

## ENCUESTA PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS PYMES

### INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Realización de la Encuesta: DD / MM / AAAA

### SALUDO

**Estimado empresario/gerente:** estamos realizando un proyecto de investigación para determinar las Prácticas de Gestión del Conocimiento en las Pymes en el Valle del Cauca (Colombia). La información que usted nos proporcione será tratada con absoluta confidencialidad. ¡DE ANTEMANO GRACIAS POR SU APOYO!

### BLOQUE I: DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o Razón social: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 Sector:        1. **Industrial** \_\_\_\_\_        2. **Servicios** \_\_\_\_\_  
 Nombre de la persona de contacto: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_ \_Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

1. Indique cual es el número promedio de empleados en la actualidad:  
     a) 10 ☐ ;                      b) 11 a 50                      ☐ ; c) 51 a 200 ☐ ;                      d) más de 200 ☐
2. ¿Cuántos años lleva funcionando su empresa?  
     a) 1 año ☐ ,                      b) 2 a 5 años ☐ ,                      c) 6 a 10 años ☐ ;                      d) Más de 11 años ☐

### BLOQUE 2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

A continuación, encontrará unas preguntas que hacen referencia al Desempeño de la organización. **Por favor responda con un círculo su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación respecto a los dos (2) últimos años.**

3. DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
3.1 Considera que ha mejorado el porcentaje de sus ventas y se ha incrementado porcentualmente.	1	2	3	4	5
3.2 En los últimos años la empresa ha incrementado su rentabilidad (ganancias del negocio).	1	2	3	4	5
3.3 Considera que el retorno sobre el capital (la inversión del negocio) ya se logró o está en vías de lograrse.	1	2	3	4	5
3.4 Considera que la empresa ha crecido tecnológicamente en los últimos años.	1	2	3	4	5
3.5 La empresa tiene un mejor posicionamiento sectorial en las ventas mejorando su competitividad.	1	2	3	4	5
3.6 La participación de la cuota del mercado ha mejorado para la empresa.	1	2	3	4	5

<b>3. DESEMPEÑO</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
3.7 La empresa ha crecido y su imagen es más representativa.	1	2	3	4	5
3.8 Si tuvo exportaciones, considera que hubo un incremento importante en los últimos 2 años.	1	2	3	4	5

**4. En promedio, ¿qué porcentaje de sus ventas y compras ha efectuado en cada uno de los siguientes mercados?**

VENTAS	% 2013	% 2014	COMPRAS	% 2013	% 2014
* Regional			* Regional		
* Nacional			* Nacional		
* Estados Unidos y Sudamérica			* Estados Unidos y Sudamérica		
* Europa			* Europa		
<b>TOTAL</b>	100	100	<b>TOTAL</b>	100	100

Usando la misma escala anterior, *por favor responda con un círculo su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que se relaciona directamente con la EMPRESA.*

<b>5. ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO EXTERNO.</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>5.1</b> Es normal para la empresa capturar conocimiento de otras pymes, competidores, clientes y proveedores.	1	2	3	4	5
<b>5.2</b> Ha sido vital para su empresa el conocimiento que se captura de las universidades y entes gubernamentales.	1	2	3	4	5
<b>5.3</b> La adquisición de conocimiento conlleva a reunirse con los clientes con el fin de averiguar a futuro sus necesidades.	1	2	3	4	5
<b>5.4</b> La capacitación externa, como seminarios y otros, ha mejorado la experiencia de los empleados en el área de desempeño.	1	2	3	4	5
<b>5.5.</b> Las técnicas de benchmarking (recopilación de información con los competidores) han permitido aprender de los éxitos y fracasos de otras empresas.	1	2	3	4	5
<b>5.6.</b> Considera que las tecnologías de información (internet, intranet, redes sociales, equipos móviles, etc.) le han permitido adquirir nuevos conocimientos.	1	2	3	4	5

<b>6. ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO INTERNO</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>6.1</b> El apoyo entre empleados y la colaboración mutua le ha permitido la transferencia de conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>6.2</b> En la empresa se adquieren conocimientos técnicos a través de patentes y de los nuevos diseños de productos.	1	2	3	4	5
<b>6.3</b> Se realizan reuniones en forma periódica para planear, hacer seguimiento y desarrollar nuevas prácticas de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>6.4</b> El conocimiento se adquiere fácilmente a través de documentos oficiales y manuales en su empresa.	1	2	3	4	5
<b>6.5</b> La empresa genera entrenamiento basado en nuevas metodologías o tecnologías para mejorar el aprendizaje.	1	2	3	4	5

<b>7. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>7.1</b> Los informes, documentos, manuales y apuntes son fáciles de acceder y compartir con los compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>7.2</b> Resulta fácil compartir con los compañeros de trabajo la experiencia y los conocimientos adquiridos en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>7.3</b> Las reuniones periódicas ayudan a informar a los empleados acerca de las últimas innovaciones en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>7.4</b> Los empleados a través de la tecnología comparten regularmente el conocimiento con sus compañeros y superiores.	1	2	3	4	5
<b>7.5</b> La empresa utiliza las tecnologías de la Información como medio para transmitir y compartir el conocimiento.	1	2	3	4	5

<b>8. USO DEL CONOCIMIENTO</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>8.1</b> Los empleados se benefician del conocimiento de la empresa y de los funcionarios más experimentados.	1	2	3	4	5
<b>8.2</b> La empresa hace accesible el conocimiento para los empleados que lo necesitan.	1	2	3	4	5
<b>8.3</b> La empresa utiliza el conocimiento en el desarrollo de nuevos productos / servicios.	1	2	3	4	5
<b>8.4</b> El conocimiento se utiliza para implementar estrategias pensando en los cambios futuros y tendencias del entorno.	1	2	3	4	5
<b>8.5</b> La empresa resuelve problemas a través del trabajo en equipo con el personal más capacitado.	1	2	3	4	5

<b>9. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>9.1</b> La empresa diseña estrategias y políticas para los empleados con el fin de desarrollar proyectos.	1	2	3	4	5
<b>9.2</b> La empresa motiva a sus empleados a trabajar en equipo en las distintas actividades que realizan.	1	2	3	4	5
<b>9.3</b> Alienta la empresa a sus empleados a generar ideas y expresar en grupo sus opiniones con total libertad.	1	2	3	4	5
<b>9.4</b> En la empresa se fomenta la reflexión, la crítica y el cambio para la mejora continua y resolución de problemas.	1	2	3	4	5
<b>9.5</b> Percibe que los cambios en la organización son positivos al gestionar el conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>9.6</b> Hay mecanismos que incentiven al personal de la organización para que generen nueva ideas de negocio.	1	2	3	4	5

Para efectos operativos y de esta investigación se ha conceptualizado la Innovación como algún cambio o mejora en sus productos, procesos o sistemas de gestión. *Desde su percepción, ¿se han realizado estos temas de innovación en la empresa en los últimos 2 años? En caso afirmativo, indique el grado de importancia de estos cambios para su empresa:*

						<b>Grado de importancia</b>				
						POCO IMPORTANTE		MUY IMPORTANTE		
<b>10a. La innovación en Productos o Servicios.</b>										
10.1 Cambios o mejoras en productos/servicios existentes	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5			
10.2 Comercialización nuevos productos/servicios.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5			
10.3 Cambios o mejores tecnológicas en los productos o servicios.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5			

Desde su percepción, ¿se han realizado estos temas de innovación en la empresa en los últimos 2 años? En caso afirmativo, indique el grado de importancia de estos cambios para su empresa:			Grado de importancia				
			POCO IMPORTANTE		MUY IMPORTANTE		
<b>10b. La Innovación en Procesos</b>							
10.4 Cambios o mejoras en los procesos de producción/servicios	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.5 Adquisición de nuevos bienes de equipos.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.6 Cambios en la adquisición de suministros.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.7 Adquisición de equipos como hardware y software.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5

<b>10c. La Innovación en Gestión.</b>							
10.8 Cambios o mejoras en la Dirección y/o gestión de la empresa.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.9 Cambios o mejoras en el abastecimiento y logística, las Compras y/o aprovisionamientos.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.10 Cambios o mejoras en la Dirección Comercial y/o Ventas.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5
10.11 Cambios en la estructura organizativa de los procesos administrativos.	No 1	Sí 2	1	2	3	4	5

## 19. TIC

11. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
11.1 Considera que el uso de las tecnologías de la información van en línea con la estrategia de la empresa.	1	2	3	4	5
11.2 Las herramientas electrónicas y aplicaciones, como: e-mail, Skype y otros, generan eficiencia en la empresa.	1	2	3	4	5
11.3 La empresa cuenta con un área formal de Sistemas y con un personal permanente para atender los requerimientos.	1	2	3	4	5
11.4 La empresa cuenta con una plataforma tecnológica para compartir información y apoyar la gestión en el conocimiento.	1	2	3	4	5
11.5 En el diseño de la estrategia la empresa considera la inversión tecnológica.	1	2	3	4	5

12. UTILIZACIÓN Y OPERATIVIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
12.1 Los empleados de la empresa poseen un alto grado de conocimientos en la administración del sistema de información.	1	2	3	4	5
12.2 Se hace uso de sistemas basados en computadoras para acceder a la información de las bases de datos externas.	1	2	3	4	5
12.3 Se utiliza sistemas basados en computadoras para analizar la información del cliente y del mercado.	1	2	3	4	5
12.4 Los programas aplicativos (software) llevan a tomar medidas y recomendar soluciones a los problemas operativos.	1	2	3	4	5
12.5 Considera que las soluciones técnicas computacionales agregan valor al proceso operativo de la empresa.	1	2	3	4	5
12.6 Las soluciones técnicas y apoyo computacional logra mejoras mesurables en las labores y procesos.	1	2	3	4	5
12.7 La empresa cuenta con equipos como data-warehouse que apoyan la gestión operativa del trabajador.	1	2	3	4	5
12.8 El personal del área de sistemas apoya de manera eficiente a los empleados de la empresa.	1	2	3	4	5
12.9 La empresa utiliza las comunicaciones como el comercio electrónico (e-commerce) para la comercialización de sus	1	2	3	4	5

<b>12. UTILIZACIÓN Y OPERATIVIDAD</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
productos o servicios.					
<b>12.10</b> La empresa conoce los beneficios que aportan las TIC.	1	2	3	4	5

*Con el fin de determinar aquellos Factores o Barreras que afectan actualmente la Gestión del Conocimiento, por favor califique de 1 a 5, donde 1 significa Totalmente En Desacuerdo y 5 Totalmente De Acuerdo, según su percepción de lo que sucede actualmente en su empresa.*

<b>13. Los Cuatro (4) Pilares de la Gestión del conocimiento.</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>Barreras en el Liderazgo</b>					
<b>13.1</b> Falta de experiencia entre los empleados para liderar proyectos en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>13.2</b> Falta de colaboración de la Alta Dirección para apoyar la gestión de proyectos.	1	2	3	4	5
<b>13.3</b> Falta de apoyo en la Metodología de Trabajo.	1	2	3	4	5
<b>13.4</b> Ausencia de liderazgo para crear estándares y procedimientos.	1	2	3	4	5
<b>Barreras en la Tecnología</b>					
<b>13.5</b> Falta de herramientas de comunicación eficientes al interior de la empresa.	1	2	3	4	5
<b>13.6</b> Falta de empleados cualificados en el manejo de la tecnología.	1	2	3	4	5
<b>13.7</b> La Inversión es poca en recursos tecnológicos para la gestión del Conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>13.8</b> Los Sistemas de Información son obsoletos.	1	2	3	4	5
<b>Barreras en la Organización</b>					
<b>13.9</b> Falta de efectividad en la comunicación organizacional	1	2	3	4	5
<b>13.11</b> Falta de programas de Formación y entrenamiento.	1	2	3	4	5
<b>Barreras en la Enseñanza</b>					
<b>13.13</b> Falta de voluntad y confianza para compartir conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>13.14</b> Falta de capacidad para transmitir y compartir conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>13.15</b> Falta de experiencia en el intercambio de conocimiento.	1	2	3	4	5
<b>13.16</b> Ausencia de cultura de intercambio de conocimiento.	1	2	3	4	5

14. ¿Considera que esta empresa es de tipo familiar? La toma de decisiones está influenciada por los miembros de una familia: 1 SI; 2 NO (Continúa en la pregunta 16).
15. Los cargos de dirección, ¿están ocupados mayoritariamente por miembros de la familia? Sí 1; No 2
16. El género del director general / gerente de su empresa, es: 1 Masculino, 2 Femenino
17. ¿Cuál es la edad del gerente?
1. 20 a 30 años; 2. 31 a 40 años 3. 41 a 50 años 4. Más de 50 años

18. ¿Cuál es la antigüedad del gerente en la empresa?

1. 1 a 5 años      2. 6 a 10 años      3. 11 a 20 años      4. Más de 20 años

19. Desde que inició operaciones la empresa, ¿ha sido el mismo gerente/director?

1. SI (Continúa en la pregunta 21)      2 NO

20. ¿Qué parentesco tenía el gerente/director anterior con el gerente/director actual?

- 1 Padre      2 Abuelo      3 Hermano mayor      4 Otro.

21.Cuál es el nivel de formación del director general / gerente actual de su empresa?:

Educación Básica	1
Licenciatura o Pregrado	4

Bachillerato	2
Maestría	5

Carrera Técnica o Comercial	3
Doctorado	6



Usando la misma escala anterior, *por favor responda con un círculo su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que se relaciona con su percepción sobre el Sistema de Información Contable SIC*

<b>22. Calidad del Sistema de Información Contable</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN TE DE ACUERDO
<b>22.1</b> El software o aplicativo del SIC es flexible y amigable con el usuario.	1	2	3	4	5
<b>22.2</b> Los empleados han participado en el diseño del software o aplicativo del SIC, sus observaciones se han tenido en cuenta.	1	2	3	4	5
<b>22.3</b> El software o aplicativo ha permitido la disminución de las tasas de errores en el SIC.	1	2	3	4	5
<b>22.4</b> Es confiable los datos e información que arroja el software contable del SIC.	1	2	3	4	5
<b>23. Calidad de la Información del SIC.</b>					
<b>23.1</b> Los reportes contables que arroja el software del SIC son oportunos.	1	2	3	4	5
<b>23.2</b> La información contiene poco errores.	1	2	3	4	5
<b>23.3</b> Los reportes del SIC son útiles y pertinentes para el usuario.	1	2	3	4	5
<b>24. Uso del Sistema / Usuario final</b>					
<b>24.1</b> El uso del software aplicativo y del sistema contribuye al usuario a ejecutar mejor su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>24.2</b> Los usuarios del SIC poseen habilidades para el uso y administración del Sistema Contable.	1	2	3	4	5
<b>24.3</b> El usuario del SIC ve mejorada la eficiencia operativa y contable a través del Sistema.	1	2	3	4	5
<b>25 Administración de la Información</b>					
<b>25.1</b> La Dirección organizacional realiza un adecuado apoyo y control a los procesos tecnológicos del SIC.	1	2	3	4	5
<b>25.2</b> La administración realiza un apoyo adecuado a la gestión tecnológica para mejorar los procesos del SIC.	1	2	3	4	5
<b>25.3</b> Hay una adecuada atención de la administración para resolver problemas del SIC.	1	2	3	4	5
<b>25.4</b> La Administración brinda apoyo tecnológico para la implementación de las Normas Internacionales de la empresa.	1	2	3	4	5
<b>25.5</b> La administración ha realizado las inversiones tecnológicas adecuadas para el SIC.	1	2	3	4	5

FIRMA DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

La Universidad del Valle, agradece al empresario por su colaboración y apoyo en esta investigación que será de útil para la región.