



El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las organizaciones certificadas que apoyan su gestión en un SGC conforme a la norma ISO 9001:2000 en Bucaramanga y su área metropolitana.

Así mismo, se pretende con esta información diagnosticar la condición actual de las organizaciones, identificando los aspectos básicos de sus prácticas administrativas y el poder estratégico que tiene la calidad en la gestión de su organización.

La información suministrada será utilizada exclusivamente para fines académicos; bajo ningún concepto se utilizará para fines comerciales o de otras índoles ajenas al trabajo de investigación.

Agradecemos su amable participación, sinceridad y objetividad al contestar el presente cuestionario.

## Encuesta Empresarial

**1. ¿Su Sistema de Gestión de Calidad se ha trabajado en forma exclusiva o se ha acompañado de otras estrategias?**

NO \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ Marque con una x la que corresponda:

<input type="checkbox"/> Velocidad de respuesta	<input type="checkbox"/> Desarrollo Tecnológico	<input type="checkbox"/> Tecnología de Información
<input type="checkbox"/> Innovación	<input type="checkbox"/> Gestión del conocimiento	<input type="checkbox"/> Ninguna
<input type="checkbox"/> Otra:		

**2. Seleccione en qué práctica(s) de gestión se apoyó para obtener su certificación ISO9001:2000.**

<input type="checkbox"/> Justo a tiempo	<input type="checkbox"/> Aprendizaje Organizacional	<input type="checkbox"/> Inteligencia de mercados
<input type="checkbox"/> Cadena de Valor	<input type="checkbox"/> Planeación por escenarios	<input type="checkbox"/> Alianzas estratégicas
<input type="checkbox"/> Sistemas de Información	<input type="checkbox"/> Balanced Scorecard	<input type="checkbox"/> Compensaciones a empleados
<input type="checkbox"/> Planeación estratégica	<input type="checkbox"/> Practica propia	<input type="checkbox"/> Ninguna
<input type="checkbox"/> Tecnología Información	<input type="checkbox"/> 5´S	<input type="checkbox"/> Otras (Cuáles)
<input type="checkbox"/> Coaching	<input type="checkbox"/> Benchmarking	
<input type="checkbox"/> Reingeniería	<input type="checkbox"/> Evaluación del desempeño	

**3. ¿Considera suficiente y adecuado estar certificado conforme a la norma ISO 9001: 2000?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**4. Marque con una X, los servicios de consultoría y/o capacitación que ha solicitado o le interesaría solicitar. (E= ejecutado; P= Pendiente)**

	E	P		E	P		E	P
<input type="checkbox"/> Administrativa			<input type="checkbox"/> Capacitación			<input type="checkbox"/> Costos		
<input type="checkbox"/> Directiva			<input type="checkbox"/> Normatividad			<input type="checkbox"/> Tecnología		
<input type="checkbox"/> Mercados			<input type="checkbox"/> Producción			<input type="checkbox"/> Comercio Exterior		
<input type="checkbox"/> Promoción			<input type="checkbox"/> Logística			<input type="checkbox"/> Alianzas y/o asociaciones		
<input type="checkbox"/> Salud Ocupacional			<input type="checkbox"/> Planeación			<input type="checkbox"/> Ninguno		
<input type="checkbox"/> Recurso Humano			<input type="checkbox"/> Financiera			<input type="checkbox"/> Otras (Cuál) _____		



5. El resultado obtenido posterior a la implementación y certificación del SGC cumplió sus expectativas:

Total  Parcial

6. ¿ Por qué su empresa se inquieta en mejorar, aún después de la certificación?. Marque con X la razón que más se ajuste a su realidad.

- a.  Porque la certificación no cumplió con mis expectativas
- b.  Porque deseo lograr una posición equilibrado de satisfacción del cliente y otras partes interesadas
- c.  Porque reconozco que la certificación es el inicio de un proceso de mejora continua
- d.  Porque la certificación no es suficiente para la excelencia empresarial
- e.  Porque ISO9001 no se enfoca en la satisfacción de todas las partes interesadas (accionistas, proveedores, colaboradores, gobierno, sociedad, otros)
- f.  Porque la certificación ISO9001 es una escala para avanzar hacia la excelencia empresarial.
- g.  Porque es una herramienta que motiva a aprender sobre cómo administrar en tiempos difíciles.
- h.  Porque como organización certificada puedo aumentar ventas
- i.  Porque deseo obtener un premio y/o distinción en calidad
- j.  Ninguna de las anteriores
- k.  Porque la empresa tiene vocación exportadora
- l.  Porque la certificación ISO9001 es una prolongación del trabajo empresarial
- m.  Porque la certificación ISO9001 facilita el cumplimiento de las normas internacionales
- n.  Otra. Cuál: \_\_\_\_\_

7. Conteste falso o verdadero, según corresponda.

Pregunta	Falso	Verdadero
ISO9001 me dice el cómo hacer las cosas?		
¿ISO9001 se complementa con las buenas prácticas de gestión?		
¿ISO9001 reemplaza a las buenas prácticas de gestión?		
¿La certificación ISO9001 es una herramienta gerencial operacional?		
¿La certificación ISO9001 es una herramienta gerencial estratégica?		

8. ¿Considera que el modelo ISO9001:2000 es complementario con las buenas prácticas de gestión?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9. ¿Al expirar su certificación ISO9001:2000, Ud. tendría el interés de renovarla?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Por qué: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



10. Marque con una X, el cambio que ha tenido su empresa después de certificado su Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los siguientes indicadores:

<b>INDICADORES</b>	<b>↑</b>	<b>↓</b>	<b>=</b>
<b>FINANCIEROS</b>			
Rentabilidad del negocio			
Liquidez			
Endeudamiento			
Rotación de cartera			
Rotación de Inventarios			
Capital de trabajo operativo			
Valor de la empresa			
Otro:			
<b>PERSPECTIVA CLIENTE</b>			
Satisfacción del cliente			
Reputación o imagen ante los clientes			
Nivel de satisfacción por atención y solución de quejas			
Cantidad de clientes			
Relaciones con el cliente			
Otro:			
<b>PROCESOS</b>			
Eficiencia en las operaciones			
Facilidad de acceso a los datos			
Precisión y fiabilidad de los datos			
Eficacia en los procesos			
Relación cadena cliente / proveedor interno			
Calidad del producto y/o servicio			
Comunicación interna			
Acciones de mejora			
Otro:			
<b>COLABORADORES Y/O EMPLEADOS</b>			
Rotación del personal			
Grado de competencia de los trabajadores			
Remuneración			
Ambiente de trabajo			
Satisfacción laboral			
Otro:			
<b>PROVEEDORES</b>			
Rotación			
Cumplimiento de compromisos			
Cantidad de proveedores			
Otro:			



11. Determine el estado en que se encuentra su organización, en cada uno de los siguientes aspectos, conforme a la siguiente escala.

<b>0 a 25%</b> Bajo Poco importante Poco avance	<b>26 a 50%</b> Medio Bajo Medio importante Cierta avance	<b>51% - 75%</b> Medio alto Importante Avance alto	<b>76 a 100%</b> Alto Muy importante Avance significativo
<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>

<b>ASPECTOS</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
La participación de la dirección en el SGC				
La dirección comunica y compromete a sus empleados				
El ambiente de trabajo propicio para el logro de objetivos				
La dirección hace énfasis en el valor agregado al cliente				
Se mide la satisfacción del cliente y se actúa según los resultados				
En la organización se trabaja buscando la satisfacción del cliente				
El reconocimiento de la empresa ante los clientes				
La atención a las necesidades de los clientes				
Las prioridades más altas son atender y satisfacer al cliente				
Captura de información con respecto al nivel de satisfacción del cliente				
Comunicación de necesidades y expectativas del cliente a través de la organización				
El personal se actualiza y/o capacita para participar en el logro los objetivos				
Diseño de estructuras que armonicen e integren procesos				
Los resultados globales son utilizados como referencia para la gestión.				
La competencia de sus empleados es un apoyo para mejorar la gestión de sus procesos				
Las necesidades de los clientes son tomadas en cuenta para definición de objetivo y gestión de procesos				
Definición de procesos, necesidades, responsabilidades y autoridad				
Formulación e implantación de acciones preventivas y correctivas				
Cumplimiento e investigación de estándares				
Evaluación del desempeño global de la organización				
Desarrollo de acciones de mejora				
Agilidad y objetividad en el proceso de toma de decisiones				
Captura y valoración de información de mercados				
Cumplimiento de compromisos con los proveedores				
Las relaciones con los proveedores				
Habilidad para centrar los esfuerzos en los procesos clave				
Seguimiento permanente del desempeño de la organización				
La calidad de los productos/servicios				



**12. En su proceso de certificación qué resultados arrojó la conclusión del organismo de certificación:**

Hallazgos	Cant.	Proceso en el cual se detectó	Prácticas de gestión utilizadas para superar los hallazgos	Tiempo utilizado para atender el hallazgo (meses)		
				0-1	2-3	>3
No-conformidad Crítica		<input type="checkbox"/> Dirección				
		<input type="checkbox"/> Realización producto / prestación del servicio				
		<input type="checkbox"/> Procesos de apoyo				
No-conformidad Mayor		<input type="checkbox"/> Dirección				
		<input type="checkbox"/> Realización producto / prestación del servicio				
		<input type="checkbox"/> Procesos de apoyo				
No-conformidad Menor		<input type="checkbox"/> Dirección				
		<input type="checkbox"/> Realización producto / prestación del servicio				
		<input type="checkbox"/> Procesos de apoyo				
Observaciones		<input type="checkbox"/> Dirección				
		<input type="checkbox"/> Realización producto / prestación del servicio				
		<input type="checkbox"/> Procesos de apoyo				

**13. ¿En qué porcentaje han contribuido las auditorías del ente certificador, en la generación e implementación de acciones de mejora en su organización?**

- 25%                     
  50%                     
  75%                     
  100%



Organización: \_\_\_\_\_ Casa Matriz  Sucursal

e-mail: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_

Fecha de Certificación ISO 9001:2000 \_\_\_\_\_

**14. Tiempo de Operación**

<input type="checkbox"/> menor a 5 años	<input type="checkbox"/> De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> De 10 a 15 años	<input type="checkbox"/> Mayor a 15 años
---	---	--	--

**15. Tiempo para la planificación, desarrollo e implementación de su Sistema de calidad.**

menor a 12 meses  De 12 a 24 meses Pequeña  mayor a 24 meses

**16. Cargo de la persona que diligencia el cuestionario:**

Alta Dirección  Responsable de Calidad  Otro: \_\_\_\_\_

**17. Tamaño de la organización (Número de Empleados)**

Micro (1-10)  Pequeña (11-50)  Mediana (51-200)

**18. En qué sector de actividad opera principalmente su organización?**

<input type="checkbox"/> Educación	<input type="checkbox"/> Industria de la madera	<input type="checkbox"/> Servicios de consultoría	<input type="checkbox"/> Fabricación en general	<input type="checkbox"/> Agrónomo
<input type="checkbox"/> Hotelería y Turismo	<input type="checkbox"/> Sector Textil	<input type="checkbox"/> Servicios de ingeniería	<input type="checkbox"/> Alimentación	<input type="checkbox"/> Transporte
<input type="checkbox"/> Servicios de Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Metalmecánica	<input type="checkbox"/> Agencia de Empleo	<input type="checkbox"/> Servicio Financiero	<input type="checkbox"/> Servicios de Salud
<input type="checkbox"/> Comercializadora	<input type="checkbox"/> Telecomunicaciones	<input type="checkbox"/> Construcción	<input type="checkbox"/> Administración pública	<input type="checkbox"/> Otro:

***Agradecemos su colaboración y tiempo por llenar el presente cuestionario.***