

Anexo E. Cuestionario para diagnóstico de contextos internos y externos de organizaciones

Este cuestionario tiene como objetivos: (1) recolectar información que permita la caracterización de los contextos de las organizaciones con un sistema de gestión de calidad exigido por la norma ISO 9001 y (2) identificar los principales aspectos o temas de los contextos de los clientes (usuarios o beneficiarios).

Al conocer los contextos se conoce a los clientes (usuarios o beneficiarios) y se les puede ofrecer mejores productos y servicios. Adicionalmente, al conocerlos se les puede comprender mejor y en consecuencia establecer una mejor comunicación que permita una mejor relación comercial y humana. Al conocer los contextos internos y externos de una organización se puede dirigir y liderar de manera más efectiva y democrática.

Los resultados de este cuestionario sobre análisis de los contextos determinan a su vez el análisis de: (1) riesgos, (2) oportunidades y (3) partes interesadas o actores claves. Finalmente, se utiliza para la elaboración de planes de mejoramiento.

Este cuestionario está organizado con preguntas de los siguientes contextos externos: Políticos, Económicos, Sociales y culturales, Tecnológicos, Ambientales y Legales o judiciales conocidos con la sigla PESTAL en español y PESTEL en inglés. Para el análisis de contextos internos se utilizan preguntas sobre siete variables conocidas como las “7’s de Mckinsey”: (1) Strategy = Estrategia, (2) Structure = Estructura, (3) Sistemas, (4) Shared values = Valores compartidos, (5) Skills = Habilidades, (6) Style = Estilo y (7) Staff o Personal.

A continuación se le presentará un listado de preguntas relacionadas con la influencia de los contextos y variables mencionadas en los procesos de una organización y en sus clientes o beneficiarios. Usted deberá indicar el grado de influencia que tiene cada una en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- 0: Nada = Nada importante = Bajo
- 1: Un poco = Un poco importante = Mediano
- 2: Bastante = Importante = Alto
- 3: Mucho = Muy importante = Muy alto

Por favor marque con una X en cada una de las tablas, la respuesta debajo del número que considere más conveniente, adecuado o pertinente.

Al final de cada tipo de contextos, usted deberá seleccionar los CINCO temas más importantes o influyentes en las prácticas directivas y al final de la sección analizar si representan: amenazas, oportunidades, riesgos, fortalezas o debilidades. La intención final es seguir mejorando en las fortalezas, aplicar o hacer cambios con las oportunidades y contrarrestar las debilidades y amenazas con planes o actividades de mejoramiento en las actividades de su área, proceso, dependencia o institución.

Contextos externos:

1. Contextos políticos:

¿Cómo influye/influiría, el grado de respeto o acatamiento a los siguientes temas políticos, de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución?

Contextos políticos.

	0	1	2	3
(1) Los derechos humanos.				
(2) El pluralismo.				
(3) El respeto a la oposición.				
(4) El respeto a quienes piensan diferente.				
(5) La libertad de expresión.				
(6) El imperio de la ley y de la justicia.				
(7) La libertad de prensa.				
(8) La posición de los líderes del gobierno, el congreso, la rama judicial y los militares frente a la democracia.				
(9) Las políticas públicas en relación con la equidad, la igualdad, la informalidad, la mujer, la población LGTBI+Q y las religiones.				
(10) La geopolítica multipolar, multilateral y pacifista frente a las guerras actuales.				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

1. _____
2. _____

2. Contextos económicos:

¿Cómo influye/influiría, cada uno de los siguientes temas de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución?

Contextos económicos.

	0	1	2	3
1. Nivel de desarrollo económico regional y nacional.				
2. Creación y distribución equitativa de riqueza.				
3. El aumento de la inflación, es decir del nivel de los precios y política monetaria (cantidad de dinero en circulación). Desempeño del Banco de la República.				
4. Tasas de interés del dinero o capital en la sociedad y la economía.				
5. Empleo y desempleo (Las tasas de desempleo de la ciudad y del país).				
6. Igualdad y equidad.				
7. Ingresos de los trabajadores y las familias (El incremento del salario mínimo)				
8. Gastos de los trabajadores y las familias.				
9. Impuestos (Las reformas tributarias).				
10. Balanza comercial (diferencia entre exportaciones e importaciones)				
11. Cuenta corriente (Diferencia entre ingresos y egresos de corto plazo del país)				
12. Política fiscal (Déficit del Estado para atender obligaciones internas y externas)				
13. Endeudamiento de las personas, las familias, las empresas y el país.				
14. El estado de las vías de las veredas, los barrios o municipios donde viven los clientes.				
15. Las condiciones o estado de las viviendas.				
16. Productividad.				
17. Competitividad.				
18. Tasas de cambio frente al Dólar, el Euro y otras monedas.				
19. Tercera vía o socialdemocracia (Tomar lo mejor del capitalismo democrático y lo mejor del socialismo democrático).				
20. Intervencionismo del Estado (Neokeynesianismo).				
21. Economía de mercado (neoliberalismo o neoconservatismo).				
22. Recesión y depresión (No crecimiento o decrecimiento de la economía)				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

1. _____
2. _____

3. Contextos sociales y culturales:

¿Cómo influye/influiría, cada uno de los siguientes temas de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución?

Contextos sociales y culturales.

	0	1	2	3
1. Calidad de los servicios públicos (agua, alcantarillado, electricidad, gas, telefonía, etc.) y de la educación, la salud, la vivienda y la recreación.				
2. El capital social de las familias de sus clientes expresado en las organizaciones cívicas y sociales a las que pertenecen (juntas de acción comunal, clubes deportivos, organizaciones religiosas, organizaciones de derechos humanos, etc.)				
3. El capital social de las familias de sus clientes expresado en las instituciones que les apoyan en situaciones de desempleo y desgracia económica o ambiental.				
4. El tamaño del círculo de amistades de las familias de los clientes a quienes puede acudir en situaciones de emergencia o necesidad.				
5. El grado de solidaridad/individualismo que existe en los barrios o veredas donde viven sus clientes.				
6. El grado de responsabilidad por construir una vida mejor no solo para las familias internamente sino para toda la comunidad.				
7. El grado de impunidad y justicia que existe en el barrio, vereda o municipio donde viven sus clientes.				
8. El grado de tolerancia con quienes tienen creencias o culturas diferentes.				
9. El grado de honradez y honestidad existente en el barrio, vereda o municipio donde viven sus clientes.				
10. La solución sana de conflictos o el agravamiento de los mismos entre familiares y vecinos.				
11. El nivel de miedo existente frente a la violencia común o política existente en el barrio, vereda o municipio donde viven sus clientes.				
12. El nivel de machismo o respeto a los derechos de las mujeres.				
13. El nivel de respeto a los derechos de la población LGTBI+Q.				
14. El nivel de cooperación efectiva frente a las familias más pobres y vulnerables.				
15. El nivel de desarrollo científico y tecnológico de las familias de sus clientes.				
16. El nivel de fanatismo y dogmatismo (ilusión de poseer la verdad única e incontrovertible) en sus colaboradores y en las familias de los clientes.				

17. La creencia en la predestinación Vs en la agencia y empoderamiento para la transformación y el progreso colectivo.				
18. La utilización del tiempo en términos de puntualidad, horarios y aprovechamiento en la construcción de capacidades colectivas.				
19. La comunicación interpersonal: reglas, respeto, hechos, suposiciones, indirectas, chismes, formalidad, informalidad, emocional (subjetiva), no emocional o instrumental (objetiva), formal, informal, etc.				
20. El grado de importancia que se le da a las artes, la música y la educación física.				
21. El papel de los medios de comunicación (Tv, radio, prensa, etc.) y de las redes sociales.				
22. Los hábitos de lectura de sus colaboradores, clientes y familiares.				
23. El papel de los videos y películas en la construcción de imaginarios culturales y sociales.				
24. El impacto de los videojuegos en las mentalidades y comportamientos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.				
25. La efectividad de la educación religiosa y/o de valores éticos y morales.				
26. El impacto de la educación sexual y los cursos de noviazgo, manejo de la soledad e inteligencia emocional.				
27. La Anarquía y permisividad dentro y fuera de la organización Vs el autoritarismo arbitrario Vs la democracia y el sano equilibrio psicológico.				
28. El endeudamiento exagerado e insoportable de las familias de los clientes y de los colaboradores mismos.				
29. La actitud amigable Vs xenofobia.				
30. El manejo de las confianzas/frustraciones y reciprocidades/no reciprocidades en favores sociales o familiares.				
31. Se puede caminar libremente de noche por las calles donde viven sus clientes y dejar solas las viviendas de sus familias sin temor.				
32. El grado de oportunismo Vs colaboración para lograr metas colectivas comunes.				
33. Relaciones sociales de cuidado, empatía, confianza, tolerancia y respeto mutuo entre amistades y vecinos veredales, barriales y municipales.				
34. El significado de prójimo reducido a familiares, vecinos y compañeros de trabajo Vs el extendido a toda la humanidad.				
35. Las personas mejor conectadas socialmente son las que más progresan y acceden a oportunidades.				
36. La voluntad de superar “agujeros estructurales” de pobreza y exclusión para “tender puentes de interacción” y acercarse a otras personas con las cuales construir colectivamente oportunidades y emprendimientos.				

37. El establecimiento de relaciones sociales fuera de su grupo de pertenencia.				
38. Vandalismo, alucinógenos, alcohol y tabaquismo.				
39. Los lazos informales de sociabilidad como visitarse o salir a caminar o practicar algún deporte.				
40. El intercambio de favores entre parientes, vecinos y amigos.				
41. La asistencia a iglesias, templos o cultos y organizaciones cívicas y sociales.				
42. ¿Cuántos favores han hecho las familias de los miembros de la organización en el último mes de manera desinteresada? “Haré esto por ti, de manera desinteresada”				
43. La honestidad, la confianza, el compromiso cívico y la cooperación se refuerzan mutuamente.				
44. “creo en los demás y respeto sus derechos, porque también pueden creer en mí ya que no miento, engaño, estafo, ni robo, por lo tanto también respetarán mis derechos”				
45. ¿Los miembros de las familias de mis colaboradores y clientes han tenido en el último mes alguna responsabilidad en organizaciones cívicas, comunales, religiosas o sociales ya sea como miembro, voluntario, reuniendo fondos, organizando eventos o haciendo trabajo administrativo?				
46. Los miembros de las familias de sus colaboradores y clientes han establecido relaciones sociales con personas u organizaciones lejanas (en otros barrios, veredas, municipios, departamentos o países)?				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

1. _____
2. _____

4. Contextos tecnológicos:

¿Cómo influye/influiría, cada uno de los siguientes temas de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución?

Contextos tecnológicos.

	0	1	2	3
(1) El nivel de desarrollo científico, tecnológico e industrial en la vereda, barrio o municipio donde viven sus clientes.				

(2) El grado de conectividad a internet existente en el barrio, vereda o municipio donde viven sus clientes.				
(3) La capacidad económica de las familias de los clientes y de sus colaboradores para adquirir celulares, tabletas, portátiles, televisores y computadores de última generación.				
(4) Grado de implantación de tecnologías de la información TIC en la organización.				
(5) El grado de inversión en el municipio, departamento o país en desarrollo tecnológico, investigación, innovación y creación de patentes y emprendimientos.				
(6) Las actividades de investigación por parte de colaboradores de la organización.				
(7) De las cuatro revoluciones industriales (1. vapor de agua, 2. electricidad, 3. internet y 4. robots o inteligencia artificial) en cuál se encuentran en su organización y en los barrios, veredas o municipios donde viven sus clientes.				
(8) La utilización de contextos digitales, electrónicos y virtuales en su organización y en las familias de sus clientes.				
(9) La existencia de mayor o menor cantidad de infopobres/inforicos				
(10) La existencia de mayor o menor cantidad de tecnófilos o tecnófobos.				
(11) La importancia de las redes tecnológicas Blockchain en la vida cotidiana de las familias.				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

1. _____
2. _____

5. Contextos ambientales:

¿Cómo influye/influiría, cada uno de los siguientes temas de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia, organización, empresa, negocio o institución?

Contextos ambientales.

	0	1	2	3
(1) Crisis climática mundial.				
(2) Objetivos de desarrollo sostenible 2030.				
(3) Grado de ecologismo. Certificación en la norma ISO 14001 sobre gestión ambiental de la organización.				
(4) Tendencia a la sostenibilidad ambiental.				
(5) Porcentaje de reciclaje de productos.				
(6) Energías renovables.				
(7) Existencia de tasas ecológicas.				
(8) Leyes medioambientales.				
(9) Agua.				
(10) Aire.				
(11) Suelos.				
(12) Disposición de basuras.				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

1. _____
2. _____

6. Contextos legales o judiciales:

¿Cómo influye/influiría, cada uno de los siguientes temas de los contextos externos e internos en su área, proceso, dependencia o institución?

Contextos judiciales o legales.

	0	1	2	3
(1) Número de jueces por cada 1000 habitantes.				
(2) Sobornos en la rama judicial.				
(3) Acceso a la justicia.				
(4) Calidad de la justicia.				
(5) Equidad en la justicia.				
(6) Calificaciones de magistrados, jueces, fiscales y abogados.				
(7) Desempeño de los organismos de control.				
(8) Congestión en despachos judiciales.				
(9) Eficiencia y tiempo en administración de justicia.				

¿De los temas anteriores, cuáles serían los dos más importantes que usted considera, su área, proceso, dependencia o institución, debe ayudar a mejorar e incluir en un plan de mejoramiento?

3. _____
1. _____

Conclusiones de contextos externos en términos de amenazas y oportunidades para su área, proceso, dependencia, organización o institución:

Tema contextual tomado de los números que aparecen en cada contexto	Oportunidad (redactada sobre el tema contextual de la columna de la izquierda ¿En qué consistiría cada oportunidad?)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Tema contextual tomado de los números que aparecen en cada contexto	Amenaza (redactada sobre el tema contextual de la columna de la izquierda ¿En qué consistiría cada amenaza?)
1.	

2.	
3.	
4.	
5.	

Contextos internos:

De los siguientes contextos internos de la organización donde trabaja, elabore una breve descripción.

1. Contexto político interno:
2. Situación económica de la organización:
3. Cultura organizacional:
4. Contexto tecnológico interno:
5. Contexto ambiental interno:
6. Strategy = Estrategias pedagógicas y administrativas:
7. Structure = Estructura organizacional:
8. Sistemas de gestión:
9. Shared values = Valores culturales compartidos:
10. Skills = Habilidades o competencias pedagógicas y administrativas:
11. Style = Estilo de liderazgo en la institución:
12. Staff o comportamiento del personal que trabaja en la organización:

Conclusiones de contextos internos en términos de fortalezas y debilidades para su área, proceso, dependencia o institución:

Tema contextual tomado de los números que aparecen en cada contexto	Debilidad (redactada sobre el tema contextual de la columna de la izquierda ¿En qué consistiría cada debilidad?)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Tema contextual tomado de los números que aparecen en cada contexto	Fortaleza (redactada sobre el tema contextual de la columna de la izquierda ¿En qué consistiría cada fortaleza?)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Conclusiones finales y acciones a seguir

Conclusiones generales finales del análisis de contextos en su área, proceso, dependencia, organización o institución:

1. ¿Cuáles son las dos principales fortalezas (se convertirán en temas de comunicación por sitio web, redes sociales y demás canales de comunicación interna y externa)?
2. ¿Cuáles son las dos principales debilidades (se convertirán en planes de mejora)?
3. ¿Cuáles son las dos principales oportunidades (se convertirán en planes de mejora)?
4. ¿Cuáles son las dos principales amenazas (se convertirán en riesgos y controles)?

¿A partir del conocimiento de los contextos de sus clientes (beneficiarios) cómo orientará en el futuro las actividades de su área, proceso, dependencia, organización o institución, para que sean más efectivas y de mayor calidad? (Escriba CINCO acciones concretas).

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.