

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA DE OBRAS PARA EL TURISMO CAYO COCO

QUALITY MANAGEMENT IN THE CAYO COCO TOURISM WORKS CONSTRUCTION COMPANY

Autor: Dianny Rivero Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-1457-6217>

Institución: Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco, Cuba

Correo electrónico: dianny.rivero@nauta.cu

RESUMEN

La gestión de la calidad constituye un paradigma que ha basado su extensión en la difusión exitosa de las normas ISO para la implantación y certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). El artículo tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de los Principios del Sistema de Gestión de la calidad según la Norma ISO 9001: 2015 en la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco. Para lograrlo, se empleó un instrumento de medición que consistió en una encuesta aplicada como entrevista personal. Los principales resultados, de acuerdo a las percepciones de los encuestados, señalan que el personal se siente realmente escuchado por la alta dirección, pero la calificación de suficiente dada a la gestión de las relaciones, apunta principalmente a la comunicación y traspaso de información importante para el buen desarrollo de las obras y al cumplimiento de los requerimientos por parte del proveedor.

Palabras clave: Empresas constructoras, Principios de gestión de la calidad, Sistema de Gestión de la Calidad.

ABSTRACT

Quality management constitutes a paradigm that has based its extension on the successful dissemination of ISO standards for the implementation and certification of Quality Management Systems (QMS). The article aims to evaluate compliance with the Principles of the Quality Management System according to the ISO 9001: 2015 Standard in the Construction Company of Works for Tourism Cayo Coco. To achieve this, a measurement instrument was used that consisted of a survey applied as a personal interview. The main results, according to the perceptions of the respondents, indicate that the staff really feel listened to by senior management, but the sufficient qualification given to the management of relationships, aim mainly to the communication and transfer of important information to the good development of the works and the fulfillment of the requirements by the supplier.

Keyword: Construction companies, Quality management principles, Quality Management System.

INTRODUCCIÓN

La calidad es considerada una ventaja competitiva, y constituye una disciplina de estudio que está en permanente desarrollo y construcción; razón por la cual la dirección de las organizaciones gestiona e implementa procedimientos para ofrecerla. Como tendencia actual, las organizaciones deciden estratégicamente diseñar e implementar sistemas de gestión de la calidad, a fin de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

En estos casos, algunas organizaciones, más que otras, consolidan sistemas de gestión de la calidad como modelos que rigen sus operaciones, desplegando procesos con desempeños plenos, y el cumplimiento de características esenciales a nivel de productos/servicios. Sin embargo, estos sistemas a pesar de arrojar beneficios como la estandarización de los procedimientos de trabajo y la calidad de los productos y servicios, presentan también barreras o limitaciones para su implantación, representadas estas, principalmente por el tiempo y costo (Carmona-Calvoa, 2016).

Los practicantes de la gestión de la calidad se han organizado en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales, afrontando importantes retos para trasladar conceptos, enfoques, modelos, métodos y sistemas de calidad a las diferentes culturas, naciones y organizaciones (Camisión, Cruz y González, 2006). Esto pasa por considerar una calidad reflejada en procedimientos eficientes y eficaces a nivel de la gestión (Moscoso, Rojas, y Beraún, 2019), es decir, a nivel de la puesta en práctica de procesos como la planificación, organización, dirección y control de un ente económico, con responsabilidad social y ambiental; dado que resulta fundamental optimizar estos procesos fundamentales de toda gestión que se complementen con el aseguramiento y mejoramiento de la calidad en cualquier organización empresarial (Goetsch y Davis, 2014).

La gestión de la calidad, se ha convertido en condición necesaria para el éxito competitivo de una organización, avanzando a nivel mundial en su evolución e implementación (Hernández, Barrios, y Martínez, 2018); pues, los mercados se modifican aceleradamente, en algunos años atrás, las empresas comercializaban sus productos y servicios en el escenario local y mantenían cierto grado de competitividad, sin embargo, hoy día esta situación ha cambiado, las empresas han logrado abrirse al mercado exterior,

consiguiendo extender sus negocios y darles un mayor alcance (Lizarzaburu, 2016).

La variante para alcanzar esta meta y que ha dado resultados satisfactorios es la implementación de los sistemas de gestión de calidad según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2005. Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) no son más que un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática (Morales Sánchez y Hernández Mendo, 2004). La Norma ISO 9001: detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor (Comité Técnico ISO/TC 176, 2005). La ISO-9001: 2015 "Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos" define los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000: 2015. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique. Dichos principios son (Comité Técnico ISO/TC 176, 2015):

1. Enfoque en el cliente
2. Liderazgo
3. Participación de personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basado en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

El uso exitoso de estos principios, por una organización, proporcionará a la alta dirección la conducción más eficiente de la misma hacia la mejora del desempeño y por ende esto implicará beneficios para las partes interesadas.

Hoy, Cuba se encuentra implementando el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030, coherente con lo planteado en la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano y los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución; dicho plan abarca un ambicioso desarrollo turístico para el que precisa encadenamientos productivos gestionados con eficiencia, eficacia y efectividad.

A su vez los lineamientos, dentro de su política para el turismo, establecen en su artículo 159 y cito: “Garantizar la sostenibilidad de la Política de Reparación, Renovación y el Mantenimiento de la Infraestructura Turística y de apoyo” (Partido Comunista de Cuba, 2021, p 79).

Un sector de vital importancia dentro de esta cadena es el destinado a la construcción de hoteles y obras de infraestructuras para el turismo, pues de la calidad de las producciones que de esta esfera emanan, depende en gran medida el cumplimiento de los propósitos antes descritos.

Este escenario ha sido reconocido en la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco (ECOT Cayo Coco), perteneciente a la Unión de Construcciones Militares (UCM) subordinada al Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (MINFAR), dicha empresa plantea como misión: Construir y montar edificaciones, producir y vender hormigón y mortero, suministrar fuerza de trabajo, alquiler de equipos y servicios de seguridad y protección con elevada eficiencia y recursos humanos altamente calificados, motivados, logrando la máxima satisfacción de sus clientes.

La ECOT Cayo Coco es una de las representantes cubanas que integran la Asociación Económica Internacional (AEI) entre la Unión de Construcciones Militares y la sociedad mercantil francesa Bouygues Batiment International (BYBAT). La AEI UCM- BYBAT desde su constitución en el año 2000 trabaja con un sistema de dirección basado en el Project Management o Dirección Integrada de Proyectos lo que representa una gran ventaja pues permite conseguir los objetivos prefijados de costo, plazo y calidad, así como la satisfacción de los participantes y partes interesadas en cualquier tipo de proyecto, además de utilizar en cada uno de sus procesos los más altos estándares certificados internacionalmente.

La política del Partido y la Revolución para con la esfera del Turismo, incluida en los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y el alto grado de exigencia de la AEI hacen posible que la ECOT Cayo Coco no escatime en recursos ni sistemas que hagan de sus procesos verdaderos estándares de calidad. No obstante, a pesar de todos los esfuerzos, existen insuficiencias en la identificación, control y prevención de los sucesos no deseados que deterioran la calidad de sus procesos incidiendo en el aumento de las quejas y no conformidades.

Siendo consecuentes con esta situación el objetivo de esta investigación es evaluar el cumplimiento de los Principios del Sistema de Gestión de la calidad según la Norma ISO 9001: 2015 en la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco lo

que propiciará la toma oportuna y coherente de decisiones a la alta dirección.

MATERIALES Y MÉTODOS

El instrumento de medición utilizado en esta investigación fue una encuesta diseñada por la autora (**Anexo 1**), aplicada a través de una entrevista. Se escogió la encuesta como método de obtención de datos porque “indaga sobre constructos como actitudes, creencias, prejuicios, preferencias y opiniones” (Salkind et al., 1998, p 380). En este caso se realizaron primero las preguntas generales y luego las específicas; para evitar que las preguntas específicas desviaran la respuesta a las preguntas generales. Se confeccionaron alrededor de 4 preguntas por cada indicador a estudiar. La escala Likert fue la acertada para conocer el desempeño de las áreas en relación con la gestión del cliente y cuán satisfechos se encuentran estos últimos, así como su grado de relación con la empresa. Para medir la confiabilidad del instrumento aplicado se utilizó el coeficiente de consistencia interna (Alfa de Cronbach) teniendo en cuenta el tipo de escala utilizada, que presenta siete categorías de respuesta y un número considerable de sujetos; mediante dicho coeficiente se realizó una comparación de todos los ítems entre sí y con la utilización del SPSS se arribó a una fiabilidad global de 0,769 que se incluye dentro del rango de fiabilidad adecuada que oscila entre 0,7 y 0,95 (Barrios, y Cosculluela, 2013). Además, se prefirió aplicar la encuesta a través de una entrevista para tener la oportunidad de profundizar en los temas más importantes para la investigación y/o en los de interés del entrevistado. Cabe mencionar que no se consideró como requisito que los entrevistados tuvieran conocimientos previos sobre Gestión de la Calidad, ya que las preguntas fueron redactadas de tal forma que no fue necesario que el entrevistado conociera y entendiera la definición de cada principio. Más bien, los encuestados debían verificar si las situaciones planteadas en la encuesta existían en su lugar de trabajo o no.

La ECOT Cayo Coco se encuentra estructurada por 11 Unidades Básicas, de ellas cinco aseguradoras, cinco constructoras y una de Regulación y Control. El cálculo del tamaño de muestra se decidió teniendo conocimiento del tamaño de la población, con un nivel de confianza del 95 % y un error máximo admisible del 3 %. La muestra seleccionada implicó un muestreo estratificado proporcional, considerándose así más representativa la población. La muestra está formada por 118 trabajadores que laboran en las once unidades con que cuenta la Empresa. Esta muestra se dividió de acuerdo a dos puntos de vista con el fin de verificar si existen diferencias en la aplicación de

los Principios de Gestión de la calidad entre los distintos grupos: primero, de acuerdo al lugar de trabajo de los encuestados (tabla 1) y segundo, de acuerdo a la categoría ocupacional de los encuestados (tabla 2); en este estrato en particular a pesar de ser cuatro las categorías ocupacionales se decidió simplificar más el muestreo estratificado puesto que las percepciones de los técnicos y dirigentes son más similares que la de los operarios y servicios por su nivel educacional.

Tabla 1. Lugar de trabajo de los encuestados. Fuente: Elaboración Propia.

Lugar de Trabajo	N° Encuestados	%
Oficina	34	29 %
Obra	84	71 %

Tabla 2. Nivel educacional de los encuestados. Fuente: Elaboración Propia.

Categoría Ocupacional	N° Encuestados	%
Técnicos y Dirigentes	72	61 %
Operario y Servicio	46	39 %

La mayoría de los encuestados son Técnicos y Dirigentes y también la mayoría trabaja directamente en Obra. El sesgo que puede resultar de esta elección se considera minimizado, porque las encuestas se contestaron a través de una entrevista personal, que permitió a los investigadores profundizar de cerca en el tema en cuestión, así como detectar contradicciones. Además, se entrevistó a trabajadores que se relacionan sólo con una unidad en particular y a los que se relacionan con todas las unidades de la Empresa, lo que permitió valorar las percepciones de estas personas en cuanto a la aplicación de los Principios de Gestión de la calidad según la Norma ISO 9001: 2015.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se calcularon los estadígrafos para cada dimensión (ver tabla 3). Cabe destacar que estos cálculos se realizaron luego de efectuadas las transformaciones pertinentes para las preguntas formuladas (preguntas en las cuales un puntaje bajo significa un incumplimiento de alguna variable) y de ponderar las preguntas de acuerdo a los resultados de los análisis factoriales.

Tabla 3. Información estadística de las dimensiones. Fuente: Elaboración Propia.

Dimensión	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
Principios de Gestión de la Calidad				
Enfoque al Cliente	5.9	1.6	7.0	0.93
Liderazgo	5.9	3.2	7.0	0.82
<i>Participación del Personal</i>	6.3	4.0	7.0	0.71
Enfoque Basado en Procesos	6.1	4.0	7.0	0.75
Mejora	5.9	3.6	7.0	0.84
Toma de decisiones basado en la evidencia	6.0	3.0	7.0	0.98
<i>Gestión de las relaciones</i>	5.7	1.9	7.0	0.87

El promedio más alto es de la "participación del personal" (6.3) y el promedio más bajo es de las "gestión de las relaciones" (5.7). El promedio más alto muestra que el personal realmente cree que es escuchado por la dirección de la empresa. Por otro lado, sólo otorga una calificación suficiente a la gestión de las relaciones, que apunta principalmente a la comunicación y traspaso de información importante para el buen desarrollo de las obras y al cumplimiento de los requerimientos por parte del proveedor. Las dimensiones "participación del personal" y "enfoque basado en procesos" tienen como puntuación mínima un 4.0, es decir, no presentan puntuaciones insuficientes.

Análisis de la varianza de acuerdo a la caracterización

Como forma de estudiar los resultados obtenidos desde distintos puntos de vista, se realizó un análisis de la varianza (ANOVA) de un factor para las categorías en que se dividió la muestra de acuerdo a la caracterización realizada en las tablas 1 y 2. En lo que concierne a la aplicación de los test estadísticos empleados, las opiniones divergen, por un lado, algunos autores consideran que con variables ordinales, como es el caso de la investigación en cuestión, solamente pueden usarse test no paramétricos; mientras que otros afirman que tras la transformación de las variables deben ser usados los paramétricos. La autora coincide con el supuesto que afirma que los grupos de ítems pueden ser analizados con estadísticas paramétricas desde que se verifican los supuestos de los test con todos los beneficios de su fortaleza (Pell, 2005). El objetivo en este punto de la investigación es comparar las medias de las variables dependientes (principios de gestión de la calidad) entre los grupos de la variable independiente (Lugar de trabajo;

Categoría ocupacional) para verificar su significación estadística. La continuidad de este estudio fue posible luego de comprobar que las variables seguían una distribución normal (normalidad con test de Kolmogorov- Smirnov) y que las varianzas de cada grupo de la variable independiente fueron similares (homocedasticidad con test de Levene).

Se estudiaron las diferencias entre los grupos de acuerdo a la caracterización realizada anteriormente porque un SGC apunta a mejorar continuamente y para esto, todas las personas implicadas deben tener la misma visión de la situación actual de la Empresa y deben tener las mismas metas y/o ser éstas complementarias. Entonces, al analizar la varianza de los distintos grupos se puede detectar si hay concordancia entre ellos o no respecto a estos temas.

Clasificación de acuerdo al Lugar de Trabajo

Al efectuar el análisis general se detectó que no existen diferencias significativas estadísticamente entre las medias de los grupos de personal de Oficina y personal de Obra. Los resultados se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Estadígrafos para analizar la diferencia entre personal de Oficina y de Obra. Fuente: Elaboración Propia.

	Media Oficina	Media Obra	F	Sig.
PGC	5.71	5.79	0.434	0.511

Al realizar un análisis más detallado (Tabla 5) de las diferencias entre estos grupos, se observan diferencias importantes entre las apreciaciones del personal de oficina y de obra respecto al liderazgo y el enfoque basado en procesos, diferencias leves en las dimensiones de mejora, gestión de las relaciones, participación de personas, y no se observan diferencias significativas en las dimensiones enfoque al cliente y en la toma de decisiones basado en las evidencias.

Tabla 5. Estadígrafos para analizar la diferencia entre Oficina y Obra en detalle por dimensiones. Fuente: Elaboración Propia.

PSGC	Media Oficina	Media Obra	F	Sig.
Enfoque al Cliente	5.21	5.21	0.000	0.992
Liderazgo	5.28	5.83	11.378	0.001
Participación del Personal	6.05	6.26	1.570	0.213
Enfoque Basado en Procesos	5.86	6.23	5.818	0.017

PSGC	Media Oficina	Media Obra	F	Sig.
Mejora Continua	5.59	5.95	2.981	0.087
Toma de decisiones basado en la evidencia	5.85	5.84	0.002	0.963
Gestión de las relaciones	4.99	5.30	1.332	0.251

Clasificación de acuerdo a la Categoría Ocupacional

Al efectuar el análisis general no se detectaron diferencias significativas estadísticamente. Los resultados se presentan en la tabla 6.

Tabla 6. Estadígrafos para analizar la diferencia entre personal Técnico- Dirigente y el Operario-Servicio. Fuente: Elaboración Propia.

	Media Técnicos y Dirigentes	Media Operarios y Servicios	F	Sig.
PGC	5.74	5.80	0.270	0.604

Al realizar un análisis más detallado (Tabla 7), se observan diferencias importantes entre las apreciaciones del personal Técnico-Dirigente y Operario- Servicio en las dimensiones enfoque basado en procesos, liderazgo, y diferencias leves en la gestión de las relaciones.

Tabla 7. Estadígrafos para analizar la diferencia entre Profesionales y Técnicos en detalle por dimensiones. Fuente: Elaboración Propia.

PSGC	Media Técnicos-Dirigentes	Media Operarios-Servicios	F	Sig.
Enfoque al Cliente	5.25	5.16	0.293	0.589
<i>Liderazgo</i>	5.55	5.85	3.854	0.052
Participación de Personas	6.17	6.24	0.260	0.611
<i>Enfoque Basado en Procesos</i>	5.99	6.30	5.106	0.026
Mejora Continua	5.24	5.13	0.094	0.760
Toma de decisiones basado en la evidencia	5.80	5.91	0.216	0.643
Gestión de las relaciones	5.39	4.88	2.254	0.137

De manera general la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco cumple parcialmente con los principios de gestión de la calidad propuestos por la norma ISO 9001:2015, de acuerdo a las percepciones de los encuestados el personal se siente

realmente escuchado por la alta dirección. Esto evidencia que la Entidad cuenta con el punto de partida para obtener resultados eficientes, ven las actividades de producción como una cadena de procesos y escuchan las ideas del personal, ya que son ellos los que constantemente están en contacto con los procesos y, por lo tanto, los que con mayor facilidad pueden detectar instancias de mejora.

Un análisis más detallado de los resultados generales evidenció que las realidades del personal de oficina y del personal de obra son menos distintas entre sí que las realidades del personal Técnico- Dirigente y el Operario- Servicio. Esto último puede deberse a que ninguno de los grupos conoce las dificultades ni los progresos del otro y por lo tanto tienen visiones distintas, en particular, del desempeño del SGC. En cambio, en ambos lugares técnicos, dirigentes, operarios y personal del servicio trabajan juntos, por lo tanto, enfrentan los mismos problemas y encuentran sus soluciones. Las discrepancias pueden deberse, además, a que su capacidad de decisión es distinta y a que el grupo Operario- Servicio normalmente se encuentra sometido a las decisiones de los Técnicos- Dirigentes y a la capacidad que tengan estos últimos de difundir nuevas prácticas, en especial, sobre el SGC.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permiten establecer que la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco cumple parcialmente con los principios de gestión de la calidad propuestos por la norma ISO 9001:2015, de acuerdo a las percepciones de los encuestados el personal se siente realmente escuchado por la alta dirección, pero la calificación de suficiente dada a la gestión de las relaciones, apuntan principalmente a la comunicación y traspaso de información importante para el buen desarrollo de las obras y al cumplimiento de los requerimientos por parte del proveedor. Si bien estas valoraciones fueron positivas de manera general, cuando se realizó un análisis más detallado, las realidades del personal de oficina y del personal de obra son menos distintas entre sí que las realidades del personal Técnico- Dirigente y el Operario- Servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRIOS, M. y COSCULLUELA, A. (2013). Fiabilidad. *StuDocu*. [En línea] enero de 2013. Disponible en: <https://studocu.com/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/gestion-de-empresas-agropecuarias/fiabilidad/10763905>. Visitado: el 26 de junio de 2021.

- CAMISÓN, C., CRUZ, S. y GONZÁLEZ, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- CARMONA-CALVO, M. A. ... [et al.]. (2016). Sistemas de Gestión de la Calidad: un estudio en empresas al Sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*. Vol. 22, No. 1. [En línea] 22 de enero de 2016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650368002>. Visitado: 20 de mayo de 2021.
- COMITÉ TÉCNICO ISO/TC 176 (2005). ISO 9001: Quality Management Systems-Fundamentals and vocabulary. ISO. [En línea] Septiembre Disponible en: <https://www.iso.org>. 4ta. Visitado: 25 de mayo de 2021.
- COMITÉ TÉCNICO ISO/TC 176 (2015). ISO 9001: Quality Management Systems. Requirements. ISO. [En línea] Septiembre de 2015. Disponible en: <https://www.iso.org>. s.n. Visitado 30 de mayo 2021.
- GOETSCH, D.L. y DAVIS, S.B. (2014). Quality management for organizational excellence. Introduction to Total Quality. S.L. Florida: Pearson.
- HERNÁNDEZ, H., BARRIOS, I. y MARTÍNEZ, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. Vol. 16, No. 28. [En línea] 23 de agosto de 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>. Visitado: 18 de junio de 2021.
- LIZARZABURU, E.R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa*. Vol. 18, No. 30. [En línea] 30 de febrero de 2016. Disponible en : <https://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>. Visitado: 16 de mayo de 2021.
- MORALES SÁNCHEZ, V. y HERNÁNDEZ MENDO, A. (2004). La calidad y su gestión. *EF y Deportes*. Vol. 10, No. 76. [En línea] Septiembre de 2004. Disponible en: <http://www.efdeportes.com>. Visitado: 16 de mayo de 2021.
- MOSCOSO PAUCARCHUCO, K.M., ROJAS LEÓN, C.R. y BERAÚN ESPÍRITU, M.M. (2019). La economía circular: modelo de gestión de la calidad en el Perú. *Research-Gate*. [En línea] Diciembre de 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.37073/puriq.1.02.48>. 1(2). Visitado: 16 de mayo de 2021.
- PARTIDO COMUNISTA DE CUBA. (2021). Conceptualización de los Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2021-2026. La Habana: Empresa de Artes Gráficas Federico Engels.

PELL, G. (2005). Use and misuse of likert scales. Chicago: Medical Education.

SALKIND, N J. ... [et al.] (1998). Métodos de investigación. México: Prentice Hall.

Anexo 1

Cuestionario para entrevista

El objetivo de este cuestionario es recopilar información de los trabajadores de todas las unidades básicas de la Empresa Constructora de Obras para el Turismo Cayo Coco y de distintos niveles dentro de su jerarquía, de manera de obtener una impresión sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad para evaluar su real impacto en la empresa.

La mayor parte de las preguntas están diseñadas de tal forma que se puedan responder en el formato de una escala tipo Likert con calificaciones valoradas de 1 a 7, donde:

- 1 muy en desacuerdo
- 2 medianamente en desacuerdo
- 3 en desacuerdo
- 4 es indiferente/ ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5 de acuerdo
- 6 medianamente de acuerdo
- 7 muy de acuerdo/ excelente.

Preguntas

PREGUNTA	NOTA							No sé
	1	2	3	4	5	6	7	
1. A la Empresa le interesa considerablemente conocer los requerimientos de quienes habitarán la instalación								
2. Los trabajadores conocen todos los requerimientos de los clientes de esta Obra								
3. Conozco claramente a mi cliente interno								
4. Me interesa mucho satisfacer los requerimientos de mi cliente interno								

PREGUNTA**NOTA**

5. La Política de Calidad de la Empresa orienta nuestros esfuerzos hacia un mismo objetivo

8. Los objetivos de la calidad para esta obra son bien conocidos por todos

9. Los objetivos de la calidad para esta obra son muy importantes para todo el personal

10. La Dirección se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos

11. Todo el personal se siente muy comprometido con la Empresa

12. La Dirección considera muy importantes las sugerencias que hacemos para mejorar las actividades en que participamos

13. A la Empresa le interesa mucho capacitarnos para la calidad porque lo considera un beneficio para ambos

14. Conocemos todos los factores que influyen en la calidad de la actividad (proceso) en que participamos

15. La Dirección considera muy importante que los recursos estén disponibles oportunamente

16. En general en las obras de esta Empresa, los recursos están disponibles en forma oportuna

17. La comunicación entre las distintas unidades de la Empresa que participan es muy fluida

PREGUNTA**NOTA**

18. Todos comprendemos que nuestro trabajo influye mucho en el logro de los objetivos de calidad de la Empresa

19. En esta Empresa se revisan periódicamente los métodos de trabajo con el fin de mejorarlos

20. En esta Empresa las no conformidades se usan para mejorar los procesos

21. Es muy importante para mi colaborar en la mejora de la actividad en que participo

22. En esta Empresa nos preocupamos de actuar para prevenir problemas futuros

23. La Empresa mide los indicadores de calidad más importantes en la construcción.

24. La información que se obtiene de los indicadores medidos se utiliza para decidir cómo mejorar considerablemente la calidad de los procesos y de las obras

25. Los indicadores permiten determinar la eficacia y eficiencia de los procesos más importantes

26. La Empresa explica claramente a los proveedores qué necesita de ellos

27. Los proveedores siempre cumplen con la calidad requerida

28. La Empresa evalúa periódicamente a sus proveedores

29. Existe una comunicación muy fluida entre la Obra y sus proveedores
