

Informe final de Diagnostico Empresarial

ANEXOS

BORDADOS AX

ALISON BAHAMON MEZA – NAYERLI PAOLA DIAZ GARCIA

2025

Contenido

- a. EVALUACIÓN DE ÁREA FUNCIONALES
- b. CLIMA DE TRABAJO
- c. LIDERAZGO
- d. ANEXOS

Business Model Canvas 2025

Informe final de Diagnostico Empresarial

A) Evaluación de áreas funcionales

<i>Evaluación de Áreas Funcionales</i>	
<i>Información General de la Empresa Proveedora</i>	
Nombre de la empresa:	Bordados AX
Nombre de la Persona de Contacto principal en la empresa:	Alexis Fernando Bahamon Tovar
Teléfono fijo y celular:	318851626
Correo Electrónico:	bordadosax1@hotmail.com
Dirección:	Cra 7bis#73-95 Alfonso Lopez
Departamento y Municipio:	Cali, Valle de Cauca
Número de Identificación Tributaria:	94544019
Sector económico:	Secundario
Actividad principal:	Bordados y Estampados
Meses de antigüedad:	12/02/2003
Número de Trabajadores	5
Número de Trabajadores en temporada alta	7
Nombre del Consultor:	Alison Bahamon Meza y Nayerli Paola Diaz Garcia
Fecha de diligenciamiento:	30/06/2025

<i>Evaluación de Áreas Funcionales</i>	
<i>Información de los principales clientes de la Empresa Proveedora</i>	
Nombre de la empresa:	
Para Clientes Personas Naturales:	
Caracterice las personas que compran sus productos (niños, amas de casa, vecinos, etc).	EN GENERAL TODO TIPO DE PUBLICO
Dónde están ubicados esos clientes (en el mismo barrio, en barrios vecinos, dispersos por la ciudad - en este caso especificar nombres de las principales ubicaciones)	DISPERSOS POR LA CIUDAD (SUR Y NORTE)
Productos o servicios que compran:	ESTAMPADOS Y BORDADOS
Valor de compras mensual que le hace este tipo de clientes	\$620.000
Porcentaje del total de ventas comprado por este tipo de clientes	10%
Observaciones adicionales sobre los clientes	LAS VENTAS SON FLUCTUANTES POR TEMPORADA DEBIDO AL OBJETO DEL NEGOCIO

Informe final de Diagnostico Empresarial

Para Clientes Persona Jurídica:	
Nombre del Cliente	AML PROTECCION
Actividad del Cliente	DOTACION INDUSTRIAL
Persona de contacto	ADRIANA LOPEZ
Teléfono y Celular	3154099125
Correo Electrónico:	amldotacionessas@hotmail.com
Producto o servicio que le compra:	BORDADOS Y ESTAMPADOS
Valor de la compra mensual:	\$2.542.000
Número de días que toma para pagar:	20 DIAS
Porcentaje del total de ventas comprado por este cliente:	41%
Observaciones adicionales sobre el cliente:	LAS VENTAS SON FLUCTUANTES POR TEMPORADA DEBIDO AL OBJETO DEL NEGOCIO
Nombre del Cliente	BGM SEGURIDAD INDUSTRIAL
Actividad del Cliente	DOTACIONES INDUSTRIALES
Persona de contacto	BLADY GONZALES
Teléfono y Celular	3128430760
Correo Electrónico:	ventas2@bgmas.com.co
Producto o servicio que le compra:	ESTAMPADOS Y BORDADOS
Valor de la compra mensual:	\$2.200.000
Número de días que toma para pagar:	10 DIAS
Porcentaje del total de ventas comprado por este cliente:	49%
Observaciones adicionales sobre el cliente:	LAS VENTAS SON FLUCTUANTES POR TEMPORADA DEBIDO AL OBJETO DEL NEGOCIO
Sumatoria de ventas	\$5.362.000

2E - Evaluación de Áreas Funcionales

Nombre de empresa:		Direccionamiento Estratégico de la Empresa Proveedora			
		1	3	5	QUÉ ENCONTRAMOS:
1	¿Tiene escrita la misión del negocio?	1			
2	¿Tiene definidos y escritos los objetivos del negocio para los próximos 6 meses?				
3	¿Tiene identificadas las principales fortalezas y debilidades de su negocio?			5	
4	¿Tiene identificadas las principales oportunidades y amenazas para su negocio?			5	Posee un conocimiento limitado sobre la misión de la empresa
5	¿Conoce a su competencia?			5	
6	¿Evalúa los resultados de su negocio periódicamente?			5	
7	¿Toma acciones correctivas en los momentos en que la microempresa no cumple sus metas?			5	

Relación de la Empresa Proveedora con sus Clientes				
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
1	¿Las ventas hacia sus clientes han estado creciendo en el último año?			5
2	¿Ha crecido el número de clientes en el último año?			5
3	¿Ha tenido que rechazar pedidos por falta de capacidad?			5
4	¿Ha perdido clientes en los últimos seis meses?		3	
5	¿Ofrece asesoría/garantía a sus clientes después de la venta de sus productos / servicios?			5
6	¿Qué tan satisfechos están sus clientes con sus productos / servicios?			5
7	¿Qué tanto se quejan sus clientes de los productos / servicios que compran a su microempresa?		3	
8	¿Fija los precios de venta con base en sus costos, gastos y utilidades esperadas?			5
9	¿Los clientes le pagan dentro de los plazos establecidos?			5
10	¿Con qué frecuencia tiene problemas para entregar/atender a tiempo a sus clientes?			5
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
1	¿Tiene registro detallado de sus ingresos y de sus egresos?			5
2	¿Tiene definidos los costos unitarios de sus productos?			5
3	¿Sabe cuanto tiene que vender y a qué precio para cubrir todos sus costos y gastos?		3	
4	¿Conoce el margen de rentabilidad de su negocio? Conoce el margen de rentabilidad de su negocio?		1	
5	¿Con qué frecuencia los gastos exceden a los ingresos?			5
6	¿Tiene criterios para asignar el pago a los trabajadores de su negocio?			5

Página 1

Estrategia de Operaciones de la Empresa Proveedora				
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
1	¿Tiene capacidad de producción o de atención suficiente para responder a los pedidos de sus clientes?			5
2	¿Realiza periódicamente actividades de mantenimiento a sus equipos y herramientas?			5
3	¿Tiene control de los inventarios de productos en proceso y terminados?			5
4	¿Hay interés por mantener organizado, limpio y bien distribuido el lugar de trabajo?			5
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
1	¿Tiene por escrito las especificaciones sobre los productos que piden sus clientes?			5
2	¿Cuenta con evaluaciones de satisfacción escritas de sus productos hechas por sus clientes?		1	
3	¿Evalúa con frecuencia el nivel de cumplimiento de las expectativas de sus clientes respecto de sus productos?		3	
4	¿Qué tan frecuente suceden reclamos de sus clientes por problemas de calidad?		3	
5	¿Cuando tiene problemas de calidad en sus productos toma medidas para solucionar los inconvenientes que los generan?			5
6	¿Con qué frecuencia tiene problemas con la calidad de los insumos proporcionados por sus proveedores?			5
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>				
1	¿Tiene definida las funciones que debe realizar cada persona que trabaja en su negocio?			5
2	¿Conoce las necesidades de capacitación que requieren las personas que trabajan en su negocio?			5
3	¿Las personas que trabajan en su negocio cuentan con los conocimientos apropiados para desempeñar las tareas asignadas?			5
4	¿Las personas tienen claridad en las metas que deben lograr?			5
5	¿Sabe cómo motivar a las personas que trabajan en el negocio para que desarrollen un mejor trabajo?			5

Informe final de Diagnostico Empresarial

Sistema de Evaluación y Certificación de Proveedores									
Nombre de la empresa:									
PASO 1: El Asesor define criterios de calificación de la empresa y los valida con los clientes:									
IMAGEN									
PRECIO									
SERVICIO AL CLIENTE									
VARIEDAD DE PRODUCTOS									
CALIDAD									
ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCIONES									
PASO 2: Ponderar su importancia con una matriz de doble entrada.									
Calificación de ejemplo. Modificar de acuerdo a la realidad del negocio.									
CRITERIOS	IMAGEN	PRECIO	SERVICIO AL CLIENTE	VARIEDAD DE PRODUCTO	CALIDAD	ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCION	SUMA	PONDERACIÓN	PDP: SUPLENTE INDICA PRIORIDADES PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
IMAGEN		3	1	1	1	1	7	0,18	IMAGEN
PRECIO	0,3		1	1	1	1	4,3	0,11	PRECIO
SERVICIO AL CLIENTE	1	1		1	1	1	5	0,13	SERVICIO AL CLIENTE
VARIEDAD DE PRODUCTOS	1,0	1	0,3		0,3	0,3	2,9	0,07	VARIEDAD DE PRODUCTOS
CALIDAD	1,0	3	1	3		1	9	0,23	CALIDAD
ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCIONES	3,0	3	1	3	1		11	0,28	ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCIONES
							39,2		
Matriz de comparación de importancia de criterios									
Relación de importancia entre parejas de parámetros									
Calificación									
Mucho menos importante									
Igual de importante									
Mucho más importante									

PASO 3: Calificar cada criterio a juicio del

SE ENTREVISTAN MÍNIMO 2 CLIENTES ACTUALES Y MÁXIMO 5.

CRITERIOS	PONDERACIÓN DEL CRITERIO	CALIFICACIÓN N CLIENTE 1	CALIFICACIÓN N CLIENTE 2	RESULTADO	INSERTAR TANTAS
IMAGEN	18%	10	10	1,79	
PRECIO	11%	8	7	0,82	
SERVICIO AL CLIENTE	13%	7	7	0,89	1
VARIEDAD DE PRODUCTOS	7%	10	9	0,70	
CALIDAD	23%	8	10	2,07	
ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCIONES	28%	3	3	0,84	2
CALIFICACIÓN FINAL				7,11	EN DESARROLLO

REVISAR LA SINTAXIS DE LA FÓRMULA PARA AJUSTARLA AL NÚMERO DE CLIENTES.

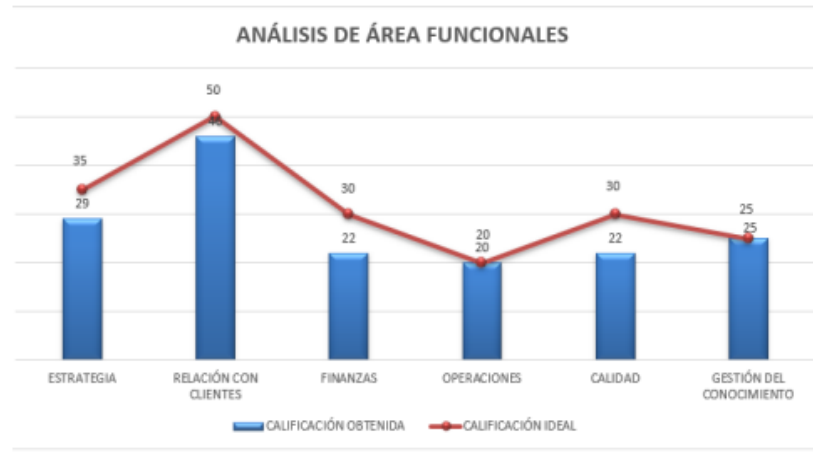
LA CALIFICACIÓN QUE OTORGA CADA CLIENTE ACTUAL SE BASA EN LA SIGUIENTE ESCALA 1 A 10, DONDE 1 ES "INSATISFECHO" Y 10 "MUY SATISFECHO".

ESCALA DE CALIFICACION	TIPO DE EMPRESA
CALIFICACIÓN FINAL ENTRE 4 Y 6	POR DESARROLLAR
CALIFICACIÓN FINAL ENTRE 6,1 Y 8	EN DESARROLLO
CALIFICACIÓN FINAL ENTRE 8,1 Y 10	EMPRESA ESTABLE

Qué recomendamos para mejorar la calificación de cada criterio	
IMAGEN	
PRECIO	
SERVICIO AL CLIENTE	Tener un personal eficiente con la atención al cliente
VARIEDAD DE PRODUCTOS	
CALIDAD	
ATENCIÓN A QUEJAS Y DEVOLUCIONES	Revisar las quejas y mejorar

Informe final de Diagnostico Empresarial

Evaluación de áreas funcionales:



Qué encontramos

Clientes: Se evidencia una falta de eficiencia en la entrega de los pedidos y comunicación con los clientes.

Atención, quejas y devoluciones: Se evidencia una falta de comunicación, quejas por parte de los clientes por demoras en tiempos de entrega de los productos.

Informe final de Diagnostico Empresarial

C) Clima del trabajo

2 F. Clima de Trabajo

Hoja de Captura de Resultados

Nombre de la empresa:

	RESPUESTA IDEAL	N° de trabajador encuestado											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	El trabajo es realmente estimulante, nos gusta	V	V	V	V	V	V						
2	Cuando se dan instrucciones a las personas que trabajan en la empresa se hace con tono adecuado	V	V	V	V	V	V						
3	El grupo de trabajo tiene un buen espíritu de grupo.	V	V	V	F	V	V						
4	En el negocio se suele felicitar al trabajador que hace algo bien.	V	V	F	V	V	V						
5	Las actividades están bien planificadas.	V	V	V	V	V	V						
6	La iluminación es muy buena dentro de la empresa y facilita el trabajo.	V	V	V	V	V	V						
7	Las personas en la empresa están más pendientes del reloj para salir del trabajo.	F	V	V	V	F	V						
8	Se alienta el espíritu crítico-constructivo en el grupo de trabajo.	V	V	V	V	V	V						
9	Se anima a que las personas para que tomen sus propias decisiones.	V	V	F	V	V	F						
10	Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día.	V	V	V	V	V	V						
11	Se espera que el grupo haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.	V	V	V	V	V	V						
12	El grupo de trabajo siente orgullo por la microempresa.	V	V	V	V	V	V						
13	El Líder mantiene una vigilancia bastante estrecha sobre el grupo de trabajo.	V	V	V	F	V	V						
14	El lugar de trabajo es agradable.	V	V	V	V	V	V						
15	A menudo el líder critica al grupo de trabajo por cosas de poca importancia.	F	V	F	F	V	V						
16	Normalmente se explican los detalles de las tareas encomendadas.	V	V	V	V	F	V						
17	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.	V	V	F	V	F	V						
18	Los trabajadores actúan con gran independencia del Líder.	V	V	V	F	V	F						
19	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.	V	F	V	V	V	V						
20	Normalmente, el trabajo es muy interesante.	V	F	V	V	V	V						
21	El Líder se reúne regularmente con el grupo de trabajo para discutir proyectos futuros.	V	F	V	V	V	F						
22	Los trabajadores suelen llegar tarde al trabajo.	F	F	V	F	V	V						

Informe final de Diagnostico Empresarial

2.F. Clima de Trabajo

Resultado

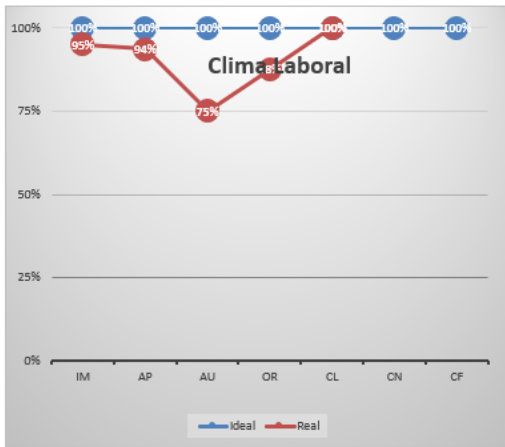
Nombre de la Empresa Proveedora: _____

Fecha: _____

Cuestionarios aplicados: **4**

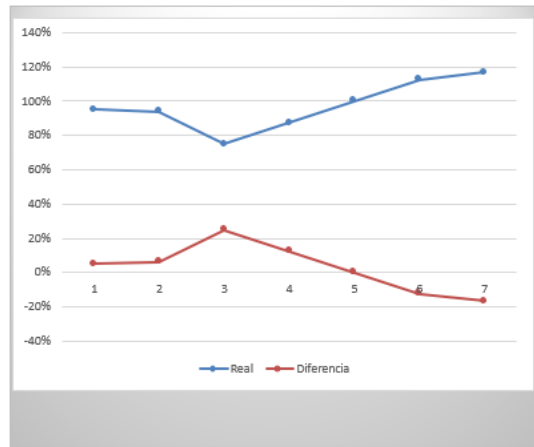
PUNTUACIÓN ALCANZADA POR LA EMPRESA

CATEGORÍAS	Sumatoria	Puntuaciones		ESC	Puntaje
		Máxima	Real		
Implicación	IM	19	20	IM	95%
Apoyo	AP	15	16	AP	94%
Autonomía	AU	9	12	AU	75%
Organización	OR	7	8	OR	88%
Claridad	CL	12	12	CL	100%
Control	CN	9	8	CN	113%
Comodidad	CF	14	12	CF	117%



REFERENCIA CONTRA MEJOR PRACTICA

CATEGORÍAS	Ideal	PUNTUACIONES				
		Real	%	Diferencia	%	
Implicación	IM	100%	95%	95%	5%	5%
Apoyo	AP	100%	94%	94%	6%	6%
Autonomía	AU	100%	75%	75%	25%	25%
Organización	OR	100%	88%	88%	13%	13%
Claridad	CL	100%	100%	100%	0%	0%
Control	CN	100%	113%	113%	-13%	-13%
Comodidad	CF	100%	117%	117%	-17%	-17%



Que encontramos	
Implicación	Se encontró que la empresa Bordados Ax cuenta con un clima laboral satisfactorio, todos por arriba del 80% excepto autonomía, se sugiere tener los objetivos claros y medibles, fomentar la creatividad animando a que los trabajadores tomen sus propias decisiones.
Apoyo	
Autonomía	
Organización	
Claridad	
Control	
Comodidad	

Informe final de Diagnostico Empresarial

D) Liderazgo

2H. Liderazgo

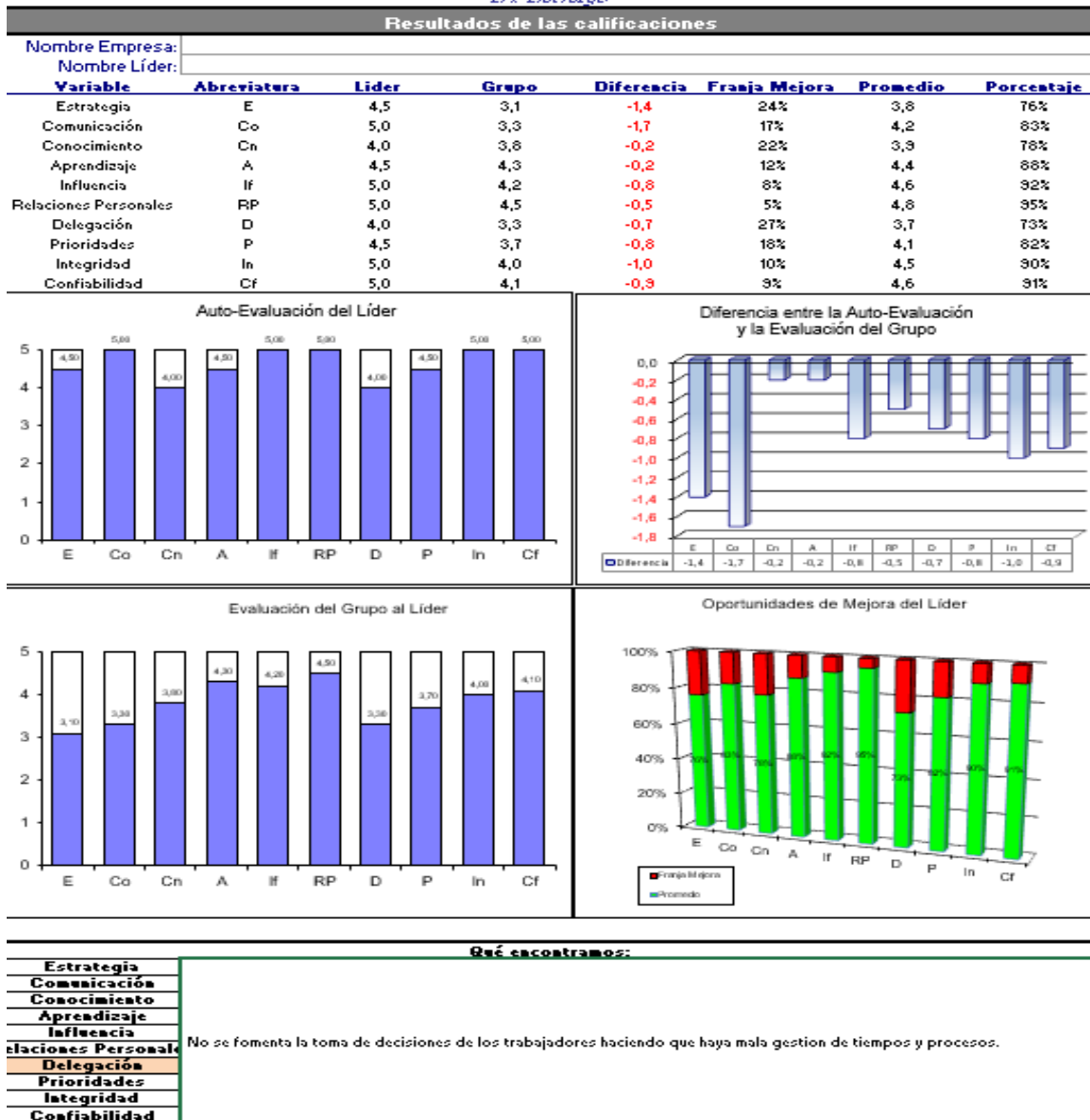
Nombre de la empresa:

El Líder de la empresa:

	LIDER	N° TRABAJADORES										Prom	
		Auto - Evaluación del Líder	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
1	Piensa lo que será su negocio dentro de un año más	5	3	3	4	3	5						3,6
2	Dedica tiempo a la planeación y dirección de su negocio	4	4	3	2	1	3						2,6
3	Desarrolla acciones de comunicación efectivas con diferentes organizaciones.	5	3	3	1	4	3						2,8
4	Genera una comunicación efectiva con las personas que le colaboran directamente.	5	4	4	3	4	4						3,8
5	Entiende las funciones que debe efectuar para que su negocio se sostenga en el mercado	4	5	3	4	4	3						3,8
6	Conoce del negocio y está pendiente de su crecimiento	4	4	4	5	3	3						3,8
7	Promueve el cambio para mejorar constantemente el negocio	4	5	5	4	5	4						4,6
8	Aprende y asimila las cosas de manera muy rápida.	5	4	3	4	5	4						4,0
9	Es un buen motivador del grupo de trabajadores	5	4	3	3	4	4						3,6
10	Es democrático y puede aceptar opiniones de terceros.	5	5	5	5	4	5						4,8
11	Sabe escuchar	5	4	4	5	3	5						4,2
12	Tiene habilidad para tratar a las personas.	5	5	5	4	5	5						4,8
13	Se enfoca a los asuntos importantes	5	5	4	2	5	4						4,0
14	Confía y permite que los trabajadores tomen sus decisiones.	3	4	2	2	4	1						2,6
15	Es capaz de dar prioridades en los asuntos del negocio	4	4	4	4	3	3						3,6
16	Enfoca las actividades al logro de objetivos importantes para el negocio	5	4	4	3	4	4						3,8
17	Es íntegro, responsable y cumple su palabra.	5	2	4	4	3	4						3,4
18	Admite sus errores	5	5	5	4	5	4						4,6
19	Es seguro de sí mismo.	5	4	3	5	2	4						3,6
20	Inspira confianza a los demás	5	4	5	5	4	5						4,6










Informe final de Diagnostico Empresarial

2H. Liderazgo



Informe final de Diagnostico Empresarial

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía:		Diseñado por:		Fecha:
SEGMENTO DE CLIENTES  <p>Nuestro principal segmento de clientes, son personas en edad laboral productiva (Hombres y Mujeres), tanto empresarios de datación como personas naturales que buscan personalizar prendas para una persona o comercial.</p>	ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE  <p>Diseño personalizado de bordados y estampados según las necesidades del cliente, producción y confección utilizando maquinaria especializada para garantizar calidad y precisión, atención y asesoría personalizada guiando al cliente en la elección de motivos, colores y técnicas.</p>	PROPUESTA DE VALOR  <p>Nuestro cliente valorará el hecho de que nosotros, nos dedicamos a ofrecer bordados y estampados de alta calidad personalizada, brindamos asesoría especializada, cumplimiento en tiempo de entrega y un acompañamiento cercano que garantiza confianza y satisfacción en cada pedido.</p>	RELACIÓN CON CLIENTES  <p>Nuestra relación con los clientes se basa en la confianza, la cercanía y la personalización, nos esforzamos por ofrecer una experiencia completa, que va más allá del producto, a través de: (Atención cercana y asesoría personalizada en cada pedido, escucha activa para entender y materializar las ideas, cumplimiento en tiempo de entrega y calidad garantizada, seguimiento constante para asegurar su satisfacción).</p>	ALIANZAS CLAVES  <p>La Alianza estratégica con Pixitos, provee exclusivas de telas y materiales de alta calidad, garantiza la consistencia y durabilidad de nuestros productos. Nuestro cliente, como eje central de nuestro trabajo, inspira cada diseño personalizado. El acompañamiento y asesoría permanente nos permite crear experiencias positivas, generando bienestar y satisfacción en cada entrega.</p>
	RECURSOS CLAVE  <p>Física: Local propio en el barrio Alfonso López, con buena visibilidad y tránsito peatonal, lo que facilita la promoción directa de los productos. Económica: Ingresos constantes que permiten mantener operaciones, reparar insumos y asegurar la rentabilidad del negocio. Humana: Personal capacitado en técnicas de bordado, estampado y diseño personalizado, comprometido con la calidad y el cumplimiento. Capacidades clave: Financiera: Manejo responsable de los recursos, sin endeudamiento significativo y con control de gastos. Competitiva: Servicio cercano y personalizado, asesoría en diseño y cumplimiento en tiempo de entrega. Tecnológica: Uso eficiente de maquinaria para bordado y estampado, apoyada con programas de diseño gráfico.</p>		CANALES  <p>Nosotros brindamos atención personalizada por WhatsApp, redes sociales (Instagram y Facebook) y correo electrónico.</p>	
ESTRUCTURA DE COSTOS  <p>Insumos, mantenimiento y amortización de maquinaria, servicios públicos.</p>		FUENTES DE INGRESOS  <p>El 100% de los ingresos provienen de la personalización de prendas mediante estampado 60%, bordado 10% y venta de productos personalizados el 10%. Los pedidos reciben por transferencia, cheque, depósito 70% y efectivo 30%.</p>		