

1) FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I
Y (NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN)

ENCUESTA

FOLIO No. _____

APRENDIZAJE EN LA ORGANIZACIÓN: LAS FORMAS DE GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene una finalidad académica para el estudio del aprendizaje en las organizaciones, la información que nos proporcione será tratada con la mayor confidencialidad.

Puesto: _____ Escolaridad máxima: _____
Antigüedad en la organización: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Al responder los siguientes indicadores estará describiendo sus acciones y actitudes para alcanzar el aprendizaje dentro de su organización.

Señale con una "X", la opción que considere se acerca más a su opinión.

1. Cuando aprendo una actividad en la organización, me intereso más en:
 - 1) saber cómo hacer mejor esa actividad. ()
 - 2) idear otras formas de hacer esa actividad. ()
 - 3) saber porqué aprendo esa actividad. ()
 - 4) explicarme a mi mismo esa actividad. ()
 - 5) aprender lo más rápido posible . ()
 - 6) demostrar a mis superiores mi capacidad. ()
2. Para aprender una actividad en la organización, considero que el mejor medio es:
 - 1) a través de programas y cursos de capacitación. ()
 - 2) a través de mi propia experiencia laboral (aprender haciendo). ()
 - 3) a través de talleres de práctica. ()
 - 4) observando como lo hacen otras personas. ()
 - 5) cuando aprendo en grupos o en comunidades. ()
 - 6) a través de los manuales. ()
3. Al aprender una actividad en la organización, considero que la mejor forma es:
 - 1) de manera individual. ()
 - 2) en grupos y equipos (en promedio siete personas). ()
 - 3) en sesiones generales (con muchas personas). ()
 - 4) en parejas (solamente con otra persona). ()
 - 5) individual y pidiendo consejos a personas que saben. ()
 - 6) me es indiferente. ()
4. Tengo necesidad de aprender conocimientos, habilidades y actitudes para:
 - 1) que nos permitan (a mí y a mi organización) adaptarnos a las circunstancias actuales de competencia. ()
 - 2) transformarnos en una organización mejor que las demás. ()
 - 3) mi superación personal y profesional. ()
 - 4) estar más calificado y poder ascender. ()
 - 5) obtener reconocimientos. ()
 - 6) compartir lo aprendido entre mis compañeros de trabajo. ()

5. Ante el aprendizaje de una nueva actividad organizacional, pongo mayor atención en:
- 1) los procesos que requiere la solución. ()
 - 2) como lo voy a utilizar en mis rutinas diarias de trabajo. ()
 - 3) la importancia que tiene para los procesos de antes y después de mi intervención. ()
 - 4) como va a facilitar mis actividades. ()
 - 5) como lo voy a compartir con mis compañeros. ()
 - 6) hacerlo junto con los demás. ()
6. Cuando aprendo algo nuevo en mis actividades organizacionales, lo más importante es:
- 1) poseer el conocimiento y saber aplicarlo. ()
 - 2) poseer el conocimiento aunque no sepa como enseñarlo. ()
 - 3) poseer el conocimiento y enseñarlo a mis compañeros. ()
 - 4) aplicar el conocimiento aunque no sepa como explicarlo. ()
 - 5) aplicar el conocimiento y enseñarlo a mis compañeros. ()
 - 6) solamente aplicar el conocimiento. ()
7. La mayor parte del conocimiento que ahora poseo, en relación a cuando ingresé a trabajar a la organización, lo he aprendido a través de:
- 1) lo que me han enseñado mis superiores. ()
 - 2) mi propio esfuerzo de aprendizaje. ()
 - 3) cursos de capacitación a que he asistido. ()
 - 4) lo que me han enseñado mis compañeros de trabajo. ()
 - 5) lo que he observado de mis compañeros. ()
 - 6) reconocer y superar mis errores. ()
8. Aprender nuevas actividades organizacionales me permite entrar en competencia:
- 1) con mis compañeros de trabajo. ()
 - 2) con trabajadores de otras organizaciones. ()
 - 3) conmigo mismo, en desafío personal. ()
 - 4) con mis superiores en la organización. ()
 - 5) con el escalafón de la organización. ()
 - 6) con los tiempos de cambio y transformaciones actuales. ()
9. El aprendizaje de nuevas actividades organizacionales es algo que:
- 1) tengo que aprender para realizar mi trabajo. ()
 - 2) me imponen mis supervisores aparte de mi trabajo. ()
 - 3) busco aprender a propósito para mejorar mi trabajo. ()
 - 4) me permite capacitarme de forma permanente. ()
 - 5) me permite adquirir nuevas competencias. ()
 - 6) me permite superarme como persona. ()
10. Cuando ingresé a la organización aprendí diferentes técnicas y formas de trabajo, en la actualidad soy capaz de:
- 1) dominar las técnicas para realizar mi trabajo. ()
 - 2) reflexionar para buscar formas más eficientes de hacer mi trabajo. ()
 - 3) consultar el manual ante nuevas situaciones. ()
 - 4) desempeñarme eficientemente en diferentes áreas de la organización. ()
 - 5) seguir un proceso para realizar mis actividades. ()
 - 6) reflexionar en grupo para obtener soluciones. ()

11. Considero que en la organización es más importante aprender cuestiones tales como:
- 1) conocimientos (entendimiento, saber, razón de la existencia de las cosas). ()
 - 2) actitudes (aspecto y disposición de ánimo y del cuerpo ante los hechos). ()
 - 3) habilidades (técnica, práctica y capacidad para realizar las actividades). ()
 - 4) capacidades (talento, competencia o disposición para comprender bien las cosas). ()
 - 5) hábitos (costumbre, forma de conducta adquirida por la repetición de los actos). ()
 - 6) conductas (comportamiento, reacciones del individuo ante los hechos). ()
12. Considero que existe un auténtico aprendizaje organizacional cuando:
- 1) se crean productos nuevos para el mercado. ()
 - 2) la organización alcanza una cultura de valores que adoptan todos. ()
 - 3) se desarrollan las áreas de la organización. ()
 - 4) se logra mayor creatividad en la organización. ()
 - 5) la organización alcanza un ambiente de trabajo armonioso. ()
 - 6) mejoramos los procesos de trabajo. ()
13. Considero que un factor importante para el aprendizaje organizacional lo representa:
- 1) el trabajo conjunto entre las áreas de la organización. ()
 - 2) la buena comunicación y el trabajo en equipo entre gerentes, supervisores y operativos. ()
 - 3) las buenas relaciones de organización informal entre todo el personal. ()
 - 4) el ambiente de confianza que la organización pueda alcanzar. ()
 - 5) los valores éticos morales de las personas. ()
 - 6) un sistema de incentivos para la generación de ideas y sugerencias. ()
14. Cuando una persona sabe más que sus compañeros de trabajo en la organización, considero que:
- 1) debe permitir que otros aprendan, aunque conserve algunos conocimientos. ()
 - 2) debe compartir sus conocimientos para que todos sepan lo mismo y puedan mejorar en su trabajo. ()
 - 3) es explicable que no quiera compartir sus conocimientos porque su puesto peligra. ()
 - 4) debe ser el capacitador oficial de su área en la organización. ()
 - 5) debe elaborar manuales para compartir sus conocimientos. ()
 - 6) debe seguir capacitándose para poder compartir más conocimientos. ()
15. Cuando me equivoco o cometo un error en la realización de mis actividades organizacionales, lo que hago es:
- 1) corrijo el error y continúo trabajando. ()
 - 2) pienso en cómo estoy haciendo mi trabajo, corrijo mi forma de hacerlo y después corrijo el error. ()
 - 3) aviso a mis superiores para que me ayuden a resolverlo. ()
 - 4) pido consejo a mis compañeros para solucionar el error. ()
 - 5) busco solucionar el problema con mis compañeros. ()
 - 6) identifico la fuente de mi error y trato de evitarlo posteriormente. ()
16. Ante un problema difícil en el desarrollo de mis actividades organizacionales, lo contemplo como una oportunidad para:
- 1) aprender nuevas cosas, superarme y solicitar ascensos y reconocimientos. ()
 - 2) darme cuenta de mis limitaciones en el trabajo. ()
 - 3) aprender nuevos procesos y compartir con mis compañeros de trabajo. ()
 - 4) reunir a mis compañeros de trabajo para resolverlo. ()
 - 5) tratar de resolverlo para demostrar mi capacidad ante mis compañeros. ()
 - 6) para superar mis limitaciones en el trabajo. ()

17. Mi trabajo en la organización lo desarrollo teniendo en cuenta la importancia que tiene para:
- 1) mi desarrollo y satisfacción en la organización. ()
 - 2) la satisfacción del cliente. ()
 - 3) la calidad que debe tener mi trabajo. ()
 - 4) mis relaciones con mis compañeros. ()
 - 5) los procesos de antes y después de mi intervención buscando mejores formas de hacerlo. ()
 - 6) mi permanencia en el trabajo. ()
18. Cuando hay un problema realmente serio en mi trabajo, procedo de la siguiente manera:
- 1) presento alternativas de solución ante mi jefe inmediato o a alguien más capacitado. ()
 - 2) me concentro en el problema, investigo y busco la solución adecuada. ()
 - 3) se lo digo a mis superiores para que lo resolvamos. ()
 - 4) buscamos la solución entre mis compañeros de trabajo y lo resolvemos. ()
 - 5) dejo que alguien lo resuelva, me es indiferente. ()
 - 6) lo comunico a mis superiores para que ellos lo resuelvan. ()
19. Considero que en la organización poseo mayor facilidad para aprender cuestiones que me interesan tales como:
- 1) conocimientos (entendimiento, saber, razón de la existencia de las cosas). ()
 - 2) actitudes (aspecto y disposición de ánimo y del cuerpo ante los hechos). ()
 - 3) habilidades (técnica, práctica y capacidad para realizar las actividades, hábil). ()
 - 4) capacidades (talento, competencia o disposición para comprender bien las cosas). ()
 - 5) hábitos (costumbre, forma de conducta adquirida por la repetición de los actos) ()
 - 6) conductas (comportamiento, reacciones del individuo ante los hechos). ()
20. Durante el aprendizaje de una nueva actividad en la organización, pongo especial énfasis en una de las siguientes capacidades:
- 1) aprender de memoria. ()
 - 2) aprender de memoria y reproducir lo aprendido de manera idéntica. ()
 - 3) aprender pensando de manera ordenada. ()
 - 4) aprender pensando de manera ordenada y buscando las causas para llegar a una consecuencia. ()
 - 5) aprender la actividad poniendo atención en lo aprendido y buscando otras formas para hacerlo mejor. ()
 - 6) aprender la actividad siendo consciente de lo aprendido, proponiendo con el grupo nuevas formas y hacerlo mejor. ()

Nombre: _____

Muchas gracias por su colaboración

2) FORMATO DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

APRENDIZAJE EN LA ORGANIZACIÓN:

LAS FORMAS DE GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Puesto: _____ Área: _____ Antigüedad: _____
Escolaridad máxima: _____ Edad: _____ Sexo: _____

La presente entrevista tiene una finalidad académica para el estudio del aprendizaje en las organizaciones. La información que nos proporcione será tratada confidencialmente. Mucho le agradeceré su respuesta a las preguntas siguientes.

1. ¿Cree usted que exista un aprendizaje que trascienda los niveles individual y grupal, el cual pueda denominarse organizacional, que identifique a la organización entre las demás?
2. Si le digo que el AO puede ser entendido como un conocimiento de tipo reflexivo, resultado de actividades de aprender a aprender a realizar las tareas organizacionales ¿Cómo lo explicaría?
3. Si las esferas de aprendizaje son los conocimientos, las habilidades y las actitudes ¿Cuál(es) considera usted más importantes en el aprendizaje en la organización?
4. ¿Considera usted que el aprendizaje organizacional puede requerir de un sistema de valores? En caso afirmativo ¿Como cuáles?
5. ¿Cree usted que los propósitos estratégicos (misión, visión y objetivos de orden superior) y las políticas y las normas de la organización pueden favorecer el aprendizaje en la organización? ¿De qué manera?
6. Del conocimiento que usted posee ahora para el desempeño de sus actividades, ¿En qué porcentaje considera que se debe a las enseñanzas que le han impartido y en qué medida se debe a su esfuerzo por aprender por su propia cuenta?
7. ¿Considera usted que existen resistencias por parte de los trabajadores en la organización para aprender? ¿Cómo se manifiestan estas resistencias?
8. ¿Considera usted que existen resistencias por parte de quienes más saben para enseñar? ¿En qué medida afecta esto a la organización?
9. ¿Se puede considerar que el AO es un proceso de mejora continua?
10. ¿Con qué frecuencia, ya sea en sus horas de trabajo o fuera de ellas, piensa o reflexiona usted acerca de cómo mejorar sus técnicas y procesos de trabajo para alcanzar un desempeño óptimo?
11. ¿Cree usted que los directivos escuchan y toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores para mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo, o nuevos procesos para mejorar su desempeño en el desarrollo de sus actividades cotidianas?
12. ¿Considera usted que el personal se siente con la confianza suficiente para sugerir propuestas de mejoras a la organización?
13. ¿Cuenta la organización con algún programa o política, dirigidos a estimular la creatividad e innovación del personal para mejorar sus procesos de trabajo?
14. ¿Considera usted que si existiera un programa de estímulos a la innovación y la creatividad que fomente el AO, el personal hiciera propuestas de mejoras?
15. ¿En qué porcentaje ha desarrollado mejoras en su proceso o equipos de trabajo o los productos que realiza y de qué forma le han reconocido estas aportaciones?
16. ¿Cuáles considera usted sean las formas de aprendizaje más recurrentes por parte de los trabajadores en la organización?: (sin mencionar: observación, práctica, explicación, ensayo y error, experiencia, haciendo modelos, aprovechar los fracasos, capacitación, imitación, autodidacta, por

repetición de las actividades, con base en preguntas, lectura de libros y/o manuales, por medios audiovisuales)

17. ¿Qué acciones considera usted debe tomar la dirección para facilitar la creación de una cultura de aprendizaje?
18. Se dice que existen dos tipos de aprendizaje en la organización: el de bucle central, referido al producto que fabrica la organización; y el de las áreas de apoyo, ¿Qué tan importante es cada uno de ellos en el AO?
19. En su criterio, ¿Prefieren los trabajadores aprender solos o en equipo?
20. Existe un AO institucional, patrocinado por la organización y uno experiencial por el cual aprenden los trabajadores? ¿Cuál considera más importante y tiene mayor arraigo entre los trabajadores?
21. Considera usted que el AO se presenta en todos los niveles de la organización o solamente en los niveles gerenciales y directivos o de supervisores?
22. ¿Qué tan importante considera usted que es la comunicación entre todos para generar el AO?
23. ¿Considera usted que existen diferentes culturas en una organización, una por cada nivel jerárquico y cómo afectan al AO?
24. ¿Cree usted que exista un clima de desconfianza en general, por parte de los operarios, hacia todo lo que sean jefes, directivos, líderes, gobierno, etc.?
25. En su opinión, ¿Las personas en la organización deben ser obligadas a aprender o ésta debe esperar a que las personas tengan voluntad de aprender?
26. ¿En qué medida cree usted que influye la rutina en el AO: evita el aprendizaje o lo facilita?
27. ¿Cuáles considera usted como los principales factores de resistencia entre los trabajadores para el aprendizaje en la organización?
28. ¿Cuál es su opinión de las personas para el AO en relación a las siguientes premisas: 1) tienen facilidades para el aprendizaje o; 2) es sumamente difícil que aprendan?
29. ¿En qué medida considera que la presión y el estrés en el trabajo influyen en el AO?
30. ¿Cuál es su opinión en relación a la premisa que una vez capacitados los trabajadores o piden aumento de sueldo o se van a trabajar a otro lado?

Por su colaboración, gracias