

NTP 498: Nivel de “salud” y calidad de la empresa: cuestionario de autoevaluación (III)

Autoévaluation simplifiée du degré de santé et qualité de l'entreprise selon le modèle EFQM (III)

Simplified autoevaluation of enterprise's "health" and quality level according to EFQM's audit model (III)

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Actualizada por la NTP 556.

Redactora:

M^a Josefa Salido Tercero
Ingeniero industrial

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Introducción

Esta NTP complementa a las anteriores en las que se expusieron los criterios del sistema de autoevaluación basados en el modelo de la EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad). Aquí se ofrece un cuestionario para la autoevaluación simplificada.

Para que el cuestionario siguiente cumpla su objetivo de forma eficiente ha de ser cumplimentado por un grupo de personas formado por personal de dirección así como representantes de los trabajadores, puesto que la opinión de éstos últimos es determinante para el buen hacer de la compañía.

Los criterios de valoración para responder las preguntas del cuestionario son los siguientes:

- 0 Nada
- 1 Poco
- 2 Bastante
- 3 Mucho

Es necesario para responder adecuadamente no basarse sólo en las opiniones sino contrastarlas debidamente con hechos, documentos e indicadores que demuestren lo realizado.

Medios

LIDERAZGO O AUTORIDAD RECONOCIDA (10%)

1. ¿Define la Dirección de la empresa expectativas claras para la organización en materia de calidad, seguridad y medio ambiente, actuando como modelo de los mismos?
2. ¿Es la Dirección accesible tratando de entender los diferentes puntos de vista que plantean los empleados y se reconocen sus logros y compromisos con el trabajo bien hecho?
3. ¿Participa y está comprometida en el establecimiento de los planes de formación?
4. ¿Ha establecido mecanismos de comunicación e información sobre: resultados, competencia, clientes, etc., de forma que puedan valorarse de forma sencilla las expectativas de futuro para el negocio?

0	1	2	3
---	---	---	---

0	1	2	3
---	---	---	---

0	1	2	3
---	---	---	---

0	1	2	3
---	---	---	---

POLÍTICA Y ESTRATEGIA (8%)

5. ¿Se desarrollan unos planes y objetivos concretos de actuación para la mejora de la calidad, la seguridad y el medio ambiente?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
6. ¿Están establecidas las tareas, funciones, responsables y fechas para llevar a cabo los planes?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
7. ¿El personal conoce los planes y objetivos, y de mutuo acuerdo los transforman en objetivos propios y se les facilitan los medios para que puedan cumplirlos?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
8. ¿Se revisa de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

PERSONAS (9%)

9. ¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo profesional, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todo el personal, motivando con ello su participación?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
10. ¿Existe una comunicación fluida ascendente, descendente que abarque a todos los niveles y a todo el personal?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
11. ¿He establecido planes de formación para asegurar que todo el personal está capacitado para realizar su tarea?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
12. ¿Están los mandos comprometidos y participan activamente en la capacitación de su gente?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
13. ¿Existe un sistema que facilite la aportación de ideas por parte de los trabajadores?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

RECURSOS (9%)

14. ¿Existe un sistema de información eficaz de tal manera que todas las personas disponen de la información adecuada para realizar su tarea, y en el momento que se necesita?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
15. ¿Se tienen con los proveedores unas buenas relaciones basadas en la confianza mutua de manera que se coopere en conseguir una mejora continua?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
16. ¿Se han introducido de forma paulatina mejoras tecnológicas, evaluando y controlando su impacto para que éstas sean las más idóneas?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
17. ¿Se gestionan los recursos financieros de manera eficiente controlando que los costes por desajustes se reduzcan cada año?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

PROCESOS (14%)

18. ¿Está la compañía organizada por procesos, y por tanto concentrada en los procesos claves mediante sus parámetros fundamentales?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
19. ¿Se tienen identificadas para eliminar las todas las actividades que no añaden valor al producto?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
20. ¿Existe un equipo o algún sistema para el seguimiento del pedido?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
21. ¿Se realizan revisiones o auditorías para revisar la calidad y seguridad tanto de los procesos productivos como de los productos y/o servicios?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

Resultados

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (20%)

1. ¿Se conocen exactamente quienes son los clientes y cuáles son sus necesidades?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
2. ¿Se mide el grado de satisfacción del cliente, teniendo en cuenta los aspectos tangibles del producto y los intangibles (accesibilidad, fechas de entrega cumplidas, devoluciones, reclamaciones, disponibilidad, etc) y ésta es positiva?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL (9%)

3. ¿Se mide de forma sistemática la satisfacción teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas en cosas como ambiente de trabajo, posibilidades de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
4. ¿Los indicadores de satisfacción de los empleados: quejas, opiniones, absentismo, acciones tomadas en materia en prevención de riesgos, etc, reflejan una tendencia positiva de la compañía?
- | | | | |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

IMPACTO SOCIAL (6%)

5. ¿Es la compañía respetuosa con el medio ambiente teniendo en cuenta todo aquello que pueda producir un inconveniente a los ciudadanos: riesgos a la salud, ruido, integración al paisaje, recuperación de residuos, etc.?

0	1	2	3
---	---	---	---

6. ¿Se está comprometido en acciones de tipo social: actividades económicas o culturales, formación, subvenciones a entidades, etc.?

0	1	2	3
---	---	---	---

RESULTADOS EMPRESARIALES (15%)

7. ¿Muestran los indicadores económicos unos resultados positivos?

0	1	2	3
---	---	---	---

8. ¿Son positivos el resto de los indicadores que se utilizan en la empresa?

0	1	2	3
---	---	---	---

Puntuación

Para obtener los puntos (X) de cada uno de los apartados del cuestionario, deben adicionarse los valores correspondientes al grado de cumplimiento de cada una de las cuestiones respondidas, según la figura 1.

	PUNTOS (X)	% (*) (X · %/ tot. preg)	SUBTOTAL (%)	TOTAL (%)
MEDIOS				
Liderazgo o autoridad reconocida		· 10 / 12 =		
Política y estrategia		· 9 / 12 =		
Personas		· 8 / 15 =		
Recursos		· 9 / 12 =		
Procesos		· 14 / 12 =		
SUBTOTAL				
RESULTADOS				
Satisfacción del cliente		20 / 6 =		
Satisfacción del personal		· 9 / 6 =		
Impacto en la sociedad		· 6 / 6 =		
Resultados empresariales		15 / 6 =		
SUBTOTAL				
TOTAL				

Insertar en las zonas más oscuras los valores subtotales de Medios y Resultados y el Total por adición de ambos.

(*) Los números que aparecen en esta columna corresponden al paso de las puntuaciones obtenidas del cuestionario (columna 1ª) a porcentajes, teniendo en cuenta los pesos que establece el modelo para cada uno de los criterios (liderazgo (10%), política (9%), personas (8%), etc.). Se multiplican los puntos obtenidos en cada apartado (X) por la correspondiente base porcentual de peso del mismo en la valoración final.

Fig. 1: Puntuaciones obtenidas en la evaluación

Criterio de valoración

Según las puntuaciones **subtotales** halladas en porcentaje (medios y resultados); se establece el siguiente criterio de valoración, que se muestra en la figura 2. La calificación de la situación obtenida en la evaluación se determina hallando el punto de intersección de las puntuaciones obtenidas en los subtotales de Medios y Resultados.

La situación global se clasifica en: muy deficiente, deficiente, mejorable, aceptable y excelente.

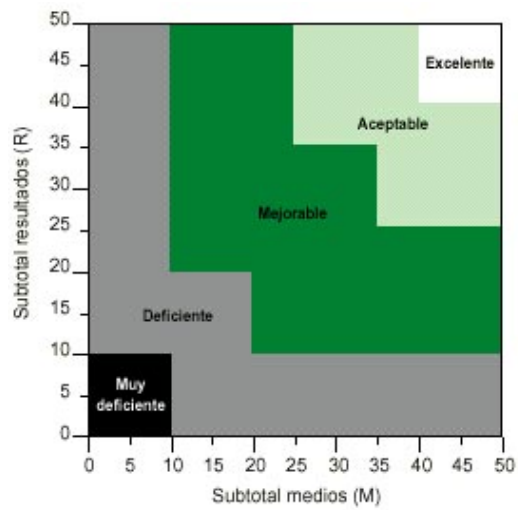


Fig. 2: Resultados de la evaluación en función de las puntuaciones subtotales de medios y resultados.

Bibliografía

- (1) AMICS DE L'EBRE
Bases del premio "Qualitat Ebreca"
 Amigos del Ebro, Tortosa 1998
- (2) BESTRATÉN BELLOVÍ, M. y GIL FISA, A.
 NTP-308. Auditorías de gestión
 INSHT, Barcelona, 1993
- (3) CARAZO, J.A.
"Los grupos y equipos de iniciativa y mejora en RENFE como elementos de Calidad Total"
 Capital Humano, 1998, (108), 10-19.
- (4) CLAVER CORTÉS E., GASCÓ GASCÓ J. L. y LLOPIS TAVERNER
Los recursos humanos en la empresa: un enfoque directivo
 Ed. Civitas (1996)
- (5) GIL FISA, A.
 NTP-305. Balance social de la empresa
 INSHT, Barcelona, 1993
- (6) GIORGIO MERLI
La Calidad Total como herramienta de negocio
 Ediciones Díaz de Santos, S.A., (1995)
- (7) SANCHO FIGUEROA, T. y ONCINS DE FRUTOS, M.
 NTP-419. Círculos de calidad, condiciones de trabajo
 INSHT, Barcelona, 1996