

## Anexo B

### Gestión del Capital Intelectual en México

El presente cuestionario tiene como finalidad detectar estrategias de Capital Intelectual utilizadas dentro de las empresas mexicanas que cotizan en Bolsa, como parte de la investigación que se obtenga con propósitos de fines académicos.

Por lo anterior, agradecemos su cooperación y su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas. Por favor conteste marcando la opción que más se adecuó a la pregunta. El tiempo estimado de respuesta es de 10 minutos.

1. Conoce usted el concepto de Capital Intelectual.

SI

NO

2. En su organización se cuenta con un instrumento de medición del Capital Intelectual.

SI

NO

3. Si su respuesta anterior es afirmativa indique qué modelo utiliza, de lo contrario pase a la siguiente pregunta.

Ninguno

Balanced Scorecard

Intelec

Navegador de Skandia

Intelectual Assets Monitor

Otro \_\_\_\_\_

**Para las siguientes preguntas favor de responder de acuerdo a las opciones que se presentan.**

**Totalmente en desacuerdo**      **1**

**En desacuerdo**                      **2**

**Indeciso**                                **3**

**De acuerdo**                            **4**

**Totalmente de acuerdo**          **5**

4. Su empresa está realizando algún tipo de prácticas que se apeguen a un modelo de medición del Capital Intelectual.

1

2

3

4

5

5. El Capital Humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa. En su Organización existe una preocupación para potenciar estas capacidades.

1

2

3

4

5

6. El Capital Relacional está integrado por los clientes y proveedores mismos que forman parte de las relaciones que la empresa mantiene con el exterior. En su organización se le da importancia al Capital Relacional.

1                       2                       3                       4                       5

7. El Capital Estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la empresa, bases de datos patentadas, conceptos organizacionales y documentación. Esta organización se preocupa por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo.

1                       2                       3                       4                       5

### **CAPITAL HUMANO**

8. En su organización se fomenta el trabajo en equipo.

1                       2                       3                       4                       5

9. En su empresa se valora la creatividad de sus empleados.

1                       2                       3                       4                       5

10. Se percibe un fuerte compromiso por parte de los trabajadores hacia la empresa.

1                       2                       3                       4                       5

11. El personal de esta organización está abierta al cambio.

1                       2                       3                       4                       5

12. En esta organización se considera importante la formación académica de los empleados.

1                       2                       3                       4                       5

13. Su empresa se preocupa por fomentar la capacitación continua en sus empleados.

1                       2                       3                       4                       5

14. Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación.

1                       2                       3                       4                       5

15. Los empleados participan de manera activa en los cursos ofrecidos por la organización.

1                       2                       3                       4                       5

16. Al momento de contratar personal, esta organización busca gente con capacidad de análisis.

1                       2                       3                       4                       5

17. Es elemental que el personal posea la capacidad de la resolución de problemas.

1                       2                       3                       4                       5

18. En su organización es trascendente que los empleados cuenten con una capacidad de iniciativa y un espíritu emprendedor.

1                       2                       3                       4                       5

19. Esta organización promueve el aprendizaje en sus trabajadores.  
1                       2                       3                       4                       5
20. En esta organización las experiencias, tanto positivas como negativas, son utilizadas como una fuente de aprendizaje.  
1                       2                       3                       4                       5
21. Para la organización es valioso que las mejores prácticas sean compartidas con el resto de la organización.  
1                       2                       3                       4                       5
22. Esta organización se preocupa por la creación de foros de discusión para que la gente aprenda.  
1                       2                       3                       4                       5
23. Existe una plataforma de bases de datos donde los empleados puedan resolver sus dudas, aprendiendo de eventos pasados.  
1                       2                       3                       4                       5

### **CAPITAL ESTRUCTURAL**

24. En su organización se promueve la búsqueda de certificaciones.  
1                       2                       3                       4                       5
25. Dentro de esta organización se promueve constantemente la búsqueda de solución de problemas y mejoras en los sistemas productivos.  
1                       2                       3                       4                       5
26. Esta organización cuenta con enfoques para aumentar la competitividad en los sistemas productivos, tales como son “Just in time” y “Total quality management”.  
1                       2                       3                       4                       5
27. En esta empresa se promueven los círculos de calidad.  
1                       2                       3                       4                       5
28. Esta organización emplea tecnología de vanguardia orientada a facilitar las operaciones.  
1                       2                       3                       4                       5
29. Esta empresa cuenta con plataformas tecnológicas para mantener informados a los clientes.  
1                       2                       3                       4                       5
30. En su empresa se preocupan por el mantenimiento de la tecnología operativa (maquinaria).  
1                       2                       3                       4                       5
31. En su organización se preocupan por que exista un buen clima laboral.  
1                       2                       3                       4                       5
32. En esta organización es elemental la existencia de manuales de descripción de puestos de trabajo.  
1                       2                       3                       4                       5

33. Esta empresa se preocupa por invertir en sistemas para acelerar el flujo de conocimientos.

1                       2                       3                       4                       5

34. Su empresa se preocupa por fomentar sistemas de comunicación por parte de sus trabajadores.

1                       2                       3                       4                       5

### **CAPITAL RELACIONAL**

35. En su empresa realizan acciones para retener a sus clientes.

1                       2                       3                       4                       5

36. La empresa cuenta con mecanismos para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que se ofrece.

1                       2                       3                       4                       5

37. Esta organización cuenta con estrategias enfocadas a ofrecer valor agregado al cliente.

1                       2                       3                       4                       5

38. La empresa lleva a cabo acciones para recuperar la cartera de clientes.

1                       2                       3                       4                       5

39. En su empresa se tiene conocimiento de los principales competidores.

1                       2                       3                       4                       5

40. Su organización efectúa acciones de colaboración con sus competidores.

1                       2                       3                       4                       5

41. Su empresa da seguimiento a las acciones tomadas por su competencia.

1                       2                       3                       4                       5

42. Las relaciones con sus proveedores son sólidas.

1                       2                       3                       4                       5

43. Existe capacidad de respuesta ante el mercado por parte de los proveedores con los que cuenta la organización.

1                       2                       3                       4                       5

44. En su organización tiene una amplia gama de proveedores.

1                       2                       3                       4                       5

45. Esta organización se preocupa por establecer alianzas estratégicas.

1                       2                       3                       4                       5

46. Es importante para esta empresa contar con alianzas de diferentes sectores.

1                       2                       3                       4                       5

47. Esta organización efectúa acciones para renovar sus alianzas estratégicas.

1                       2                       3                       4                       5

**Datos Generales:**

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

Giro de la empresa:                   Manufactura                   Servicios

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Edad:           20-25           31-35           41-45           51-55           60 en adelante

26-30           36-40           46-50           56-60

Género:                                   Masculino                                   *Femenino*

*¡¡¡Muchas gracias!!!*