

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DOCTORAL

**CONTRIBUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A
LA GENERACIÓN DE VALOR EN LAS ORGANIZACIONES: UN
MODELO DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DESDE LA GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO, LA PRODUCTIVIDAD Y LA EXCELENCIA EN LA
GESTIÓN.**

Doctorando:
D. DANIEL PÉREZ GONZÁLEZ

Directora:
Prof. Dra. D^a. MARGARITA ALONSO MARTÍNEZ

Santander, 2005

ANEXO: CUESTIONARIO

	Grupo I+D+i de Informática de Gestión Universidad de Cantabria
---	---

BLOQUE CARACTERÍSTICAS GENERALES

1. Indique, por favor, que porcentaje de su cifra de negocio procede de las siguientes actividades

Consultoría	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Venta de equipamiento y material informático
Desarrollo de Software	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Otra, indique cual: <input style="width: 200px;" type="text"/>

2. Indique que % representan los costes comerciales y de administración (costes que no sean de producción u operaciones) sobre el total de costes de la empresa

Año 2000	<input type="text"/> %	Año 2001	<input type="text"/> %	Año 2002	<input type="text"/> %	Año 2003	<input type="text"/> %
----------	------------------------	----------	------------------------	----------	------------------------	----------	------------------------

3. Indique que % aproximado de sus ventas se genera en los siguientes mercados

Cantabria	<input type="text"/>	Otras comunidades	<input type="text"/>	Otros países:	<input type="text"/>
Asturias	<input type="text"/>	País Vasco	<input type="text"/>	Indique cuáles y porcentaje:	<input type="text"/>
Castilla León	<input type="text"/>	Otras, indique cuáles y porcentaje	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

Características de la gerencia

4. Por favor, indique lo que corresponda en relación al Gerente o director de la empresa

Edad Nivel de estudios: Licenciado Diplomado Formación Profesional Otros

5. Por favor, señale para cada departamento el número de empleados según su titulación

	Administración	Logística	Producción Operaciones	Comercial	Informática
Licenciados	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diplomados	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Formación Profesional	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otras:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Modelo de cuestionario

6. Por favor, reparta 100 puntos entre las siguientes respuestas asignando mayor puntuación a la que mejor refleje la situación de su empresa.

Su empresa:	Puntos
Es como una gran familia. La gente comparte mucho con los demás	
Es una entidad muy dinámica y emprendedora. La gente está dispuesta a apostar por sus ideas y asumir riesgos.	
Es una entidad orientada a resultados. La gente es muy competitiva y enfocada a conseguir los objetivos.	
Es una entidad muy jerarquizada, formalizada y estructurada. Para cualquier actividad existen procedimientos y normas previamente definidos	
TOTAL	100

El estilo de dirección en su empresa se caracteriza por:	Puntos
La dirección promueve el trabajo en equipo , el consenso y la participación	
La dirección promueve la iniciativa del individuo , la asunción de riesgos , la innovación y la singularidad.	
La dirección promueve la competitividad agresiva y la consecución de objetivos ambiciosos .	
La dirección promueve la seguridad en el empleo , la permanencia en el puesto y la existencia de poca incertidumbre.	
TOTAL	100

Los valores compartidos por el personal de su empresa:	Puntos
Los valores compartidos son la lealtad , el compromiso con la empresa , la confianza mutua y el trabajo en equipo .	
Los valores compartidos son el compromiso con la innovación y el cambio continuo	
Los valores compartidos son la agresividad , el espíritu ganador y la consecución de los objetivos previstos	
Los valores compartidos son el respeto por las normas y políticas formales y el cumplimiento con la jerarquía .	
TOTAL	100

En que se basa el éxito de su empresa:	Puntos
El éxito se basa en el trabajo en equipo , el compromiso e Interés por los trabajadores.	
El éxito se basa en el desarrollo de productos únicos y novedosos . Ser líder en productos e innovación.	
El éxito se basa en la penetración en el mercado y la cuota de mercado . Ser el número uno respecto a los competidores	
El éxito se basa en la eficiencia . La adecuada programación de la producción y los bajos costes son aspectos críticos.	
TOTAL	100

BLOQUE ESFUERZO EN TIC

1. Existe en su empresa una unidad o departamento encargado de coordinar la gestión de las Tecnologías de la Información y su implantación dentro de la organización.

Sí No Si la respuesta es no pase a la pregunta 4

2. Quien dirige este departamento o unidad

Gerente Director Financiero Director de Informática

3. Que importancia da usted a este departamento en su empresa siendo 1= muy baja y 7= muy alta

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. Indique el número de ordenadores, portátiles, servidores y otro hardware que tiene disponibles en cada área de la organización.

	Administración	Logística	Producción Operaciones	Comercial	Informática
Equipos de sobremesa					
Portátiles					
Servidores					
Impresoras					
Escáner					
Otros, indique cuáles:					

5. Señale con SI o NO si disponen en su empresa de software específico para realizar las siguientes funciones, y en caso afirmativo indicar si su antigüedad es menor o mayor de tres años.

	SI/NO	3 años	
		-	+
Aprovisionamiento			
Gestión de Stock			
Logística y distribución			
Atención al cliente (CRM)			
Contabilidad			
Nóminas y RRHH			
Software ofimático			
Workflow			
ERP			
Bases de datos			
Otros, indique cuales:			

6. Disponen de página web Si No Si la respuesta es no, Pase a la pregunta 8

7. Muestre su grado de conformidad en relación a las siguientes afirmaciones siendo (1= total desacuerdo; 7= total acuerdo):

A través de nuestra web realizamos el aprovisionamiento y relación con proveedores	1	2	3	4	5	6	7
A través de nuestra web realizamos ventas online	1	2	3	4	5	6	7
A través de nuestra web realizamos atención al cliente	1	2	3	4	5	6	7
A través de nuestra web realizamos publicidad de la empresa y sus productos	1	2	3	4	5	6	7
A través de nuestra web recogemos información del exterior	1	2	3	4	5	6	7
Todos los empleados tienen acceso a Internet en el puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Utiliza dispositivos móviles con conexión a Internet, PDA's, teléfono móviles, etc	1	2	3	4	5	6	7
Valoro la utilización de Internet en el trabajo como muy positiva	1	2	3	4	5	6	7

8. Disponen de Intranet Si No Si la respuesta es no, Pase a la pregunta 10

9. Muestre su grado de conformidad en relación a las siguientes afirmaciones siendo (1= total desacuerdo; 7= total acuerdo):

La Intranet es utilizada para distribuir y comunicar información en la organización	1	2	3	4	5	6	7
La Intranet es utilizada para dar Formación al personal de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
La Intranet es utilizada como oferta de ocio para el personal de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
La Intranet es utilizada como herramienta de teletrabajo	1	2	3	4	5	6	7
Todo el personal de la empresa tiene acceso a la Intranet	1	2	3	4	5	6	7
Utiliza dispositivos móviles con conexión a la Intranet, PDA's, teléfono móviles, etc	1	2	3	4	5	6	7
Valoro la utilización de la Intranet en el trabajo como muy positiva	1	2	3	4	5	6	7

10. Muestre su grado de conformidad en relación a las siguientes afirmaciones siendo (1= total desacuerdo; 7= total acuerdo):

Dispone de dominio de correo electrónico propio: ejemplo (xxx@nombre de la empresa)	1	2	3	4	5	6	7
Todos los empleados disponen de una cuenta de correo electrónico de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
El uso del email es principalmente de comunicación con el exterior clientes, proveedores	1	2	3	4	5	6	7
El uso del email es principalmente de comunicación entre el personal de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
Valoro la utilización del email en el trabajo como muy positiva	1	2	3	4	5	6	7

11. Indique, aproximadamente, la inversión económica en las siguientes partidas de Tecnologías de la Información para cada año

	2000	2001	2002	2003
Inversiones en aplicaciones informáticas (Software)				
Inversiones en equipamiento informático (Hardware)				
Inversión en el desarrollo y mantenimiento de la Web				
Inversión en el desarrollo y mantenimiento de la Intranet				
Gastos del personal de Informática				
Otros gastos relacionados con la explotación de las TI				

Bloque de Gestión de Conocimiento.

Adquisición

1. Señale para cada pregunta el valor que mejor refleja la situación de su empresa, siendo 1= total desacuerdo y 7= total acuerdo.

Adquiere conocimiento a través de sus relaciones con otras empresas del sector, universidad, centros tecnológicos, etc	1	2	3	4	5	6	7
Se relaciona con profesionales y técnicos expertos externos a su empresa	1	2	3	4	5	6	7
Acuden habitualmente a ferias y exposiciones	1	2	3	4	5	6	7
El conocimiento procede del interior de la propia empresa. Aprovechamos nuestra información procedente de sugerencias y quejas de clientes, sugerencias del personal, etc	1	2	3	4	5	6	7

Distribución

Los objetivos de la empresa son comunicados a todos sus miembros	1	2	3	4	5	6	7
Se elaboran periódicamente informes escritos que se reparten a todo el personal informando de los avances y marcha de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
Existen en la organización empleados que participan en varios equipos y actúan como enlaces	1	2	3	4	5	6	7
Se dispone de mecanismos que garantizan que las mejores prácticas son compartidas entre las distintas áreas de la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
Para distribuir información se utilizan las TI, correo electrónico, Web, Intranet	1	2	3	4	5	6	7

Interpretación

Todos los miembros de la organización perciben un mismo propósito con el que se sienten comprometidos	1	2	3	4	5	6	7
Los empleados comparten experiencias entre sí	1	2	3	4	5	6	7
Los empleados comprenden las funciones de otras personas o departamentos	1	2	3	4	5	6	7
El trabajo en equipo es una práctica habitual en la empresa	1	2	3	4	5	6	7
Utilizan las TI para compartir experiencias, aprender otros puestos, trabajar en equipo	1	2	3	4	5	6	7

(Memoria) El conocimiento útil para la toma de decisiones está almacenado en:

Personas expertas, experiencias, anécdotas, opiniones	1	2	3	4	5	6	7
Manuales de procedimiento, documentación y archivos.	1	2	3	4	5	6	7
Bases de datos o Intranet que permiten almacenar experiencias y conocimientos para ser usados con posterioridad	1	2	3	4	5	6	7
Existen directorios de teléfonos o correos electrónicos por áreas funcionales que permiten identificar al experto en un tema concreto	1	2	3	4	5	6	7
Los empleados utilizan con frecuencia las bases de datos	1	2	3	4	5	6	7

TI y Barreras a la Gestión de Conocimiento							
El sistema de información y las TI indican, con directorios, gráficos, mapas, etc. donde está o quien tiene la información de cada tema	1	2	3	4	5	6	7
El sistema de información y las TI facilitan acceder a la información a distintos usuarios situados en distinta ubicación, de forma simultanea y tantas veces como se necesite	1	2	3	4	5	6	7
Las TI en su empresa facilitan la comunicación tanto formal como informal	1	2	3	4	5	6	7

2. Valore la importancia que tienen los siguientes elementos en el intercambio de información y conocimiento dentro de su empresa (siendo 1= poco importante; 7= muy importante)

Correo electrónico, Intranet, Internet, foros y otras aplicaciones informáticas	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

3. La información que nuestra empresa tiene de los clientes se consigue principalmente mediante:

Tecnologías de la información, Web, correo electrónico, etc	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

4. La información que nuestra empresa tiene de los proveedores, competencia, entorno se consigue principalmente mediante:

Tecnologías de la información, Web, correo electrónico, etc	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

BLOQUE DE PERSPECTIVAS

CLIENTES

1. Indique como ha sido la evolución de los siguientes parámetros en los últimos tres años. Siendo 1= muy negativa y 7= muy positiva

Como cree que valoran los clientes su empresa en comparación a la competencia en los siguientes aspectos Siendo 1= mucho peor y 7mucho mejor							
La calidad de nuestro servicio y productos	1	2	3	4	5	6	7
El precio de nuestros servicios y productos	1	2	3	4	5	6	7
Plazos de entrega	1	2	3	4	5	6	7
Garantías ofrecidas al cliente	1	2	3	4	5	6	7
Atención al cliente	1	2	3	4	5	6	7

PROCESOS INTERNOS

2. Indique como ha sido la evolución de los siguientes parámetros en los últimos tres años. Siendo 1= muy negativa y 7= muy positiva

El número de rupturas de stock (ha disminuido)	1	2	3	4	5	6	7
El número de veces que se ha incumplido el plazo de entrega (ha disminuido)	1	2	3	4	5	6	7
El número de defectos en los procesos y productos (ha disminuido)	1	2	3	4	5	6	7
El tiempo medio de rotación de las existencias en el almacén (ha disminuido)	1	2	3	4	5	6	7
Porcentaje de ventas correspondiente a los nuevos productos o servicios lanzados	1	2	3	4	5	6	7
Distribuimos periódicamente entre el personal indicadores con resultados de los procesos	1	2	3	4	5	6	7

3. RECURSOS HUMANOS

	2000	2001	2002	2003
Gastos de formación APROXIMADAMENTE				
Número de empleados total				
Del número anterior cuantos son contratos temporales				

Modelo de cuestionario

4. Indique el grado de conformidad con las siguientes afirmaciones siendo

1= total desacuerdo, 7=Total acuerdo

Los empleados que finalizan voluntariamente su relación con la empresa antes de fin de contrato son muchos y cada vez más.	1	2	3	4	5	6	7
Los empleados están sujetos a un gran estrés laboral	1	2	3	4	5	6	7
El absentismo laboral se ha incrementado en los últimos años	1	2	3	4	5	6	7

5. Indique el grado de conformidad con las siguientes afirmaciones siendo

1= total desacuerdo, 7=Total acuerdo

Los trabajadores se identifican con los valores y objetivos de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
Los trabajadores muestran entusiasmo e implicación en sus trabajos	1	2	3	4	5	6	7
Es frecuente que los empleados sugieran mejoras	1	2	3	4	5	6	7

Muchas gracias por su colaboración, UNIVERSIDAD DE CANTABRIA - ASCENTIC