

Apéndice A. Encuesta

Ficha técnica de la encuesta

Ficha técnica	
Introducción de la encuesta	Basándonos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en la Resolución de Rectoría de la Universidad Industrial de Santander, 1227 del 22 de agosto de 2013, sobre tratamientos de datos personal, se determina lo siguiente: La información aquí suministrada es de carácter confidencial, pues esta forma parte de la elaboración de un plan de negocios para el curso de Trabajo de Grado II del pregrado de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander. Esta encuesta está dirigida a las micro y pequeñas empresas del sector alojamiento de la ciudad de Bucaramanga y tiene como finalidad conocer y recolectar información sobre la implementación de un sistema de gestión empresarial en dichas empresas. Los datos obtenidos se utilizarán sólo para fines académicos. Cualquier duda o sugerencia que tenga acerca de la encuesta o del proyecto de creación de empresa, por favor puede contactarse al correo valeria2182234@correo.uis.edu.co
Fecha de realización	jun-24
Mercado objetivo	Micro y pequeñas empresas jurídicas del sector alojamiento y servicios de comida.
Tamaño de la muestra	70
Técnica de recolección de datos	Encuesta virtual mediante Google Forms
Ciudad de aplicación	Bucaramanga

Preguntas

A continuación, se presentarán las preguntas realizadas en la encuesta.

Caracterización de las empresas

Caracterización de las empresas × ⋮

Descripción (opcional)

¿Cuál es el tamaño de su empresa? *

Microempresa.

Pequeña empresa.

⋮

¿Cuántas personas manejan los recursos digitales en la empresa? *

1 a 5

6 a 10

11 a 15

16 a 20

21 a 30

31 a 40

41 a 50

COMPRAS

¿Cómo realiza su empresa el trámite de los pedidos de insumos y materia prima? *

Por telefono

Pagina web de proveedores

Redes sociales

Software de gestión empresarial

Otra...

¿Cuál es el nombre del software de gestión de compras? *

Texto de respuesta breve

FACTURACIÓN

¿Cuál herramienta utiliza para el trámite de facturación? *

- Excel
- Sistema de gestión empresarial
- Otra...

¿Cual sistema de gestión utiliza su empresa para realizar el trámite de facturas? *

Texto de respuesta breve

COMUNICACIÓN

¿Cuáles recursos digitales maneja la empresa para comunicarse con los clientes? *

- Página web
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- CRM.
- Otra...

¿Cómo se comunican internamente las personas en la empresa? *

- WhatsApp.
- Correo interno.
- Software de gestion.
- Otra...

Cual software de gestion utiliza su empresa para la comunicación interna del personal. *

Texto de respuesta breve
.....

INVENTARIO

¿Cuál herramienta utiliza para manejar el inventario? *

- Software de gestión de inventario.
- Excel.
- Otra...

¿Cual software de gestión de inventario utiliza? *

Texto de respuesta breve
.....



¿Cuál herramienta utilizan actualmente para controlar la planificación de reservas? *

- Software de gestión.
- Excel.
- Otra...

Cual software de gestión utilizan para controlar la ocupación de habitaciones y la planificación de reservas. *

Texto de respuesta breve

FUNCIONES DE LA EMPRESA

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar la nómina de la empresa por medio de un sistema de gestion empresarial *

- | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No es importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar los recursos humanos de la empresa con un sistema de gestión empresarial? *

- | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No es importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy importante |

⋮

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted potenciar la comunicación interna de la compañía con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted potenciar la comunicación con el cliente con un sistema de gestion empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted realizar un seguimiento de las ventas y de las acciones comerciales con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted garantizar la seguridad de la información confidencial de los clientes y de la empresa con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar la contabilidad y las tareas administrativas con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted? Automatizar la creación y el envío de facturas, presupuestos, modelos tributarios, etc, con un sistema de gestión empresarial. *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

...

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted obtener información del estado del negocio en tiempo real para una toma de decisiones acertada con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted controlar el inventario para administrar los materiales y recursos disponibles de manera eficiente con un sistema de gestión empresarial? *

	1	2	3	4	5	
No es importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

INTERES EN CONTRATAR UN SERVICIO DE ASESORIA EN GESTION EMPRESARIAL

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la contratación de un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa? *

No es importante. 1 2 3 4 5 Muy importante.

¿Le interesaría contratar un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa? *

Sí

No

⋮

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera realizar un diagnostico de los procesos de su empresa? *

No es importante 1 2 3 4 5 Es importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera realizar la diagramación y modelado de los procesos de su empresa? *

No es importante 1 2 3 4 5 Muy importante

⋮

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la asesoría para mejorar los procesos de su empresa? *

1 2 3 4 5

No es importante Es importante

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la selección del sistema de gestión empresarial que más se ajusta a las necesidades de su empresa? *

1 2 3 4 5

No es importante Muy importante

Por cual razón no le interesaría contratar un asesor externo para diagnosticar los procesos de su empresa y así seleccionar un sistema de gestión empresarial adecuado o ajustado a las necesidades de su empresa. *

Ya cuento con un sistema de gestión empresarial.

No cuento con los recursos financieros.

Otra...

Resultados de la encuesta

Caracterización de las empresas encuestadas:

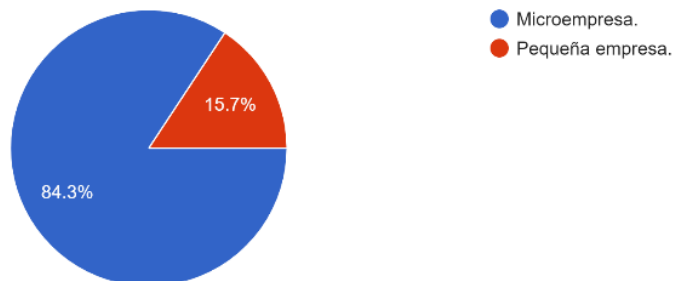
Tamaño de la empresa:

Se les pregunto a las 70 empresas encuestadas cual es el tamaño de sus empresas, 59 respondieron que son microempresas (84,3%) y 11 respondieron que son pequeñas empresas (1,7%).

Tamaño de las empresas

¿Cuál es el tamaño de su empresa?

70 respuestas



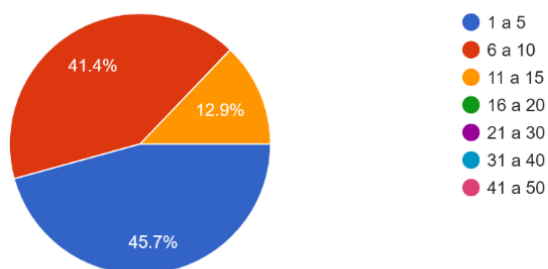
Personas que manejan los recursos digitales de la empresa

Se pregunto a las empresas 70 empresas encuestadas cuantas personas manejan los recursos digitales 32 empresas contestaron de 1 a 5 personas (45,7%), 29 empresas contestaron de 6 a 10 personas (41.4%), 9 contestaron de 11 a 15 personas (12,9%).

Personas que manejan los recursos digitales de la empresa

¿Cuántas personas manejan los recursos digitales en la empresa?

70 respuestas



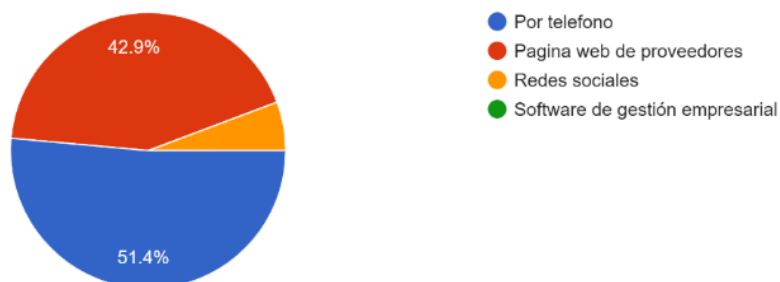
Tramite de los pedidos de insumos y materia prima

Se pregunto a las 70 empresas encuestadas como realizan el trámite de los pedidos de insumos y materia prima 36 empresas contestaron; Por teléfono (51,4%), 30 por página de proveedores (42,9%) y 4 por redes sociales (5,7%).

Trámite de pedidos de insumos y materia prima

¿Cómo realiza su empresa el trámite de los pedidos de insumos y materia prima?

70 respuestas



Herramienta utilizada para realizar trámites de facturación, inventario y reservas

Se preguntó a las 70 empresas encuestadas con cuál herramienta realizan sus trámites de facturación, inventario y reservas y el 100% de los encuestados respondió con Excel.

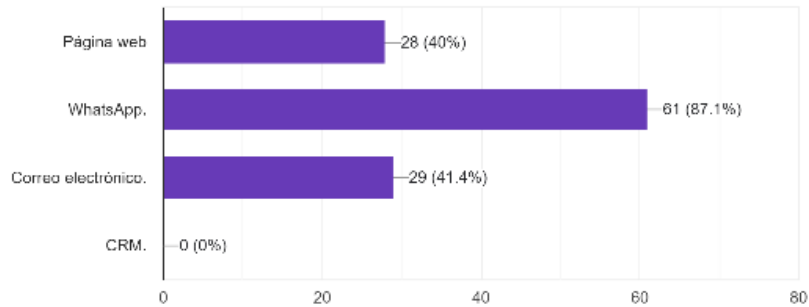
Recursos digitales para comunicarse con los clientes

Se preguntó a las 70 empresas encuestadas cuáles recursos digitales manejaban para comunicarse con los clientes, 61 respondieron por WhatsApp (87,1%), 29 por correo electrónico (41,4%) y 28 por página web (40%).

Recursos digitales para comunicarse con los clientes

¿Cuáles recursos digitales maneja la empresa para comunicarse con los clientes?

70 respuestas



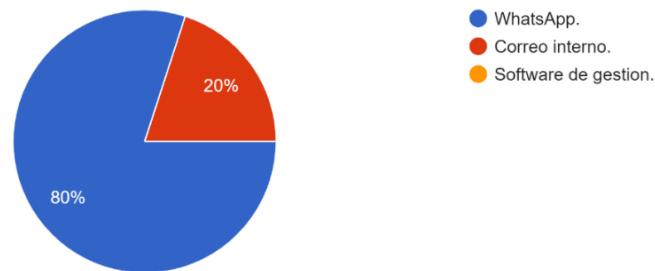
Comunicación interna de las empresas

Se preguntó a las 70 empresas encuestadas como se comunica el personal y respondieron 56 por WhatsApp (80%) y 14 por correo interno (20%).

Comunicación interna de las empresas

¿Cómo se comunican internamente las personas en la empresa?

70 respuestas



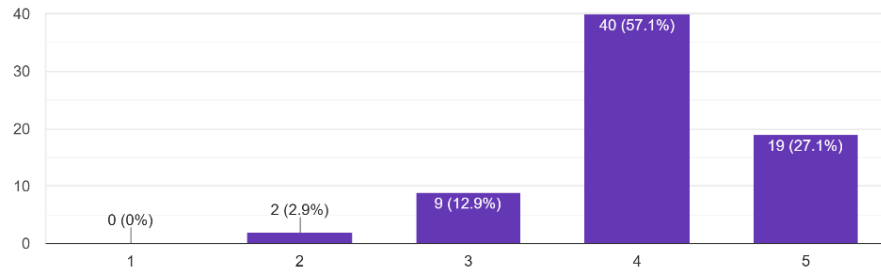
Funciones de un sistema de gestión empresarial

Se preguntó a las 70 empresas encuestadas el grado de importancia de diferentes funciones que ofrece la implementación de un sistema de gestión empresarial, siendo 5 muy importante y 1 no es importante.

Nómina

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar la nómina de la empresa por medio de un sistema de gestion empresarial

70 respuestas

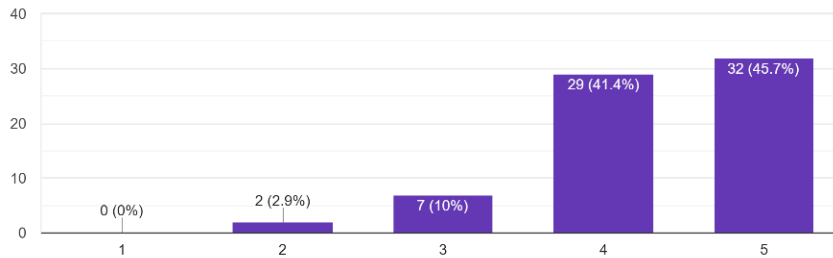


Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante gestionar la nómina por medio de un sistema de gestión empresarial.

Gestión de los recursos humanos

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar los recursos humanos de la empresa con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

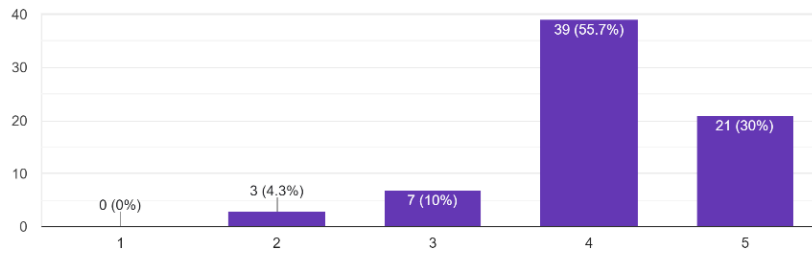


Se observa como la mayoría de las empresas encuestadas considera muy importante gestionar los recursos humanos por medio de un sistema de gestión empresarial.

Comunicación interna de la compañía

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted potenciar la comunicación interna de la compañía con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

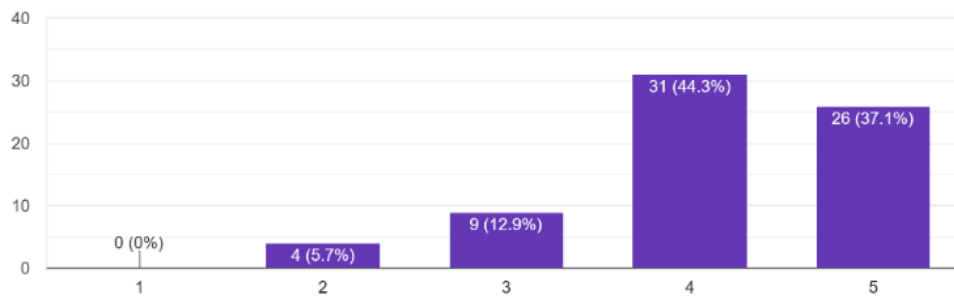


Se evidencia que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante potenciar la comunicación interna de la empresa por medio de un sistema de gestión empresarial.

Potenciar la comunicación con el cliente

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted potenciar la comunicación con el cliente con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

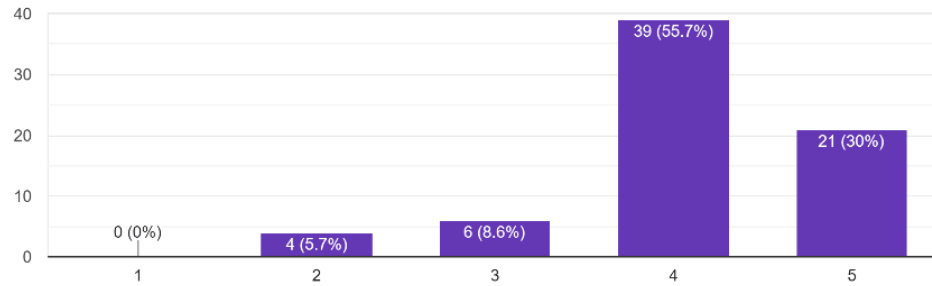


Se observa que para la mayoría de las empresas es importante potenciar la comunicación con el cliente por medio de un sistema de gestión empresarial.

Seguimiento de las ventas

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted realizar un seguimiento de las ventas y de las acciones comerciales con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

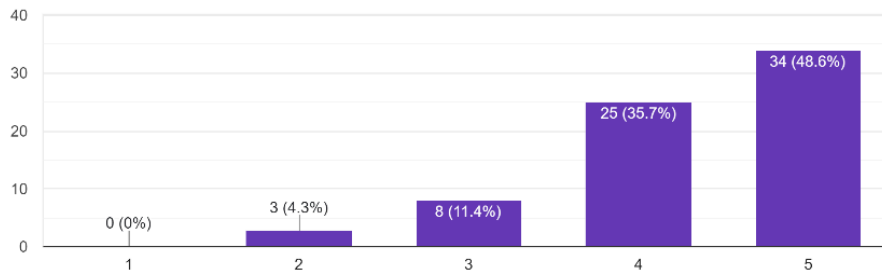


Se observa que para la mayoría de las empresas es importante realizar un seguimiento de las ventas y de las acciones comerciales con un sistema de gestión empresarial.

Garantizar la seguridad de la información

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted garantizar la seguridad de la información confidencial de los clientes y de la empresa con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

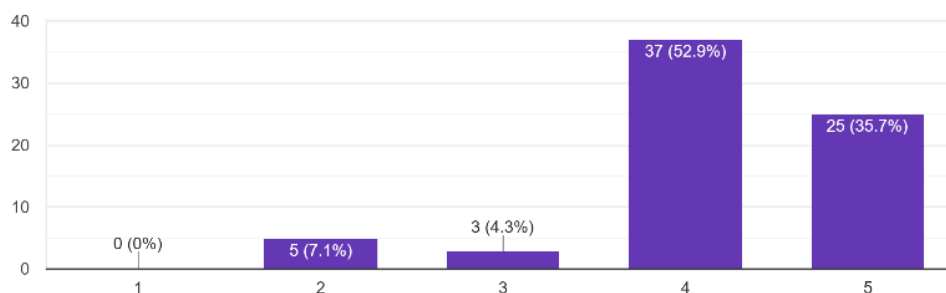


Se observa que para la mayoría de las empresas es muy importante garantizar la seguridad de la información confidencial de los clientes y de la empresa con un sistema de gestión empresarial.

Gestionar la contabilidad y las tareas administrativas

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted gestionar la contabilidad y las tareas administrativas con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas

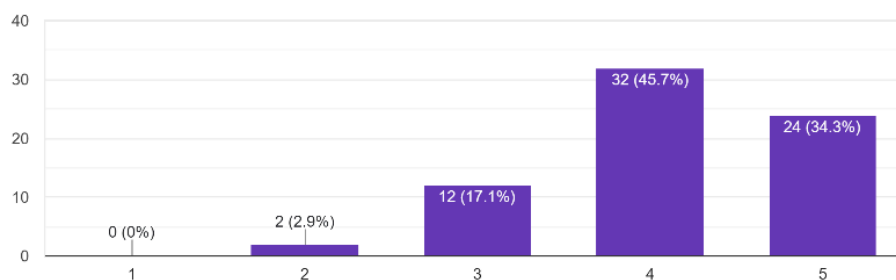


Se observa que para la mayoría de las empresas es importante gestionar la contabilidad y las tareas administrativas con un sistema de gestión empresarial.

Automatizar la creación y envío de facturas

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted? Automatizar la creación y el envío de facturas, presupuestos, modelos tributarios, etc, con un sistema de gestión empresarial.

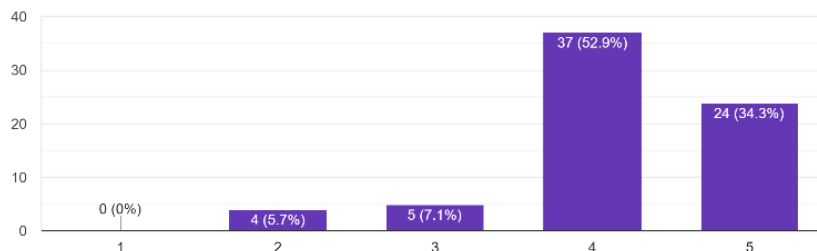
70 respuestas



Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante automatizar la creación y el envío de facturas, presupuestos, modelos tributarios, etc, con un sistema de gestión empresarial.

Información del estado del negocio en tiempo real

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted obtener información del estado del negocio en tiempo real para una toma de decisiones acertada con un sistema de gestión empresarial?
70 respuestas

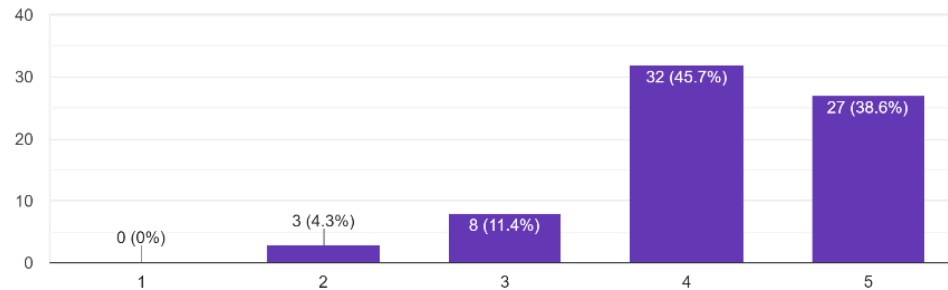


Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante obtener información del estado del negocio en tiempo real para una toma de decisiones acertada con un sistema de gestión empresarial.

Control del inventario

De 1 a 5, ¿Que tan importante es para usted controlar el inventario para administrar los materiales y recursos disponibles de manera eficiente con un sistema de gestión empresarial?

70 respuestas



Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante controlar el inventario para administrar los materiales y recursos disponibles de manera eficiente con un sistema de gestión empresarial.

Servicio de asesoría

Se pregunto a las 70 empresas encuestadas si les interesaría contratar un servicio de asesoría en la implementación de un sistema de gestión empresarial en sus empresas.

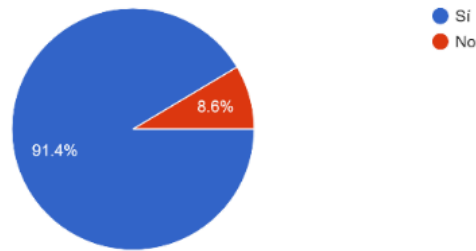
Las empresas que respondieron que sí les interesaría contratar un servicio de asesoría en implementación de un sistema de gestión empresarial se les pregunto de 1 a 5, el grado de importancia siendo 5 muy importante y 1 no es importante de cada uno de los servicios planteados para ofrecer en el emprendimiento.

Las empresas que respondieron que no les interesaría contratar un servicio de asesoría en implementación de un sistema de gestión empresarial se les preguntaron las razones por las cuales no les interesaría.

Interés en contratar un servicio de asesoría en implementación de un sistema de gestión empresarial

¿Le interesaría contratar un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa?

70 respuestas

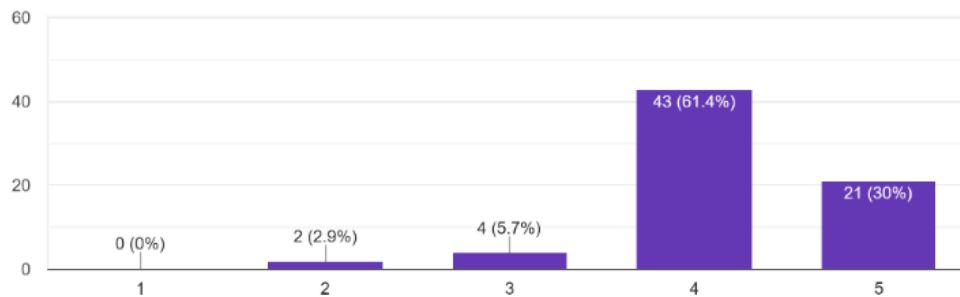


Se observa que a la mayoría de las empresas encuestadas 64 (91,4%) les interesaría contratar un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa, siendo este resultado positivo para el emprendimiento.

Importancia de la contratación de un servicio para implementar un sistema de gestión empresarial

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la contratación de un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa?

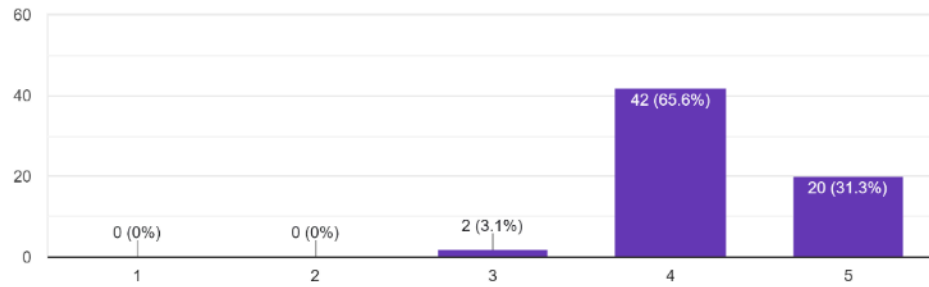
70 respuestas



Se observa que para la mayoría de las empresas es importante la contratación de un servicio de asesoría para implementar un sistema de gestión empresarial en su empresa.

Diagnóstico de procesos

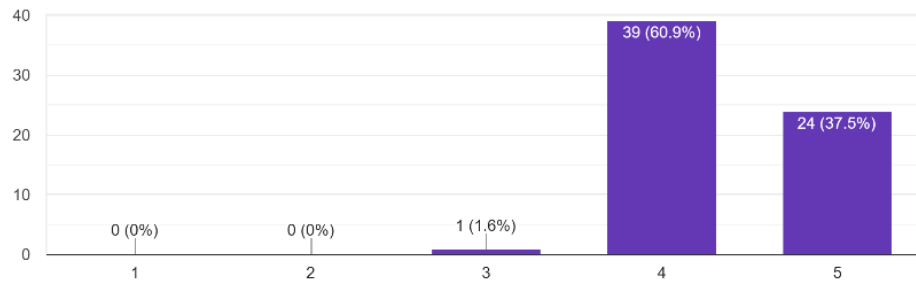
De 1 a 5, ¿Que tan importante considera realizar un diagnostico de los procesos de su empresa?
64 respuestas



Se observa que para la mayoría de las empresas es importante realizar un diagnóstico de los procesos de su empresa.

Diagramación y modelado de los procesos

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera realizar la diagramación y modelado de los procesos de su empresa?
64 respuestas

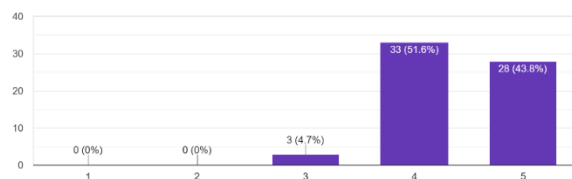


Se observa que para la mayoría de las empresas es importante realizar la diagramación y modelado de los procesos de su empresa.

Mejoramiento de los procesos

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la asesoría para mejorar los procesos de su empresa?

64 respuestas

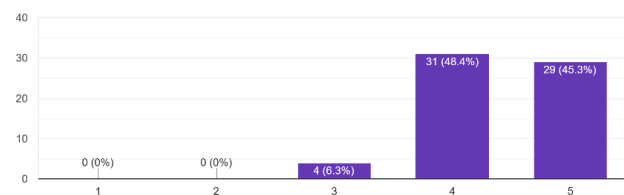


Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante la asesoría para mejorar los procesos de su empresa.

Selección del sistema de gestión empresarial

De 1 a 5, ¿Que tan importante considera la selección del sistema de gestión empresarial que más se ajusta a las necesidades de su empresa?

64 respuestas

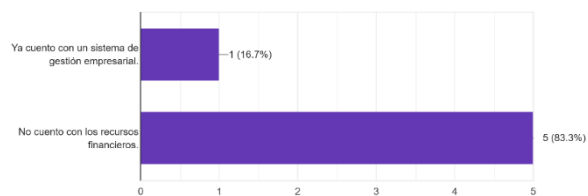


Se observa que para la mayoría de las empresas encuestadas es importante seleccionar un sistema de gestión empresarial que se ajuste a sus necesidades.

Razones por las cuales no le interesaría contratar un servicio de asesoría en implementación de un sistema de gestión empresarial

Por cual razón no le interesaría contratar un asesor externo para diagnosticar los procesos de su empresa y así seleccionar un sistema de gestión e...uado o ajustado a las necesidades de su empresa.

6 respuestas



Se observa que la razón por la cual algunas empresas no están interesadas en contratar la asesoría del servicio es que no cuentan con los recursos financieros.