

Apéndices

Apéndice A. Encuesta de gestión del conocimiento

Diagnóstico del nivel de Madurez de Gestión del Conocimiento en Molinos Santa Marta S.A.S.- Planta Buga

Tu opinión es muy valiosa hacia el camino de una gestión del conocimiento más efectiva. Ayúdanos a identificar oportunidades.

Por favor lee cada enunciado y marca con una “X” el número que usted considera representa su percepción en una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 el calificación más alta.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, le informamos que los datos suministrados en esta encuesta serán tratados de manera confidencial.

Gestión del Conocimiento: Es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes

Fecha de realización de
encuesta _____

Tiempo Vinculado a la Empresa: __Menos 1 año __Entre 1 y 5 años __
Entre 5 y 10 años __Mas de 10 años

Genero __ F __ M Edad _____

Nivel de Escolaridad _____ Área _____

Nivel del Cargo _____

Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
1.Considera que la empresa cuenta con recursos humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura suficientes para actividades relacionadas con:					
La adquisición de nuevo conocimiento					
La organización del nuevo conocimiento					
La transferencia del conocimiento.					
El uso del conocimiento					
La medición del conocimiento					
2. La empresa, para la mejora de sus procesos, es una organización que aprende de:	1	2	3	4	5
La interacción con el entorno (clientes, proveedores, regulaciones y normativas)					
Otras organizaciones					
Su propio proceder y experiencia					
3. La empresa comprueba la efectividad de las capacitaciones que he recibido	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

4. Las capacitaciones recibidas en la empresa me han permitido mejorar el desempeño en mi puesto de trabajo					
5. La empresa tiene mecanismos establecidos para detectar mis necesidades de capacitación	1	2	3	4	5
6. La empresa identifica los conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
7. La empresa identifica la diferencia entre el conocimiento que poseo y el que debería tener para realizar mi trabajo de manera óptima.	1	2	3	4	5
8. La empresa evalúa regularmente las necesidades futuras de conocimiento de los trabajadores.	1	2	3	4	5
9. La empresa desarrolla planes específicos para atender mis necesidades futuras de conocimiento y las del resto de trabajadores.	1	2	3	4	5
10. Los conocimientos que poseo son transferidos de manera efectiva a otros trabajadores dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
11. La empresa aprovecha mi conocimiento para:	1	2	3	4	5
La capacitación a otros trabajadores					
El desarrollo de nuevos proyectos					
El mejoramiento en los procesos					
12. La información de mi proceso es accesible para todos los interesados.	1	2	3	4	5
13. El conocimiento generado en los diferentes procesos de la empresa está disponible para toda la compañía.	1	2	3	4	5
14. Mi proceso incorpora aprendizajes provenientes de otros procesos dentro de la organización.	1	2	3	4	5
15. El conocimiento existente en la empresa está debidamente inventariado.	1	2	3	4	5
16. En la empresa están claramente identificados los expertos en diversos temas, y puedo acudir a ellos cuando es necesario.	1	2	3	4	5
17. La empresa tiene identificadas personas o entidades externas que pueden contribuir al desarrollo del conocimiento organizacional.	1	2	3	4	5
18. La empresa utiliza software especializado para compartir información de manera eficiente	1	2	3	4	5
19. En la evaluación de los trabajadores se tiene en cuenta: Sus contribuciones al desarrollo del conocimiento organizacional	1	2	3	4	5
Cursos de capacitación					

Participación en eventos					
Trabajos de Grado					
20. Mi jefe inmediato atiende de manera efectiva mis necesidades de formación.	1	2	3	4	5
21. La empresa fomenta activamente el proceso de compartir el conocimiento.	1	2	3	4	5
22. La dirección reconoce formalmente los logros de los trabajadores que realizan mejoras en sus procesos.	1	2	3	4	5
23. La empresa gestiona adecuadamente los conocimientos necesarios para el desarrollo y mejora de las actividades relacionadas con los procesos.	1	2	3	4	5
24. Marque las vías por las que usted adquiere el conocimiento necesario para el desempeño de su puesto de trabajo:					
Intercambio de experiencias (en vivo)					
Intercambio de información (e-mail)					
Reuniones de trabajo					
Participación en eventos científicos					
Otras. ¿Cuáles?					
25. Si tengo dudas para realizar las actividades en mi proceso le pregunto a (Responsabilidad):	(1) _____ (2) _____ (3) _____				

Nota. Fuente: tomado y adaptado de Medina *et al.* (2017, p.70-71).

Apéndice B. Entrevista semiestructurada a líderes de procesos

Modelo de Entrevista Semi-Estructurada Gestión del Conocimiento

Antigüedad_____ **Proceso**_____ **Personas a Cargo**_____

Profesión_____ **Nivel de Escolaridad**_____

Proceso para Crear/Adquirir Conocimiento

1. ¿La organización fomenta la colaboración o intercambio de conocimiento con otras empresas? ¿cómo ha beneficiado esto su área?
2. ¿Ha participado su personal o usted en eventos externos, como capacitaciones o foros, donde haya adquirido conocimiento aplicable a su rol?
3. ¿Qué mejoras propondría para que el conocimiento fluya de manera más efectiva dentro de la organización?

Proceso para Transferir el Conocimiento

1. ¿Cómo comparte usted sus conocimientos y habilidades con otros trabajadores dentro de la empresa?
2. ¿Existen mecanismos o procesos establecidos para transferir conocimientos entre los empleados?
3. ¿De qué manera la empresa incentiva o motiva a los empleados a compartir su conocimiento con otros?
4. ¿Cree que estas iniciativas son suficientes? ¿Qué mejoras propondría?

Proceso para Almacenar el Conocimiento

1. ¿El conocimiento existente en la empresa es inventariado?
2. ¿En la empresa están claramente identificados los expertos en los diversos temas para consultarles cuando es necesario?

Proceso para Usar el Conocimiento

1. ¿Cómo se asegura la empresa que el conocimiento generado en los diferentes departamentos sea utilizado por toda la organización?
2. De las siguientes Herramientas como califica el uso y el aporte a la gestión del conocimiento (1-5)

Herramienta	Valoración de 1 a 5	Observaciones
SAP ERP PRD		
Intranet		
G-Suite		
Portal de Talentos		
Conexión		
PIC		
Portal de Gestión de Proveedores		
Portal de Éxitos Innovadores		
GRC-Gestión de Riesgos		

Proceso para Medir el Conocimiento

1. ¿En la evaluación de los trabajadores se tiene en cuenta: ¿Sus contribuciones al desarrollo del conocimiento organizacional?

Apéndice C. Consentimiento informado para encuesta y entrevistas

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS/ENTREVISTAS

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a la empresa caso de estudio, una clara explicación de la naturaleza del instrumento de recolección de información.

El presente trabajo de profundización es conducido por GRACE ELIZABETH PRECIADO QUINTANA, estudiante de la Maestría en Calidad para la Gestión de las Organizaciones de la Universidad del Valle, cuyo objetivo es “Desarrollar un modelo conceptual de Gestión del Conocimiento articulado con la Gestión de la Calidad, identificando prácticas y estableciendo oportunidades de mejora en el marco del Sistema Integrado de Gestión de una Empresa dedicada a la Fabricación de Harina.

El desarrollo de este trabajo permitirá identificar las prácticas de gestión del conocimiento que aplica la organización, como se encuentra integrada a la gestión integral de la calidad y a partir de este diagnóstico proponer un modelo que fortalezca el sistema integrado de gestión. Desde el punto de vista de la estudiante es obtener el título académico de Magister.

A los participantes/trabajadores, se le solicitará responder algunas preguntas a través de una encuesta y/o entrevista. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial, anónima y no se usará para ningún otro propósito.

De antemano, agradezco a la Empresa Caso de Estudio por la oportunidad de desarrollar el trabajo de grado.

Conozco el objetivo general y el propósito de la intervención; así mismo la duración de las encuestas- entrevistas necesarias el trabajo de profundización y el uso que se le dará a la información suministrada. Además, que podré solicitar información sobre los resultados obtenidos.

Fecha: _____

Apéndice D. Comunicación organizacional de la encuesta



Encuesta de Gestión del Conocimiento

Para Molinos Santa Marta es un compromiso mejorar continuamente, por eso invitamos a todo el personal a estar pendiente que en los próximos días el equipo de DHO estará pasando por cada área aplicando una encuesta de forma física sobre la Gestión del Conocimiento.

Tu opinión es fundamental para identificar oportunidades de mejoras, por eso llénala con consciencia y tomate el tiempo necesario para leerla.

   

a