

# Componentes de un Procedimiento de Evaluación de la Calidad del Diseño de Espacios Interiores en Cuba

## *Components of a quality evaluation procedure for interior design in Cuba*

D.I. Anabel González González  
[anabelglez98@gmail.com](mailto:anabelglez98@gmail.com)  
ORCID: 0009-0009-1982-0002  
Instituto Superior de Diseño  
Universidad de La Habana  
Cuba

### RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar cómo los componentes de una evaluación efectiva se integran en los procedimientos de evaluación de la calidad del diseño de espacios interiores en Cuba, con el fin de identificar áreas de mejora y formular recomendaciones. El estudio emplea un análisis documental del procedimiento del Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad del Diseño de la ONDi, apoyado en una guía de observación que permite examinar de manera sistemática los elementos clave del procedimiento. Los resultados destacan que se incorporan componentes esenciales de la evaluación, aunque con ciertas limitaciones. Se detectó una falta de objetivos específicos para cada fase del ciclo de vida del espacio y una predominancia de métodos empíricos en la medición, lo que reduce la objetividad del análisis. Además, se observó que el procedimiento carece de un mecanismo de retroalimentación formal, lo que limita su capacidad de mejora continua. Estos hallazgos permiten formular recomendaciones para optimizar el proceso, favoreciendo una evaluación más adaptativa y precisa en el contexto cubano.

**Palabras claves:** evaluación, procedimiento de evaluación, componentes de la evaluación, espacios interiores

### ABSTRACT

*The objective of this study is to analyze how the components of an effective evaluation are integrated into quality assessment procedures for interior design in Cuba, with the aim of identifying areas for improvement and formulating recommendations. The study employs a documentary analysis of the procedure from ONDi's National System for Design Quality Evaluation, supported by an observation guide that allows for a systematic examination of the procedure's key elements. The results indicate that essential evaluation components are incorporated, albeit with certain limitations. A lack of specific objectives for each phase of the space's life cycle and a predominance of empirical methods in measurement were observed, which reduces the objectivity of the analysis. Additionally, it was noted that the procedure lacks a formal feedback mechanism, limiting its capacity for continuous improvement. These findings allow for the formulation of recommendations to optimize the process, promoting a more adaptive and precise evaluation within the Cuban context.*

**Keywords:** evaluation, evaluation procedure, components of evaluation, interior spaces

Recibido: 08 / 04 / 2025

Aceptado: 19 / 08 / 2025

## INTRODUCCIÓN

La evaluación es un proceso multidimensional y sistemático que abarca una variedad de enfoques y metodologías destinados a valorar y mejorar la calidad en distintos contextos. Diversos autores han desarrollado definiciones que resaltan su importancia en el logro de resultados eficientes y medibles, proporcionando marcos de análisis que fortalecen su aplicación. En esta investigación, se adopta la definición de evaluación de Castro (2016), quien destaca su naturaleza estructurada, integrando análisis cualitativo y cuantitativo. Según este autor, la evaluación es un *“proceso mediante el cual, de forma sistemática y rigurosa se procede a la constatación de la actuación de un sujeto, del comportamiento de un fenómeno, proceso, proyecto, producto, programa o estrategia, identificado como objeto de evaluación. Resulta del análisis cualitativo y cuantitativo, comparación de los logros, resultados, productos o servicios con un referente que sirve de modelo o pauta.”*

La presente investigación se apoya en el concepto de procedimientos propuesto por Szlaifsztein (2015), quien describe estos como métodos eficientes que permiten coordinar actividades dentro de una estructura organizacional, asegurando la coherencia en la operación y el logro de los objetivos institucionales. A su vez, la ISO 9001 (2023) plantea que un procedimiento debe contener pasos detallados, especificando los recursos y controles necesarios para realizar una actividad. Ambos enfoques son relevantes para esta investigación, ya que permiten estructurar el análisis del proceso de evaluación de la calidad en el diseño de espacios interiores en Cuba.

Szlaifsztein (2015) además explica que la selección de un tipo de estructura para la elaboración de un procedimiento dependerá de la cultura organizacional y el nivel de competencia de los recursos humanos, eligiendo entre los distintos formatos que mejor se adecúen a cada organización.

En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo principal analizar cómo los componentes de una evaluación efectiva se integran en los procedimientos de evaluación de calidad del diseño de espacios interiores en Cuba. El estudio se fundamenta en un análisis documental aplicado mediante una guía de observación, con el propósito de identificar áreas de mejora y aportar recomendaciones que contribuyan a la optimización del proceso evaluativo en el contexto cubano.

## DESARROLLO

### Componentes de la evaluación

Según una experiencia docente investigativa llevada a cabo por Castro (2016), los participantes identificaron cuatro modelos de evaluación como los más aplicables en el ámbito del diseño, de un total de 13 modelos estudiados. Los modelos seleccionados fueron: el modelo CIPP (Context, Input, Process, Product) de Stufflebeam, el modelo centrado en el cliente de Stake, el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) y el Deming Prize. Estos modelos se destacaron por su capacidad de adaptarse a las especificidades del diseño, ofreciendo marcos sólidos para la evaluación de la calidad de los proyectos. Para comprender los componentes de la evaluación, es fundamental examinar las contribuciones de estos autores y herramientas con marcos y teorías significativas.

Stufflebeam (1987) establece cinco componentes esenciales para una evaluación efectiva: objetivos, contenido, responsables, objeto y métodos. Los objetivos, claramente definidos, proporcionan la base para juzgar la calidad y eficacia del objeto evaluado. La selección adecuada del contenido garantiza la obtención de datos precisos y pertinentes. La selección de responsables capacitados es vital para la credibilidad del proceso. El objeto de evaluación, claramente identificado, permite un enfoque adecuado y evita la dispersión de esfuerzos. Los métodos, que pueden ser cuali-

tativos, cuantitativos o una combinación de ambos, incluyen las técnicas y procedimientos utilizados para recopilar y analizar datos.

El mismo autor desarrolla el modelo CIPP (Context, Input, Process, Product) centrado en proporcionar información relevante para la toma de decisiones en las diferentes fases de un programa. El **Contexto** evalúa las necesidades y problemas para establecer objetivos claros. La **Entrada** examina los recursos y estrategias necesarios. El **Proceso** monitorea la implementación para asegurar su conformidad y efectividad. Finalmente, el **Producto** analiza los resultados y su impacto en comparación con los objetivos establecidos, facilitando así la mejora continua y la rendición de cuentas (Stufflebeam, 2000).

El Modelo Centrado en el Cliente de R. Stake, conocido como Evaluación Responsiva, se adapta a las necesidades y preocupaciones de los involucrados. Se estructura en cinco componentes esenciales: **análisis del contexto y problemas específicos**, identificación de **problemas y temas clave**, **recolección de datos** cualitativos y cuantitativos, **análisis de datos** según intereses de los involucrados, y **reporte de resultados** de manera comprensible y útil. Este modelo ofrece un proceso relevante y ajustado a cada situación evaluativa, facilitando la toma de decisiones informada y efectiva. (Abma & Stake, 2001)

Por su parte, el Modelo EFQM (2020) puede aplicarse en la Gestión del Diseño en las empresas para mejorar la calidad del diseño, alineando los procesos creativos con la estrategia organizacional, promoviendo la innovación y asegurando la satisfacción del cliente y otras partes interesadas. Ayuda a las organizaciones a alcanzar la excelencia mediante tres pilares principales: Dirección, Ejecución y Resultados. La **Dirección** abarca el propósito, la visión, la estrategia y la cultura organizacional. La **Ejecución** se enfoca en involucrar a las partes interesadas, crear valor sostenible y gestionar el desempeño y la transformación. Los **Resultados** miden las percepciones de las partes interesadas y el desempeño estratégico y opera-

cional. Este modelo, soportado por el enfoque RADAR (Resultados, Enfoques, Despliegue, Evaluación y Revisión), proporciona una metodología estructurada para la autoevaluación y la mejora continua de la organización.

El Modelo Deming Prize también se vincula a la Gestión del Diseño al fomentar un enfoque sistemático y estructurado hacia la gestión de calidad total. Los componentes clave del modelo incluyen la **política de gestión**, que establece políticas alineadas con los objetivos estratégicos y de calidad de la organización; la **planificación**, que desarrolla planes detallados integrando principios de calidad y mejora continua; la **implementación**, que aplica técnicas y herramientas de gestión de calidad en la ejecución de los planes; la **verificación**, que monitorea y evalúa los resultados para asegurar el cumplimiento de los objetivos y detectar áreas de mejora; y la **acción**, que realiza acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados de la verificación para promover la mejora continua. Estos componentes, integrados a través del ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), garantizan que el proceso de diseño no solo cumpla con los estándares de calidad, sino que también se adapte y mejore continuamente, promoviendo así la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. (JUSE, 2023)

Por su parte, Castro (2016) ofrece una perspectiva actualizada en el campo de la evaluación, identificando cuatro relaciones esenciales que serán tomadas como referencia para la presente investigación. Amplía lo planteado por Stufflebeam al incorporar los dos últimos tipos de relaciones las cuales proporcionan una comprensión integral y sistemática del sujeto evaluado, resultando crucial para su futura optimización. Estas relaciones son: orientación-percepción, sistema de control-aplicación, valoración-calificación y regulación-reorientación

La relación **orientación-percepción** implica evaluar el contexto y necesidades, ajustando los objetivos según el diagnóstico y elaborando un pronóstico evaluativo. El sistema de **control-aplicación** conecta objetivos y evaluación, definiendo

indicadores y controles necesarios. La relación **valoración-calificación** valora los resultados del diagnóstico y pronóstico, ajustándolos a los criterios de calificación. La fase de **regulación-reorientación** analiza deficiencias y causas, implementando procedimientos correctivos para mejorar la efectividad y pertinencia de la evaluación. Este proceso sistemático asegura una mejora continua en la gestión y calidad de los proyectos evaluados.

Los componentes establecidos por Stufflebeam y ampliados por Castro ofrecen un marco exhaustivo y sistemático, clave para la mejora y excelencia en la gestión de proyectos de diseño, y constituyen la base teórica de esta investigación.

### Instrumentación en Cuba

En Cuba, la evaluación de la calidad del diseño de espacios interiores está asociada a varias instituciones encargadas de emitir normas, políticas y regulaciones específicas. Entre ellas figuran la Oficina Nacional de Normalización que establece normas técnicas para asegurar la calidad; el Ministerio de la Construcción que regula y supervisa las actividades de construcción; el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente que promueve la sostenibilidad y eficiencia energética, la Unidad Técnica de Inversiones del Turismo que contribuye con regulaciones específicas en la evaluación de proyectos para el sector turístico; y la ONDi que implementa políticas y directrices para promover la excelencia en el diseño a nivel nacional.

El SNECD, desarrollado por la ONDi (2018), cuenta con un procedimiento e instrumento únicos y específicos para la evaluación de la calidad del diseño de los espacios interiores y exteriores. El mismo comprenden desde la definición de objetivos, conformación del equipo de trabajo, planificación de tareas, recopilación y análisis de información, hasta la elaboración de un informe final que incluye valoraciones y recomendaciones. La evaluación se basa en varias dimensiones: la Función, que examina las variables y elementos del espacio; el Uso, que se centra en la adecuación del espacio a las necesidades físicas y psicológicas del

usuario; el Contexto, que considera la coherencia del diseño con el entorno físico y sociocultural; el Mercado, que analiza la alineación con los segmentos del mercado y la competencia; y la Producción, que evalúa la adecuación del diseño a la tecnología y el aprovechamiento de recursos. Los indicadores analizados son calificados y ponderados atendiendo a su relevancia y posteriormente se brinda una evaluación final consistente en Eficiente, Aceptable e Ineficiente. Este sistema utiliza diversas estructuras para presentar los procedimientos de evaluación. Emplea flujogramas para visualizar el flujo de actividades, facilitando la comprensión secuencial del proceso. Los mapas de procesos detallan cómo se interrelacionan los componentes del proceso, asegurando una cobertura integral de áreas críticas. Además, una tabla descriptiva especifica las actividades, tareas, responsables y objetivos, garantizando transparencia y claridad en la ejecución.

Este procedimiento se toma como base del presente estudio, pues cuenta con una metodología coherente a la manejada en la academia, además de ser la ONDi el principal actor involucrado en la aplicación del procedimiento resultante de la presente investigación.

### Métodos empleados

Este estudio tiene como objetivo analizar la integración de los componentes de una evaluación efectiva, así como las relaciones identificadas entre ellos, en el procedimiento de evaluación de la calidad del diseño desarrollado por la ONDi. La metodología aplicada se basa en un análisis documental exhaustivo, enfocado en el procedimiento normativo de evaluación de la calidad en el contexto cubano.

La población del estudio está constituida por los procedimientos del SNECD y, debido a su especificidad y disponibilidad limitada, se opta por un muestreo intencional no probabilístico. Como criterios de inclusión se consideran que los documentos sean oficiales y estén directamente relacionados con la evaluación de espacios interiores, excluyendo aquellos no oficiales o no aplicables a dicho ámbito. Dado que el

procedimiento para la evaluación de la calidad del diseño del SNECD es único en el contexto cubano, no se requiere un cálculo adicional de tamaño de muestra (Tabla 1).

UNIDAD DE MUESTREO	POBLACIÓN	MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTO
DOCUMENTOS	Procedimientos de evaluación de la calidad del diseño del SNECD	-	Análisis documental	Guía de observación

Tabla 1. Determinación del tamaño de la muestra, los métodos e instrumentos del estudio 1.  
Fuente: elaboración propia.

Para realizar el análisis, se emplea una guía de observación que permite examinar de manera estructurada y uniforme cada criterio relevante, siguiendo los principios de sistematicidad y precisión. Este enfoque facilita la identificación de los componentes clave y las relaciones evaluativas que el procedimiento incorpora, y permite detectar áreas de mejora potenciales, contribuyendo a una visión integral y fundamentada del sistema actual.

### Resultados de la aplicación de métodos

Tras su aplicación de la guía de observación se identificó que el procedimiento del SNECD presenta los componentes de evaluación fundamentales, pero con algunas limitaciones importantes. Si bien los objetivos generales de la evaluación están definidos, estos carecen de ajustes específicos para cada fase del ciclo de vida de los espacios interiores. Esta ausencia de objetivos diferenciados afecta la adaptabilidad del procedimiento, reduciendo su eficacia en la evaluación de etapas con requerimientos distintos. Los recursos y estrategias vinculados a las fases de gestión no están organizadas explícitamente dentro del flujograma del procedimiento, lo que podría generar inconsistencias en la implementación y dificultar una gestión eficiente de los mismos. En cuanto a los objetos de evaluación, estos se determinan en una so-

licitud que el cliente entrega, pero sin una clasificación clara de los tipos de espacio interior. Esto afecta la precisión del proceso y limita su adaptabilidad para diferentes contextos de diseño y uso del espacio.

Además, los métodos empleados en la evaluación son predominantemente empíricos y carecen de instrumentos de medición técnica que aporten datos objetivos. Esta carencia puede conducir a evaluaciones más subjetivas y a variabilidad entre evaluadores, afectando la consistencia y fiabilidad de los resultados.

En cuanto a las relaciones dentro los componentes es preciso destacar que, aunque el procedimiento permite cierta regulación, no incluye un mecanismo de retroalimentación formal. La ausencia de esta retroalimentación limita la capacidad del procedimiento para adaptarse y mejorar en función de los resultados obtenidos, lo que afecta su efectividad y reduce su potencial de optimización continua.

Los resultados muestran que, si bien las relaciones entre componentes en el procedimiento del SNECD están definidas, precisan de una estructura clara que tribute a la coherencia y el flujo entre las diferentes fases de evaluación, garantizando que los objetivos, los métodos y los resultados se conecten de manera lógica y eficiente.

## CONCLUSIONES

1. La evaluación de la calidad del diseño en el contexto cubano requiere un enfoque integral que combine diversos componentes esenciales, permitiendo así un análisis estructurado y completo de los proyectos de diseño en espacios interiores.
2. La implementación de un sistema de evaluación debe incluir una estructura clara que establezca relaciones efectivas entre objetivos, métodos y resultados, promoviendo una evaluación coherente y funcional que optimice los recursos disponibles.
3. Para garantizar una evaluación precisa, es necesario que los métodos incluyan tanto aspectos cualitativos como cuantitativos, así como instrumentos de medición que aseguren la objetividad y consistencia de los resultados.
4. Un sistema de evaluación eficaz debe incorporar un mecanismo de retroalimentación continua, lo que facilita la mejora constante del proceso evaluativo y permite una optimización progresiva en función de los resultados obtenidos y las necesidades futuras.

JUSE. (2023). *The Application Guide for The Deming Prize The Deming Grand Prize*. Disponible en [https://www.juse.or.jp/deming\\_en/](https://www.juse.or.jp/deming_en/)

Oficina Nacional de Diseño. (2018). *Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad del Diseño: Volumen II. Procedimientos e instrumentos para la evaluación de la calidad del diseño*. Cuba: Ediciones Forma.

Stufflebeam, D. L. (1987). Components of evaluation. En G. F. Madaus, M. Scriven, & D. L. Stufflebeam (Eds.), *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation* (pp. 117-141). Springer.

Stufflebeam, D. L. (2000). The CIPP Model for Evaluation. En D. L. Stufflebeam, G. F. Madaus, & T. Kellaghan (Eds.), *Evaluation Models* (Vol. 49, pp. 279-317). Springer.

Szlaifsztein, F. (2015). *Guía de Elaboración de Procedimientos*. USAID y CEAMSO. Asunción, Paraguay. Disponible en [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00MTBW.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00MTBW.pdf)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abma, T. A., & Stake, R. E. (2001). **Stake's responsive evaluation: Core ideas and evolution**. *New Directions for Evaluation*, 2001(92), 7–21. doi:10.1002/ev.31.

Castro Pimienta, O. (2016). La evaluación como modo de actuación profesional de los diseñadores. Una experiencia docente – investigativa. *A3 Manos* [En línea], (4), 37-59. [Citado 14 junio 2022]. Disponible en: <http://a3manos.isdi.co.cu/docs/articulos/4-3.pdf>

European Foundation for Quality Management. (2020). The EFQM model. EFQM.

ISO 9001. (2023). *Control of Documents and Records*. Disponible en 9001 Council.