

Ficha técnica 3		
Antes de validación		Posterior a la validación
<b>Nombre de la Encuesta</b>	Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción	Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción
<b>Finalidad</b>	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	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
<b>Objetivo General</b>	Obtener información sobre los beneficios y experiencias de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015	Obtener información sobre los beneficios y experiencias de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015
<b>Objetivos Específicos</b>	Identificar las contribuciones de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en PYMES del sector de la construcción.	Identificar las contribuciones de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en PYMES del sector de la construcción.
	Identificar las experiencias de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en PYMES del sector de la construcción.	Identificar las lecciones aprendidas a fin de minimizar el riesgo con la futura implementación de un SGC ISO 9001:2015 en PYMES del sector de la construcción.
<b>Población Objetivo</b>	MYPES del sector de la construcción con certificaciones vigentes en ISO 9001:2015	MYPES del sector de la construcción con certificaciones vigentes en ISO 9001:2015
<b>Tamaño de la Muestra</b>	5 empresas del sector construcción	5 empresas del sector construcción
<b>Método de Recopilación</b>	Encuesta Descriptiva, diseñada para identificar los impactos durante y después de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015	Encuesta Descriptiva, diseñada para identificar los impactos durante y después de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION ENCUESTA  
 Percepción de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en MYPES del sector de la construcción

**Datos de identificación del encuestado**

Nombre de la empresa :

Nombre del encuestado:

Cargo que desempeña:

**Antes de validación**

**Posterior a la validación**

Estimada(o)

La presente encuesta se realiza en el marco del trabajo dirigido titulado (Guía para la implementación del 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 aspectos a mejorar.

, El instrumento está compuesto por diferentes variables que se encuentran relacionados con los conceptos claves de un SGC ) y lecciones aprendidas en su proceso de implementación (Beneficios y Apertura de nuevos mercados)

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

**Para responder la encuesta, utilice la siguiente escala: 1 indica el nivel más bajo (Muy bajo) y 10 indica el nivel más alto (Muy alto).**

Estimada(o)

La presente encuesta se realiza en el marco del trabajo dirigido titulado (Guía para la implementación del 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 aspectos a mejorar.

El instrumento está compuesto por diferentes variables que se encuentran relacionados con un SGC y lecciones aprendidas en su proceso de implementación (Beneficios y Apertura de nuevos mercados)

Por último, este diagnóstico facilitará la generación de una guía de implementación del SGC norma ISO 9001:2015 para empresas MYPES del sector de la construcción como HM arquitectura e ingeniería SAS.

VALORACION

RESULTADO

VARIABLES	PREGUNTAS ANTES DE LA VALIDACIÓN	PREGUNTAS POSTERIOR A LA VALIDACIÓN	Empresa 1	Empresa1
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1 ¿Posterior a la implementación del SGC aumentó la satisfacción del cliente?	En una escala del 1 al 10, ¿qué calificación le daría al impacto de la implementación del SGC en la satisfacción del cliente?		
		En una escala del 1 al 10, donde 1 significa 'ha aumentado significativamente' y 10 significa 'ha disminuido significativamente', ¿cómo evaluaría el cambio en la cantidad de PQRS presentadas después de implementar el sistema de gestión de calidad?		
		En una escala del 1 al 10. Tras implementar el SGC, ¿cómo calificaría el nivel de recurrencia o referencias de sus clientes?		
	3 ¿ Después de la implementación del SGC, hubo recurrencia en la ejecución de proyectos por parte de sus clientes?	En relación con los requerimientos del servicio postventa, ¿cómo evaluaría su disminución luego de la implementación del SGC? Califíque del 1 al 10, donde 1 es no hubo disminución y 10 es hubo una disminución significativa.		
	3. ¿Después de la implementación del SGC mejoró la percepción de sus clientes en cuanto a la relación calidad y tiempo del servicio prestado?	En una escala del 1 al 10, donde 1 indica que no hubo mejora en los tiempos y 10 que hubo una mejora considerable, ¿cómo evaluaría el efecto de la implementación del SGC en los tiempos de ejecución de los proyectos?		

CALIDAD		En una escala del 1 al 10, ¿en qué medida considera que el SGC ha facilitado la medición y mejora continua de los indicadores de calidad?		
		En una escala del 1 al 10, Después de la implementación del sistema de gestión de calidad, ¿en qué medida considera que han disminuido los reprocesos en las actividades realizadas?		
	4. ¿Cómo evaluaría la efectividad de los controles de calidad establecidos después de la implementación del SGC?	En una escala del 1 al 10, donde 1 indica ausencia total de efectividad y 10 indica que los controles son altamente efectivos, ¿cómo calificaría la efectividad de los controles de calidad establecidos después de la implementación del SGC?		
BENEFICIOS	¿En qué medida considera que la implementación del SGC ha mejorado la eficiencia interna de su empresa?	En una escala de 1 al 10 ¿Cuánto ha contribuido a la mejora de las actividades de cada cargo y de cada área la implementación del SGC?		
		¿Cómo calificaría el nivel de estandarización alcanzado en el diseño y desarrollo de los proyectos tras la implementación del sistema de gestión de calidad? (1 = Muy bajo, 10 = Muy alto).		
		Posterior a la implementación del sistema de gestión de calidad, ¿qué nivel de control considera que se ha logrado en la gestión de proveedores, materiales e insumos? (1 = Muy bajo, 10 = Muy alto).		
	¿Cuánto ha mejorado la satisfacción de los empleados respecto al manejo de procesos?	En una escala del 1 al 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto, ¿Cómo evaluaría los beneficios en términos de reducción de costos tras la implementación del SGC?		

APERTURA DE NUEVOS MERCADOS	en una escala de 1 indica el nivel más bajo (Muy bajo) y 10 indica el nivel más alto (Muy alto). ¿en qué medida la certificación ISO 9001:2015 ha contribuido al incremento de nuevos clientes en su empresa?	En una escala del 1 al 10, ¿cómo evaluaría el impacto de la certificación ISO 9001:2015 en la adquisición de nuevos clientes desde su implementación?		
		En una escala del 1 al 10, siendo 1 (sin impacto) y 10 (impacto sobresaliente) ¿Qué tan efectiva ha sido la implementación del SGC para lograr una participación exitosa de su empresa en nuevos mercados,?		
	¿Qué tanto ha facilitado el SGC la participación en licitaciones o contratos con nuevos mercados?	En una escala del 1 al 10 ¿qué tanto ha facilitado el SGC la participación en licitaciones públicas?		
		En una escala del 1 al 10 ¿qué tanto ha facilitado el SGC la participación en licitaciones privadas?		

RANGOS DE VALORACIÓN EN EL RESULTADO POR VARIABLE	
Muy alto	Entre 17-20
Alto	Entre 13 - 16
Medio	Entre 9 - 12
Bajo	Entre 5 - 8
Muy bajo	Entre 2-4

RANGOS DE VALORACIÓN EN EL RESULTADO DEL INSTRUMENTO	
Muy alto	Entre 68-80
Alto	Entre 52-67
Medio	Entre 36-51
Bajo	Entre 20-35
Muy bajo	Entre 8-19

RESULTADOS POR DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN	
	Empresa 1	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	0	0
CALIDAD	0	0
BENEFICIOS	0	0

APERTURA DE NUEVOS MERCADOS	0	0
RESULTADO EN EL INSTRUMENTO	0	0
	80	
	0.00%	