

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE (Litwin & Stringer, 1968)

ESTRUCTURA	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de esta organización				
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
RESPONSABILIDAD				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13. Mis superiores solo traen planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
RECOMPENSA				
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21. En esta organización hay muchísima crítica.				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo un error me sancionan.				
DESAFIOS				
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la				
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
RELACIONES				
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.				
COOPERACION				
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35. a dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
ESTANDARES				
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
CONFLICTO				
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IDENTIDAD				
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

ANEXO 2. ENCUESTA CUALITATIVA

ENCUESTA CUALITATIVA

OBJETIVO

- Conocer a profundidad las opiniones de la gente sobre el Consulado General Central de Colombia en un estado natural.

Se Realizó 2 sesiones con un grupo en total de 17 personas, cada una sección tuvo una duración de 1 hora.

Se contó con un moderador cuya función fue dirigir y guiar la actividad evitando la dispersión de los participantes y manteniendo la homogeneidad y libertad de expresión dentro de la reunión.

La captación de los participantes se hizo aleatoria, a través del cuestionario filtro para asegurar la riqueza de sus aportes, también era parte primordial escoger personas que hacer uso de los servicios del consulado.

Cuestionario filtro:

* Nombre	
* Edad	
* Sexo	
* Ocupación	
* Comunidad en la que reside?	
* ¿Trámite que ha realizado en la oficina consular?	

En total se escogieron 17 personas al azar a través del cuestionario filtro, estas fueron divididas dos grupos, el primer grupo conto con 8 participantes y el siguiente grupo con 9 participantes.

PRIMER PASO

Se recibió a las personas con un grato saludo en la recepción de consulado

Hola muy buenos días bienvenidos de nuevo al Consulado General Central de Colombia en Madrid.

Acto seguido el moderador pasó a llevar a las personas a la sala de juntas del consulado para ubicarlas y dar explicación de la actividad que se iba a realizar continuación.

El motivo de esta reunión es para evaluar y discutir diferentes aspectos del consulado, los cuales podrán ayudar a tener un concepto de la opinión que tiene los usuarios acerca de este.

SEGUNDO PASO

En la sala de juntas se le entregó a cada uno de los usuarios una hoja y un lápiz para que pudieran escribir las respuestas del cuestionario que el moderador entregó.

Para romper el hielo y fomentar la participación del grupo, el Moderador empezó por hacer preguntas personales como nombre, en donde residen, hace cuanto se encuentran en España, etc., preguntas para ganar la confianza de los encuestados.

TERCER PASO

Se dio inicio a la actividad y se le pide a los participantes que contesten el cuestionario junto con el moderador vaya preguntando. Para cada pregunta se dio un tiempo aproximado de 5 minutos, en los cuales los participantes podían responder en el cuestionario y hacer discusión de la pregunta.

CUARTO PASO

Al finalizar la actividad, el moderador recoge los cuestionarios y agradece a los participantes.

Gracias por participar en esta actividad su opinión es de gran valor.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Usted tiene hijos menores de 7 años? qué edad exactamente?	
Actualmente como esta su situación laboral?	
Qué medio de transporte es el que más utiliza para desplazarse?	
Usted, que entiende por servicio?	
Usted, que entiende por cliente?	
Para usted, cuales son los factores más importantes que tiene que tener el servicio al cliente?	
Cuando escucha la palabra consulado que es lo primero que se le viene a la mente?	
Usted se encuentra inscrito actualmente en alguno consulado de Colombia?	
A través de que medio se informa sobre los cambios del consulado?	
Usted se encuentra informado de todos los servicios que ofrece el consulado?	
En general, como ha sido su experiencia como usuario del consulado?	
Considera que el consulado general central de Colombia tiene en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios?	
Finalmente, usted que espera encontrar cuando visita las oficinas consulares del gobierno colombiano en el exterior?	

Fuente: creación de las autoras

ANEXO 3 ENCUESTA A LOS USUARIOS

*1. Indique su sexo

- Femenino
 Masculino

*2. ¿Qué edad tiene?

✓

- 15 a 20
- 21 a 25
- 26 a 30
- 31 a 35
- 36 a 40
- 41 a 45
- 46 a 50
- 51 a 55
- 56 a 60
- +60

*3. ¿En que comunidad reside?

✓

- ALAVA
- ANDALUCIA
- ARAGON
- ASTURIAS
- CANARIAS
- CANTABRIA
- CASTILLA Y LEON
- CASTILLA LA MANCHA
- CATALUÑA
- COMUNIDAD VALENCIA
- EXTREMADURA
- GALICIA
- GIPUSKOA
- ISLAS BALDEARES
- LA RIOJA
- MADRID
- MURCIA
- NAVARRA
- VIZCAYA

*4. Durante el último año, ¿cuantas veces ha visitado el consulado?

✓

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- +10

***5. ¿Cual es el motivo de la visita al consulado?**

- Trámites
- Asesoría Jurídica
- Asistencia Social
- Entregas
- Colombia Nos Une

6. ¿ Cuantos tramites realizo en el consulado ?

- Apostilla de documentos
- Reconocimiento de firma
- Antecedentes penales
- Inscripción consular
- Supervivencia
- Certificados
- Registraduría
- Pasaporte
- Visas
- Nacionalidad
- Libreta militar
- Escritura pública
- Autenticar documentos

7. ¿Cuánto tiempo esperó para la entrega del turno ?

- ✓ 1 a 5 minutos
- 5 a 10 minutos
- 10 a 15 minutos
- + 15 minutos

8. Cuánto tiempo esperó para ser llamado a un modulo ?

- ✓ 1 a 5 minutos
- 6 a 10 minutos
- 11 a 15 minutos
- 16 a 20 minutos
- 21 a 25 minutos
- 26 a 30 minutos
- + 30 minutos

***9. Pudo realizar el trámite con éxito?**

- si
- no

10. Cuál fue el motivo para no poder realizar su trámite ?

11. Cuánto tiempo duró el funcionario para realizar los trámites solicitados?

✓

- 1 a 5 minutos
- 6 a 10 minutos
- 11 a 15 minutos
- 16 a 20 minutos
- 21 a 25 minutos
- 26 a 30 minutos
- 31 a 35 minutos
- 36 a 40 minutos
- +40 minutos

12. Califique la calidad del servicio prestado por el funcionario

	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Habilidad y precisión				
14. Según su experiencia, califique las siguientes variables.				
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Nivel de atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza y orden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*13. Usted ha realizado alguna consulta por teléfono?

- si
- no

***15. Usted ha realizado alguna consulta por correo electrónico?**

- si
 no

16. Según su experiencia, califique las siguientes variables.

	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Respuesta rápida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la información recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respuesta cortés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Finalmente, evalúe de 1 a 6 (siendo 1 la calificación mas baja y 6 la mas alta) la calidad global del servicio ofrecido por el Consulado

	1	2	3	4	5	6
Instalaciones del consulado (Comodidad, limpieza, información, distribución)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal de consulado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de respuesta a las (sugerencias, quejas o reclamos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. COMENTARIOS