

Ficha técnica 2	
Nombre de la Entrevista	Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción
Finalidad	Identificar el impacto de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 por parte de empresas certificadas del sector de la construcción
Objetivo General	Obtener información sobre los retos y ventajas durante y después de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015
Objetivos Específicos	Identificar los retos presentados durante la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción
	Identificar las contribuciones de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción
Población Objetivo	MYPES del sector de la construcción con certificaciones vigentes en ISO 9001:2015
Tamaño de la Muestra	5 empresas del sector construcción.
Método de Recopilación	Entrevista estructurada diseñada para identificar los impactos durante y después de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION ENTREVISTA	
Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPEs del sector de la construcción	
Datos de identificación persona entrevistada	
Nombre de la empresa :	
Nombre de Entrevistado:	
Cargo que desempeña:	
Datos de identificación de la entrevista	
Fecha de la entrevista:	
Duración de la entrevista:	

Apertura

Estimada(o) _____

La presente entrevista se realiza en el marco del trabajo dirigido titulado "Guía para la implementación del Sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en microempresas del sector construcción colombiano, como HM arquitectura e ingeniería SAS", por tal motivo se está realizando un estudio de investigación que tiene como fin evaluar el nivel de impacto de las certificaciones ISO 9001:2015 en el sector de la construcción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se desarrolló este instrumento diagnóstico, el cual brindará la oportunidad de conocer sus experiencias sobre los procesos de implementación del SGC norma ISO 9001:2015, asimismo, identificar posibles dificultades presentadas durante el proceso de implementación

El instrumento está compuesto por diferentes variables que se encuentran relacionadas con los conceptos claves de un SGC (Satisfacción del cliente, Calidad) y lecciones aprendidas en su proceso de implementación (Beneficios, Apertura de nuevos mercados y Retos Durante la implementación)

Por último, este diagnóstico facilitará la generación de una guía de implementación del SGC norma ISO 9001:2015 para empresas del sector de la construcción

DESARROLLO - BATERIA DE PREGUNTAS

Estimado _____, nos gustaría conocer cual fue su experiencia durante el proceso de implementación del SGC en su empresa

			ANÁLISIS CUALITATIVO
VARIABLES	PREGUNTAS ANTES DE LA VALIDACIÓN	PREGUNTAS POSTERIOR A LA VALIDACIÓN	Entrevistado 1
	1. ¿Podría describir brevemente cómo fue el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en su empresa y cuáles fueron las principales motivaciones para llevarlo a cabo?	1.1 ¿Describa brevemente cómo fue el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en su empresa? 1.2 ¿Cuáles fueron las principales motivaciones para llevarlo a cabo?	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	2. ¿Posterior a la implementación del SGC ha observado alguna variación en la satisfacción del cliente?	2. ¿Posterior a la implementación del SGC ha observado alguna variación en la satisfacción del cliente?	
CALIDAD	3. ¿Qué cambios específicos ha notado en la calidad de los servicios después de la implementación del SGC?	3. ¿Qué cambios específicos ha evidenciado en la calidad de los servicios después de la implementación del SGC?	
BENEFICIOS	4. ¿Qué beneficios económicos ha observado en su empresa después de la implementación del SGC?	4. ¿Qué beneficios económicos ha observado en su empresa después de la implementación del SGC?	
		5. ¿Qué otro tipo de beneficios diferentes a los económicos ha observado en su empresa después de la implementación del SGC?	
APERTURA DE NUEVOS MERCADOS	5. Después de la implementación del SGC, ¿ha logrado acceder a sectores o industrias en los que no participaba previamente?	6. Después de la implementación del SGC, ¿ha logrado acceder a sectores o industrias en los que no participaba previamente?	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION ENTREVISTA	
Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPEs del sector de la construcción	
Datos de identificación persona entrevistada	
Nombre de la empresa :	
Nombre de Entrevistado:	
Cargo que desempeña:	
Datos de identificación de la entrevista	
Fecha de la entrevista:	
Duración de la entrevista:	

Apertura

Estimada(o) _____

La presente entrevista se realiza en el marco del trabajo dirigido titulado "Guía para la implementación del Sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en microempresas del sector construcción colombiano, como HM arquitectura e ingeniería SAS", por tal motivo se está realizando un estudio de investigación que tiene como fin evaluar el nivel de impacto de las certificaciones ISO 9001:2015 en el sector de la construcción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se desarrolló este instrumento diagnóstico, el cual brindará la oportunidad de conocer sus experiencias sobre los procesos de implementación del SGC norma ISO 9001:2015, asimismo, identificar posibles dificultades presentadas durante el proceso de implementación

El instrumento está compuesto por diferentes variables que se encuentran relacionadas con los conceptos claves de un SGC (Satisfacción del cliente, Calidad) y lecciones aprendidas en su proceso de implementación (Beneficios , Apertura de nuevos mercados y Retos Durante la implementación)

Por último, este diagnóstico facilitará la generación de una guía de implementación del SGC norma ISO 9001:2015 para empresas del sector de la construcción

DESARROLLO - BATERIA DE PREGUNTAS

Estimado _____, nos gustaría conocer cual fue su experiencia durante el proceso de implementación del SGC en su empresa

			ANALISIS CUALITATIVO
VARIABLES	PREGUNTAS ANTES DE LA VALIDACIÓN	PREGUNTAS POSTERIOR A LA VALIDACIÓN	Entrevistado 1
RETOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN	6. ¿Cuáles fueron los principales obstáculos internos durante la implementación del SGC? ¿Podría describir algunos de ellos?	6. ¿Cuáles fueron los principales obstáculos internos durante la implementación del SGC? ¿Podría describir algunos de ellos?	
	7. ¿Cuánto tiempo adicional requirió la implementación del SGC en comparación con lo inicialmente planeado?	7. ¿Cuánto tiempo se había planeado inicialmente para la implementación del SGC? ¿Hubo alguna variación en los tiempos de implementación?	
	8. ¿En qué medida considera que la empresa estaba preparada, en términos de recursos (humanos, tecnológicos, financieros), para implementar el SGC?	8. ¿Qué tan adecuada era la preparación de la empresa en términos de personal, infraestructura tecnológica y disponibilidad financiera para implementar el SGC?	
	9. ¿Qué tan útil fue el apoyo de consultores externos o asesores para superar los retos durante la implementación del SGC?	9. ¿Qué tan útil fue el apoyo de consultores externos o asesores para superar los retos durante la implementación del SGC?	
		10. ¿Con cuál ente acreditado realizó el proceso de certificación en norma ISO 9001:2015?	
Para finalizar, ¿hay algún aspecto adicional o reflexión sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 que le gustaría compartir, ya sea en relación con los aprendizajes, beneficios o retos a futuro que vislumbra para su empresa?		Para finalizar, ¿Qué recomendaciones sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 le gustaría compartir, ya sea en relación con los aprendizajes, beneficios o retos a futuro que vislumbra para su empresa?	

Cierre

Agradecemos su tiempo y disposición para compartir su experiencia. Su contribución es fundamental para enriquecer esta investigación y nos permitirá comprender mejor los efectos y desafíos de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en empresas del sector de la construcción.