de apoyo al cliente con información del producto?**

- En la Unidad Productiva no he desarrollado servicios de apoyo al cliente con la información que dispongo del producto.
- En la Unidad Productiva cuento con información del producto pero no sé cómo desarrollar servicios de apoyo al cliente.
- En la Unidad Productiva tengo claramente establecida qué información se debe otorgar al cliente acerca del producto y cómo se deben tratar quejas y consultas, pero no tengo servicios post venta.
- En la Unidad Productiva he desarrollado servicios de atención al cliente y servicios post venta.

**5. c. Se diseñan y desarrollan productos.**

**ZZ. ¿Cuento con registros técnicos del proceso de desarrollo de producto de acuerdo a requerimientos y satisfacción del cliente?**

- No cuento con registros apropiados.
- Cuento con registros de desarrollo de producto, pero no considero los requerimientos y satisfacción del cliente.
- Cuento con registros técnicos de desarrollo del producto considerando algunos requerimientos y satisfacción del cliente.
- Los registros técnicos del proceso de desarrollo del producto de acuerdo a requerimientos y satisfacción del cliente son apropiados, conocidos y utilizados para una mejora continua.

**AAA. ¿Se cuenta con fichas técnicas para la elaboración de producto que responden a requerimientos de mercado?**

- No cuento con fichas técnicas apropiadas.
- Cuento con fichas técnicas que responden a algunos requerimientos de mercado.
- Cuento con fichas técnicas que responden a requerimientos de mercado.
- Las fichas técnicas responden a requerimientos de mercado, son conocidas en la unidad productiva y permiten planificar los procesos productivos para una mejora continua.

## 5. d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes.

### BBB. ¿Cómo comercializo mis productos?

- Comercializo y llego a mis clientes a través de asociaciones comerciales.
- Comercializo y llego a mis clientes de manera directa.
- Utilizo otro canal (especifique en dos líneas):  
.....  
.....

### CCC. ¿Cómo promociono los productos de mi unidad productiva?

- Promociono al momento de hacer la venta directa.
- Promociono por varios medios de difusión de acuerdo a la necesidad de venta.
- Promociono por varios medios de difusión considerando las características de los clientes.
- Cuento con acciones planificadas de promoción combinando varios medios de difusión considerando las características de los clientes.

### DDD. ¿La satisfacción de los clientes es evaluada después de vender mi producto?

- La satisfacción de los clientes no es evaluada.
- La satisfacción de los clientes es usualmente evaluada de forma intuitiva.
- La satisfacción de los clientes es regularmente evaluada, se registra y usa para mejorar la atención a los clientes.
- La satisfacción de los clientes es evaluada periódicamente y los resultados obtenidos son analizados en la atención a los clientes y servicios post venta.

### EEE. ¿Realizo acciones para fidelizar a mis clientes y mantener sus niveles de satisfacción?

- No realizo ninguna acción.
- Realizo algunas acciones para fidelizar al cliente (cumplimiento en los plazos de entrega y volumen).
- Realizo acciones para fidelizar a mis clientes (cumplimiento de los plazos de entrega, volumen, especificaciones técnicas).
- Realizo acciones para fidelizar a mis clientes y mantener sus niveles de satisfacción (cumplimiento de los plazos de entrega, volumen, especificaciones técnicas y descuentos).
- Realizo acciones continuas para fidelizar a mis clientes y mantener sus niveles de satisfacción (cumplimiento de los plazos de entrega, volumen, especificaciones técnicas, descuentos, promociones y atención personalizada).

### FFF. ¿Cuento con acciones planificadas de marketing para los productos de mi Unidad Productiva?

- Cuento con acciones de marketing intuitivas en función de las condiciones de venta.
- Cuento con acciones planificadas de marketing por implementar para los productos de mi unidad productiva.
- Cuento con acciones planificadas e implementadas de marketing para los productos de mi Unidad Productiva.
- Cuento con acciones planificadas e implementadas de marketing para los productos de mi Unidad Productiva y se evalúan en función de las ventas.

## RESULTADOS

En este punto se examinan los resultados de la unidad productiva, los cuales son una consecuencia directa de todo lo que ésta tiene o desarrolla, lo que significa el cumplimiento con lo solicitado en los criterios anteriores.

Esto se refiere a resultados de: Desarrollo de Personas, Clientes, Recursos y Asociados y Resultados Globales de su desempeño productivo y organizacional con el objetivo de garantizar su supervivencia y mejora continua.

Si se evidencia que el desempeño actual es el esperado o que las mejoras obtenidas son logradas a través de las acciones tomadas por experiencias o conocimiento de anteriores gestiones, los resultados se pueden calificar como un resultado favorable para la unidad productiva. Si, por el

contrario, los resultados actuales han empeorado por no considerarse las experiencias anteriores, éstos se califican como desfavorables.

## 6) RESULTADOS DE CLIENTES

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Compromiso ante sus clientes.
- Asignación de recursos (materias primas, insumos, logística para ventas, etc.) dependiendo de los requisitos de los clientes.

### Preguntas

#### **GGG. ¿De acuerdo a las evaluaciones de satisfacción de mis clientes realizo acciones para mejorar mi compromiso con ellos?**

- a. No realizo una evaluación de los resultados de la opinión de mis clientes.
- b. Solamente escucho la opinión de mis clientes, pero no realizo ninguna acción.
- c. Ocasionalmente evalúo la opinión de satisfacción de mis clientes y realizo alguna medida correctiva.
- d. Usualmente evalúo la opinión de satisfacción de mis clientes y genero información suficiente para realizar medidas correctivas.

#### **HHH. ¿Cómo reacciono ante las necesidades insatisfechas de mis clientes?**

- a. No escucho ni atiendo los reclamos presentados por el cliente.
- b. Escucho los reclamos de los clientes, pero no les doy ninguna solución.
- c. Escucho, atiendo y doy solución de acuerdo al reclamo presentado por el cliente, pero no guardo el registro de reclamos y soluciones.
- d. Escucho, atiendo y doy solución de acuerdo al reclamo presentado por el cliente, y además, guardo el registro de reclamos y soluciones.

#### **III. ¿En función de los requerimientos detectados realizo una reasignación de recursos en mi Unidad Productiva para mejorar los servicios, la producción y otro aspecto que ayude a mantener la fidelidad de mis clientes?**

- a. No realizo ninguna reasignación de recursos para mantener la fidelidad de mis clientes.
- b. Realizo el seguimiento de los requerimientos detectados, pero no logro hacer la reasignación completa de recursos.
- c. Realizo el registro y el seguimiento de los requerimientos detectados para priorizar la reasignación de recursos, pero no utilizo esta información para evaluaciones futuras.
- d. Realizo el registro y el seguimiento de los requerimientos detectados y utilizo esta información para la reasignación de recursos para la mejora de servicios o productos de mi Unidad Productiva.

## 7) RESULTADOS DE DESARROLLO DE PERSONAS

Las y los trabajadores deben ser entrenados para llevar a cabo las actividades bajo su responsabilidad en la Unidad Productiva. En general, su formación se realiza a través de la formación interna y externa. Para medir la capacitación de las y los trabajadores es importante contar con algún tipo de indicador, como por ejemplo, la cantidad de horas de formación por persona, necesidades de formación identificadas, la satisfacción de la persona con la capacitación, o su desempeño después de la capacitación.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Motivación de las y los trabajadores referida a igualdad de oportunidades, no discriminación, comunicación, oportunidad de aprender y desarrollarse en la Unidad Productiva.
- Satisfacción de las y los trabajadores referida a buenas condiciones en el área de trabajo, condiciones de seguridad y salud ocupacional, ambiente de trabajo.

## Preguntas

**JJJ. ¿En mi Unidad Productiva realizo el seguimiento a los resultados de mejora de desempeño de las y los trabajadores con respecto a su formación productiva desarrollada a la fecha?**

- No hago seguimiento a la mejora de desempeño de las y los trabajadores con respecto a su formación productiva.
- Realizo el seguimiento a la mejora de desempeño de las y los trabajadores, dispongo de información respecto del último año, pero los resultados son desfavorables.
- Realizo el seguimiento a la mejora de desempeño de las y los trabajadores, dispongo de información respecto del último año, y los resultados son favorables.
- Realizo el seguimiento a la mejora de desempeño de las y los trabajadores, dispongo de información respecto a su formación productiva durante más de una gestión, y los resultados son favorables.

**KKK. ¿Cómo incentivo la permanencia de las y los trabajadores en mi Unidad Productiva?**

- Entrego incentivos económicos o bonos de producción.
- Entrego reconocimientos no monetarios, como la elección de la o del trabajador del mes.
- Promuevo el acceso a facilidades y apoyo a las y los trabajadores como permisos por salud, permisos por capacitación, guardería, u otros.
- Ofrezco a las y los trabajadores una combinación de dos o más opciones anteriores.

**LLL. ¿Cuánto tiempo de permanencia tiene la o el trabajador más antiguo de mi Unidad Productiva?**

- Entre 0 a 6 meses.
- Entre 6 meses a 1 año.
- Entre 1 año a 2 años.
- Más de 2 años (desarrollar en dos líneas):

.....  
.....

## 8) RESULTADOS GLOBALES

La productividad del trabajo se refiere a los ingresos generados por cada trabajador que se traduce en el desempeño de la unidad productiva. Se trata de un indicador universal e importante para el control de los productos ofrecidos a los clientes.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Implementación o mejora de procesos productivos.
- Identificación y evaluación integral de procesos productivos (provisión de insumos y materia prima, asignación de funciones, mantenimiento de equipamiento y maquinaria, procesos de innovación), de gestión financiera (cumplimiento con proveedores, cumplimiento con financiadores) y manejo de personal (selección de personal, desempeño, reglas de trabajo, condiciones de trabajo, compromiso y comunicación, capacitación).

## Preguntas

**MMM. ¿He ejecutado satisfactoriamente la planificación para la producción, manejo de personal, proveedores, clientes, información de mercado y administración en mi Unidad Productiva?**

- Ejecuto mínimamente mi planificación.
- Ejecuto generalmente mi planificación, pero no cuento con información para ser evaluada.
- Ejecuto generalmente mi planificación y cuento con alguna información de la gestión para ser evaluada.
- Ejecuto siempre mi planificación y cuento con la información de la gestión para ser evaluada.

**NNN. ¿Realizo el seguimiento y control del abastecimiento de recursos (materia prima, maquinaria, equipos, otros) para procesos productivos y mejorar el desempeño de mi Unidad Productiva?**

- a. No realizo el seguimiento y control del abastecimiento de recursos que requiere mi Unidad Productiva.
- b. Ocasionalmente realizo el seguimiento y control del abastecimiento de recursos que requiere mi Unidad Productiva.
- c. Frecuentemente realizo el seguimiento y control del abastecimiento de recursos que requiere mi Unidad Productiva para mejorar su desempeño.
- d. Realizo el seguimiento y control del abastecimiento de recursos de acuerdo a la planificación de la gestión para asegurar la mejora en el desempeño de mi Unidad Productiva.

**OOO. ¿Logré implementar o mejorar procesos de producción eficientes que contribuyan a la mejora en el desempeño de mi Unidad Productiva?**

- a. No logré implementar ni mejorar procesos de producción en mi Unidad Productiva.
- b. He logrado implementar o mejorar algún proceso productivo, pero no registré la información para su evaluación y orientar luego el desempeño.
- c. He logrado implementar o mejorar algún proceso productivo, y registré la información para su evaluación y orientar luego el desempeño de mi Unidad Productiva.
- d. He logrado implementar o mejorar más de un proceso productivo, y registré la información para su evaluación y orientar luego el desempeño de mi Unidad Productiva.

## HOJA DE RESPUESTAS

HOJA DE RESPUESTAS								
CRITERIOS PROCESOS FACILITADORES: REFLEXIÓN ESTRATÉGICA								
Instrucciones y Recomendaciones para el llenado de la Hoja de Respuestas								
a) Se debe seleccionar un solo inciso como respuesta.								
b) Si se marcan dos o mas incisos se anulará la pregunta.								
1. LIDERAZGO								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte solo una opción)							
A	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
B	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
C	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
D	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
E	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
F	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
G	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
H	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
I	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
J	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
K	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
L	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
M	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
N	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		

O	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
P	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
Q	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
R	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
S	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
T	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
U	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
<b>2. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b>								
<b>Preguntas</b>	<b>Opciones de respuestas a elegir (Pinte solo una opción)</b>							
V	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
W	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
X	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
Y	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
Z	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
AA	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
BB	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
CC	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
DD	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		



3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
EE	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
FF	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
GG	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
HH	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
II	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
JJ	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
KK	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
LL	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
MM	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
NN	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
4. RECURSOS Y ASOCIADOS								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
OO	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
PP	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
RR	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
SS	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
TT	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		

HOJA DE RESPUESTAS								
CRITERIOS PROCESOS FACILITADORES : PROCESOS TÁCTICOS Y OPERATIVOS								
Instrucciones y Recomendaciones para el llenado de la Hoja de Respuestas								
<p>a) Se debe seleccionar un solo inciso como respuesta. b) Si se marcan dos o mas incisos se anulará la pregunta.</p>								
5. CLIENTES								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
UU	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
VV	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
WW	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
XX	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
YY	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
ZZ	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
AAA	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
BBB	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
CCC	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
DDD	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
EEE	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
FFF	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		

HOJA DE RESPUESTAS								
CRITERIOS RESULTADOS : RESULTADOS								
Instrucciones y Recomendaciones para el llenado de la Hoja de Respuestas								
<p>a) Se debe seleccionar un solo inciso como respuesta. b) Si se marcan dos o mas incisos se anulará la pregunta.</p>								
6. RESULTADOS DE CLIENTES								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
GGG	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
HHH	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
III	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
7. RESULTADOS DE DESARROLLO DE PERSONAS								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
JJJ	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
KKK	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
LLL	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
8. RESULTADOS GLOBALES								
Preguntas	Opciones de respuestas a elegir (Pinte una sola opción)							
MMM	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
NNN	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		
OOO	a. <input type="radio"/>	b. <input type="radio"/>	c. <input type="radio"/>	d. <input type="radio"/>	e. <input type="radio"/>	f. <input type="radio"/>		