

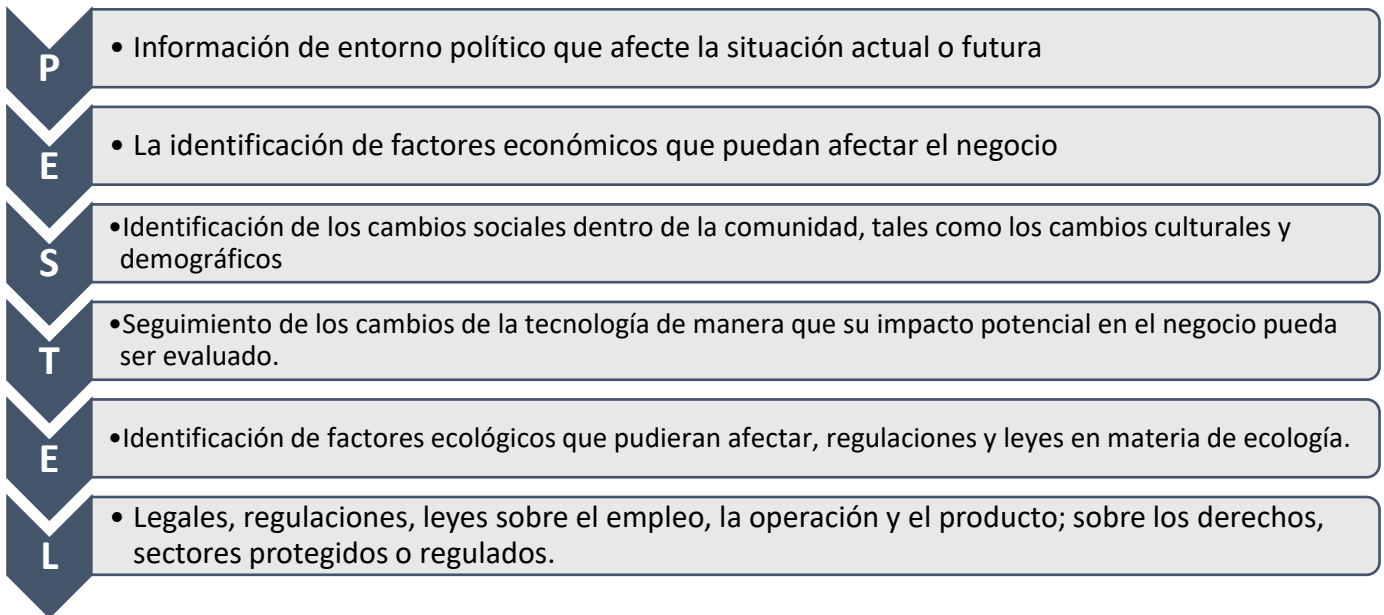


## Descripción de la herramienta

El análisis PESTEL se realiza a menudo por organizaciones como parte de su planificación para entender mejor las oportunidades y los riesgos a los que la organización se enfrenta.

El objetivo es evaluar el entorno externo e interno de la organización para la creación la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la calidad.

El Análisis **PESTEL**, analiza seis tipos de información, que se enumeran a continuación:



Este sería un cuestionario base para la identificación de factores, riesgos, oportunidades, etc., por favor, conteste las siguientes preguntas en la medida que apliquen en la región en la que usted opera. Estas preguntas ayudarán a determinar las áreas en las que se puede necesitar hacer más recopilación de datos e investigación.

1. ¿Qué factores **políticos** en su región pueden generar **oportunidades** adicionales para la implementación o mejora de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Un gobierno ha iniciado un programa de apoyo a la exportación.

- Armonía entre Sindicato y la Administración.
- Relación con los gobiernos de los estados y presidencia municipal.
- Transición de DGEST a TecNM
- Relevos en los tres niveles de gobierno



2. ¿Cuáles son los factores **políticos** en su región que pueden generar **riesgos** adicionales para la mejora o implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Endurecimiento de las políticas fiscales para recaudar impuestos.

- Confrontación entre Sindicato y Administración.
- Que no se respeten los acuerdos anteriores a la creación de la Sección 61, en los estados.
- Burocratización de trámites para el ejercicio de los recursos federales.
- Falta de actualización de normatividad del TecNM
- No se respeten los convenios de colaboración federación-estados.

3. ¿Qué factores **económicos** en su región pueden generar **oportunidades** adicionales para la mejora o implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Varias organizaciones se han unido para acceder a programas de gobierno que mejorarán los precios de energéticos para industrias y le han invitado.

- Mayor inversión de los ingresos propios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Habilitación de más programas para emprendimiento.
- Mayores incentivos fiscales para inversionistas, incluyendo PYMES.

4. ¿Cuáles son los factores **económicos** en su región que pueden generar **riesgos** que afecten la mejora o implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Debido a dificultades económicas, menos clientes son capaces de pagar sus productos y servicios.

- Fluctuación del tipo de cambio del peso frente al dólar con impacto directo a la infraestructura.
- Ajustes presupuestales en la SEP.

5. ¿Qué factores **sociales** en su región pueden generar **oportunidades** adicionales para la mejora o implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Una gran cantidad de personas de otras regiones se están moviendo a su comunidad y están buscando sus productos y servicios.

- Existe migración de población por generación de nuevos empleos y eso deriva en mayor demanda de aspirantes a nuevo ingreso.
- El mayor número de empresas en la región favorece la relación con la Inversión Pública.

6. ¿Cuáles son los factores **sociales** en su región que pueden generar **riesgos** para la mejora o implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: A la comunidad ha llegado un gran número de personas que no hablan el idioma local, la organización no cuenta con servicios de traducción.

- Altos niveles de inseguridad.
- Los problemas sociales afectan la aceptación de los egresados para residencia profesional y contratación por falta de un segundo idioma.



**Guía del uso de la herramienta PESTEL para el análisis del contexto de la organización**

**ITO-CA-PO-006-01**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 31000:2015 ISO 9001:2015**

**Página 3 de 4**

7. ¿Qué factores **tecnológicos** en su región pueden generar **oportunidades** adicionales para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Un nuevo medio para la recopilación de datos permite a las organizaciones recopilar datos de manera más eficiente.

- Las nuevas tecnologías y esquemas de comunicación impactan en la diversificación de oferta educativa y en la operación de la Institución.
- Creación de nuevos programas educativos (maestrías) en línea.
- El desarrollo de proyectos de investigación de corte tecnológico por parte de los profesores del ITO.
- El uso de TIC en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje mejora indicadores.

8. ¿Cuáles son los factores **tecnológicos** en su región que puede generar **riesgos** para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Las investigaciones muestran muy poca evidencia de que la durabilidad de sus productos es la especificada con los clientes que los usan.

- Falta de capacitación y resistencia al cambio en el uso de las TIC.
- Variación de la disponibilidad de la infraestructura de comunicación en todo el país.
- Falta de calidad en las señales de comunicación, en diversas zonas.
- Obsolescencia de los equipos.

9. ¿Qué factores **ecológicos** en el ITO puede generar **oportunidades** adicionales para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Distinguir sus productos con características de alto ahorro en el consumo de energía pueden diferenciarle en el mercado

- Existe política a nivel central para la operación del SGC
- Existe mayor conciencia de los procesos estratégicos.
- Hay mayor difusión de la política y de los procedimientos con enfoque a procesos

9. ¿Qué factores **ecológicos** en el ITO pueden generar **riesgos** para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Una nueva ley sobre protección al medio ambiente con acciones coercitivas (multas) e inspecciones operativas frecuentes.

- Falta de conocimiento y aplicación de normatividad aplicable vigente.
- Altos niveles de contaminación en la región.
- Presencia de infraestructura de alto riesgo en las inmediaciones de la Institución.

10. ¿Qué factores **legales** en su región que puede generar **oportunidades adicionales** para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Una nueva ley que proteja los derechos de autor para el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles



- La incorporación de Sistemas de Gestión y su interrelación, favorece el conocimiento y aplicación de normatividad vigente.
- Existe planta docente con altos niveles de formación y conocimiento en normatividad y legislación aplicable.
- La creación del TecNM con personalidad jurídica propia amplía el margen de operación del sistema.

11. ¿Qué factores **legales** en su región que puede generar **riesgos** para la mejora o implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Ejemplo: Un incremento sobre los requisitos para mantener el SGC en operación sobre la interacción de procesos

- Desconocimiento y/o falta de conciencia de la normatividad aplicable vigente.
- Cambios en las leyes del IMSS y del ISSSTE.