**FORTALECIMIENTO DE LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURISMO**

Con la realización de la presente encuesta y posterior envío a través de la plataforma, manifiesto de manera libre, previa y debidamente informada que autorizo a la UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS y la CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO, para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de evaluar aspectos individuales y organizacionales de la resiliencia empresarial en el sector turismo de la ciudad de Villavicencio – Meta. Declaro que he sido informado de los derechos de consulta, reclamo y rectificación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la política de tratamiento de información personal de la UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, dispuesta para su consulta en el sitio web: [www.ustavillavicencio.edu.co](https://www.google.com/url?q=http://www.ustavillavicencio.edu.co&sa=D&source=editors&ust=1648083540851905&usg=AOvVaw0GGHN2IWK54HDMPJ68Wvu-), y de conformidad con ésta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.

**DATOS GENERALES**

**Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Dirección: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Género**

\_\_ Femenino   
\_\_ Masculino

1. **Edad**

\_\_ 18 años a 24 años  
\_\_ 25 años a 34 años  
\_\_ 35 años a 44 años  
\_\_ 45 años a 54 años  
\_\_ Más de 54 años

1. **Estado civil**

\_\_ Soltero (a)  
\_\_ Unión libre (a)  
\_\_ Casado (a)  
\_\_ Viudo (a)  
\_\_ Separado (a)

1. **Nivel de formación:**

\_\_ Primaria  
\_\_ Secundaria  
\_\_ Técnico   
\_\_ Tecnólogo  
\_\_ Pregrado  
\_\_ Especialización  
\_\_ Maestría  
\_\_ Doctorado

1. **Actividad económica**

\_\_ Restaurante  
\_\_ Bar  
\_\_ Hotel  
\_\_ Centro recreacionales  
\_\_ Transporte de pasajeros  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Tipo de organización**

\_\_ Persona natural  
\_\_ Persona jurídica

1. **Número de trabajadores que tiene la empresa**

\_\_ ≤ a 10 trabajadores  
\_\_ Entre 11 y 50 trabajadores  
\_\_ Entre 51 y 200 trabajadores   
\_\_ ≥ 250 trabajadores

1. **Rol que desempeña dentro de la empresa**

\_\_ Gerente  
\_\_ Coordinador  
\_\_ Supervisor  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Del numeral 09 al 13 las preguntas son de opción múltiple con múltiple respuesta. (**RESILIENCIA**)

1. **¿Con cuál de las siguientes palabras asocias la resiliencia?**

\_\_ Resistir  
\_\_ Adaptarse  
\_\_ Flexibilidad  
\_\_ Aguantar  
\_\_ Cambio   
\_\_ Innovar  
\_\_ Ninguna de las anteriores

1. **¿Cuál de las siguientes habilidades están consignadas en la misión, visión, principios y objetivos de la empresa?**

\_\_ Optimismo  
\_\_ Adaptación   
\_\_ Flexibilidad  
\_\_ Prospectar  
\_\_ Autoconsciencia  
\_\_ Autorregulación  
\_\_ Determinación  
\_\_ Enfocarse en Fortalezas

1. **De la pregunta anterior   
   ¿Cuáles de las siguientes habilidades tiene en cuenta para la selección de personal?.**

\_\_ Optimismo  
\_\_ Adaptación   
\_\_ Flexibilidad  
\_\_ Prospectar  
\_\_ Autoconsciencia  
\_\_ Autorregulación  
\_\_ Determinación  
\_\_ Enfocarse en Fortalezas

1. **¿Cuáles fueron las reacciones más frecuentes que notó en el personal y colaboradores con la llegada de la crisis?**

\_\_ Sufrieron de estrés, angustia y bloqueo  
\_\_ Buscaron formas diferentes de conseguir ingresos  
\_\_ Hablaron con los clientes e intentaron llegar a nuevos acuerdos  
\_\_ Tomaron decisiones basadas en el miedo  
\_\_ Desesperación y constantes peleas  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ante la llegada de una crisis, los bajos resultados y la caída del negocio, la empresa opta por:**

\_\_ Despedir al personal  
\_\_ Motivar y darles apoyo emocional al personal y colaboradores  
\_\_ Presionar a los colaboradores para que cumplieran los resultados a como diera lugar  
\_\_ Capacitar en Resiliencia al personal y colaboradores   
\_\_ Cambiar la forma del negocio   
\_\_ No hacer nada  
\_\_ Cerrar la empresa

Del numeral 14 al 17 las preguntas son de opción múltiple con única respuesta. (**RESILIENCIA**)

1. **Caso Hipotético: Si la crisis se extendiera por 10 años más y la empresa continuará ejecutando su negocio como lo viene haciendo hasta el momento, la empresa:**

\_\_ Cerraría  
\_\_ Aguantaría cinco años y cerraría  
\_\_ Continuaría existiendo   
\_\_ No lo sé, la pregunta me estresa

1. **¿Con qué frecuencia se generan episodios de estrés en los colaboradores de la empresa ?**

\_\_ Muy frecuentemente  
\_\_ Frecuentemente  
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Rara vez  
\_\_ Nunca

1. **¿Qué tan fácil fue solucionar los episodios de estrés en los colaboradores de la empresa ?**

\_\_ Muy fácil  
\_\_ Facíl  
\_\_ Regular  
\_\_ Difícil  
\_\_ Muy difícil

1. **¿Cuál sería la solución que emplearía la empresa para solucionar las situaciones difíciles que se presentan durante la crisis?**

\_\_ Consultoría  
\_\_ Asesoría  
\_\_ Capacitación  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Cuáles de las siguientes prácticas de resiliencia usted implementaría en su empresa? (múltiple opción de respuesta)**

\_\_ Desarrollar en los líderes la capacidad de reaccionar de manera controlada y efectiva ante situaciones de estrés o desastres imprevistos.  
\_\_ Desarrollar habilidades para anticipar y gestionar el cambio.  
\_\_ Realizar procesos de formación en innovación y desarrollo de capacidades de creación de nuevas oportunidades.

\_\_ Contar con planes de gestión de crisis, planes de emergencia, continuidad del negocio y atención de desastres.  
\_\_ Mejorar la capacidad de planificación.

\_\_Desarrollar nuevas capacidades en el personal a diferentes niveles de la estructura organizacional.

Del numeral 18 al 25 las preguntas son de opción múltiple con única respuesta. (**LIDERAZGO**)

1. **¿La empresa frente a las necesidades de cambio toma decisiones de forma ágil?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Los problemas que enfrenta la empresa son de conocimiento general para los trabajadores?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Los líderes se preocupan por el bienestar de sus empleados?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **Los líderes se centran en los resultados y no en el proceso.**

\_\_ Totalmente de acuerdo   
\_\_ De acuerdo   
\_\_ Indeciso   
\_\_ En desacuerdo   
\_\_ Totalmente en desacuerdo

1. **¿La gerencia actúa estratégicamente ante la llegada de una situación inesperada?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Los líderes comunican a los colaboradores los valores, objetivos y metas de la empresa?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Las iniciativas de mejoras propuestas por el personal son reconocidas por los líderes de la empresa?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **Con respecto a la pregunta anterior, en caso de que la respuesta sea positiva  
   ¿Las propuestas reconocidas por los líderes de la empresa son adoptadas?**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Cuáles de las siguientes prácticas de Liderazgo usted implementaría en su empresa? (múltiple opción de respuesta)**

\_\_Mostrar interés por los miembros del equipo.

\_\_Tener una actitud positiva

\_\_Tomar decisiones del grupo con la participación de todos los miembros del equipo.

\_\_Compartir conocimiento con los colaboradores.

\_\_Mandar y dejar clara la posición de superioridad.

\_\_No tomar decisiones y dejar que los colaboradores interactúen sin poner obstáculos.

\_\_Intercambiar recompensas.

\_\_Ser el modelo a seguir y poder transformar a las personas que me rodean.

Del numeral 26 al 29 las preguntas son de opción múltiple con única respuesta. (**INNOVACIÓN**)

1. **¿** **Cuál de los siguientes procesos de innovación ha implementado en su empresa?**

\_\_ Innovación de proceso  
\_\_ Innovación de producto   
\_\_ Innovación de modelo de negocio  
\_\_ Ninguna de las anteriores   
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuál fue la innovación que realizó en su empresa?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **¿La empresa invierte suficientes recursos en I+D+i (Investigación + Desarrollo + Innovación)?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **De las siguientes barreras  
   ¿Cuáles no le han permitido innovar en su empresa?.**

\_\_ Acceso al crédito  
\_\_ Ausencia de una cultura empresarial  
\_\_ Mala gestión financiera  
\_\_ Resistencia al cambio  
\_\_ Falta de inversión en tecnología   
\_\_ Miedo cotidiano   
\_\_ Desvinculación con el propósito   
\_\_ Mentes estancadas

1. **¿Cuáles de las siguientes prácticas de innovación usted implementaría en su empresa?**

\_\_ Trabajo colaborativo

\_\_ La tolerancia al fracaso

\_\_ Experimentar para aprender

\_\_ Analizar otros modelos de negocio

\_\_ Desarrolla nuevos productos / servicios / mejoras / cambios

\_\_ Darle participación a los trabajadores en los procesos creativos.

\_\_ Crear espacios creativos

\_\_ Premiar las nuevas ideas

\_\_ Fomentar la creatividad

Del numeral 30 al 34 las preguntas son de opción múltiple con única respuesta. (**COMPETITIVIDAD**)

1. **¿Los procesos de la empresa son ágiles y flexibles?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿Con qué frecuencia la empresa crea alianzas con otras empresas para generar ventajas económicas, humanas y comerciales?.**

\_\_ Muy frecuentemente  
\_\_ Frecuentemente  
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Rara vez  
\_\_ Nunca

1. **¿La empresa supervisa de manera proactiva lo que está sucediendo dentro y fuera de la industria para obtener alertas tempranas a problemas emergentes?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **Con qué frecuencia la empresa capacita a su personal en aspectos de calidad y mejoramiento continuo**

\_\_ Muy frecuentemente  
\_\_ Frecuentemente  
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Rara vez  
\_\_ Nunca

1. **Con cuáles de las siguientes prácticas cuenta la organización para ser competitiva**

\_\_ Certificaciones de calidad  
\_\_ Dominio del inglés   
\_\_ Programas de capacitación y promoción  
\_\_ Programa de innovación tecnológica   
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Las preguntas del numeral 35 al 45 están enfocadas a la **SOSTENIBILIDAD**.

1. **¿Cuáles de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible la empresa contribuye?.**

\_\_ El fin de la pobreza  
\_\_ Hambre cero  
\_\_ Salud y bienestar  
\_\_ Educación de calidad  
\_\_ Igualdad de género  
\_\_ Agua limpia y saneamiento  
\_\_ Energía asequible y no contaminante   
\_\_ Trabajo decente y crecimiento económico   
\_\_ Industria, innovación e infraestructura  
\_\_ Reducción de las desigualdades  
\_\_ Ciudades y comunidades sostenibles  
\_\_ Producción y consumo responsables  
\_\_ Acción por el clima  
\_\_ Vida submarina  
\_\_ Vida de ecosistemas terrestres  
\_\_ Paz, justicia e instituciones sólidas  
\_\_ Alianzas para lograr los objetivos

1. **¿La empresa es considerada partícipe activo en el grupo sectorial?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **¿La empresa responde rápidamente a los cambios en el entorno empresarial?.**

\_\_ Siempre  
\_\_ Casi siempre   
\_\_ Ocasionalmente  
\_\_ Casi nunca   
\_\_ Nunca

1. **Considera que la trayectoria de crecimiento de la empresa es un factor de sostenibilidad económica.**

\_\_ Totalmente de acuerdo   
\_\_ De acuerdo   
\_\_ Indeciso   
\_\_ En desacuerdo   
\_\_ Totalmente en desacuerdo

1. **Las mejoras en las condiciones de trabajo aumentan el ámbito de la productividad contribuyendo a la sostenibilidad empresarial.**

\_\_ Totalmente de acuerdo   
\_\_ De acuerdo   
\_\_ Indeciso   
\_\_ En desacuerdo   
\_\_ Totalmente en desacuerdo

1. **La empresa adopta iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental**

\_\_ Totalmente de acuerdo   
\_\_ De acuerdo   
\_\_ Indeciso   
\_\_ En desacuerdo   
\_\_ Totalmente en desacuerdo

1. **La empresa actualmente cuenta con personal que cumple las siguientes funciones**

\_\_ Administración de riesgos  
\_\_ Administración de crisis  
\_\_ Administración de emergencias  
\_\_ Continuidad de negocios  
\_\_ Ninguna de las anteriores  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **La empresa actualmente cuenta con los siguientes planes**

\_\_ Plan de continuidad de negocios  
\_\_ Plan de emergencias  
\_\_ Plan de crisis  
\_\_ Ninguna de las anteriores  
\_\_ Otro  
\_\_ Cuál \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **La empresa ha experimentado crisis en los últimos 5 años**

\_\_ Si  
\_\_ No

1. **¿Cómo manejaron la crisis más reciente en su empresa?**

\_\_ Manejamos la crisis como parte normal de las operaciones  
\_\_ Fue un reto para nosotros pero no fue tan disruptivo  
\_\_ Definitivamente representó un reto para nosotros y fue moderadamente disruptivo  
\_\_ Definitivamente representó un reto para nosotros y fue muy disruptivo  
\_\_ La crisis podría habernos cerrado permanentemente

1. **¿Cuáles podrían ser los riesgos más altos que generan crisis en su empresa?**

\_\_ Crisis financiera  
\_\_ Accidente grave o incendio  
\_\_ Pandemia  
\_\_ Perdida de servicios públicos  
\_\_ Daño a la reputación  
\_\_ Fraude  
\_\_ Cambios regulatorios  
\_\_ Pérdida de un proveedor clave  
\_\_ Pérdida de un cliente clave  
\_\_ Problemas personales  
\_\_ Violación de seguridad de la información  
\_\_ Cambio tecnológico  
\_\_ Contaminación  
\_\_ Litigio  
\_\_ Cambio climático  
\_\_ Terrorismo  
\_\_ Inundación  
\_\_ Incendio  
\_\_ Sequía  
\_\_ Derrumbes  
\_\_ Otros  
\_\_ Cuál \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Cuál de las siguientes prácticas de sostenibilidad usted implementaría en su empresa?**

\_\_Utilizar los recursos cercanos

\_\_Promueve la sostenibilidad dentro de la oficina

\_\_Practicar la regla de 3Rs: reducir, reciclar y reutilizar

\_\_Priorizar las herramientas digitales

\_\_Sensibiliza a los empleados con el cuidado del medioambiente

\_\_Si existe la opción de transporte público, mejor

\_\_Gestión correcta y ahorro de los recursos

\_\_Implementar los requisitos de sostenibilidad de la Normar Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1