

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:

Introducción

Estimada(s)

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 o).

VARIABLES	PREGUNTAS	VALORACION							RESULTADO NORMALIZADO						
		IHC INGENIERIA HIDRAULICA Y CIVIL SAS	EMECON S.A.S.	ARD Proyectos	GV INGENIEROS LTDA	DPE Ingeniería S.A.S.	INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS WC SAS	Promedio Instrumento	IHC INGENIERIA HIDRAULICA Y CIVIL SAS	EMECON S.A.S.	ARD Proyectos	GV INGENIEROS LTDA	DPE Ingeniería S.A.S.	INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS WC SAS	Instrumento Normalizado
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?	8	9	10	9	6	10	9	0.200000	0.225000	0.250000	0.225000	0.150000	0.250000	0.216667
	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?	9	3	9	8	1	9	7	0.225000	0.075000	0.225000	0.200000	0.025000	0.225000	0.162500
	En una escala del 1 al 10. Tras implementar el SGC, ¿cómo calificaría el nivel de recurrencia o referencias de sus clientes?	9	9	9	9	1	10	8	0.225000	0.225000	0.225000	0.225000	0.025000	0.250000	0.195833
	En relación con los requerimientos del servicio postventa, ¿cómo evaluaría su disminución luego de la implementación del SGC? Califíquelo del 1 al 10, donde 1 es no hubo disminución y 10 es hubo una disminución significativa.	8	8	9	6	1	9	7	0.200000	0.200000	0.225000	0.150000	0.025000	0.225000	0.170833

CALIDAD	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?	5	10	9	8	6	9	8	0.125000	0.250000	0.225000	0.200000	0.150000	0.225000	0.195833
	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?	9	10	10	9	6	10	9	0.225000	0.250000	0.250000	0.225000	0.150000	0.250000	0.225000
	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?	8	9	9	8	6	9	8	0.200000	0.225000	0.225000	0.200000	0.150000	0.225000	0.204167
	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?	8	8	10	9	6	9	8	0.200000	0.200000	0.250000	0.225000	0.150000	0.225000	0.208333
BENEFICIOS	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?	8	9	9	8	6	10	8	0.200000	0.225000	0.225000	0.200000	0.150000	0.250000	0.208333
	¿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).	9	8	10	9	6	9	9	0.225000	0.200000	0.250000	0.225000	0.150000	0.225000	0.212500
	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).	8	8	10	8	6	9	8	0.200000	0.200000	0.250000	0.200000	0.150000	0.225000	0.204167
APERTURA DE NUEVOS MERCADOS	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?	10	7	9	8	6	10	8	0.250000	0.175000	0.225000	0.200000	0.150000	0.250000	0.208333
	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,?	10	7	9	7	6	10	8	0.250000	0.175000	0.225000	0.175000	0.150000	0.250000	0.204167
	En una escala del 1 al 10, ¿qué tanto ha facilitado el SGC la participación en licitaciones públicas?	9	10	5	9	6	10	8	0.225000	0.250000	0.125000	0.225000	0.150000	0.250000	0.204167
	En una escala del 1 al 10, ¿qué tanto ha facilitado el SGC la participación en licitaciones privadas?	8	9	10	9	6	10	9	0.200000	0.225000	0.250000	0.225000	0.150000	0.250000	0.216667

RANGOS DE VALORACIÓN EN EL RESULTADO POR VARIABLE	
Muy alto	Entre 35-40
Alto	Entre 27 - 34
Medio	Entre 19 - 26
Bajo	Entre 11 - 18
Muy bajo	Entre 4-10

35	40
27	34
19	26
11	18
4	10

RANGOS DE VALORACIÓN EN EL RESULTADO DEL INSTRUMENTO	
Muy alto	Entre 84-100
Alto	Entre 67-83
Medio	Entre 50-66
Bajo	Entre 33 - 49
Muy bajo	Entre 16-32

84	100	
67	83	16.6
50	66	
33	49	196
16	32	

RESULTADOS POR DIMENSIÓN	PUNTAJACIÓN		PUNTAJACIÓN		PUNTAJACIÓN		PUNTAJACIÓN	
	IHC INGENIERIA HIDRAULICA Y CIVIL SAS	EMECON S.A.S.	ARD Proyectos	GV INGENIEROS LTDA	DPE Ingeniería S.A.S.	INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS WC SAS	Promedio Instrumento	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	85.0%	72.5%	92.5%	80.0%	22.5%	95.0%	74.6%	
CALIDAD	75.0%	92.5%	95.0%	85.0%	80.0%	92.5%	83.3%	
BENEFICIOS	85.0%	82.5%	97.5%	82.5%	60.0%	95.0%	83.3%	
APERTURA DE NUEVOS MERCADOS	92.5%	82.5%	82.5%	82.5%	60.0%	100.0%	83.3%	
RESULTADO EN EL INSTRUMENTO	84.4%	82.5%	91.9%	82.5%	50.6%	95.6%	81.3%	

