



Documentación

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)

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?

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

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?

0	1	2	3
---	---	---	---
3. ¿Participa y está comprometida en el establecimiento de los planes de formación?

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

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
---	---	---	---

	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.

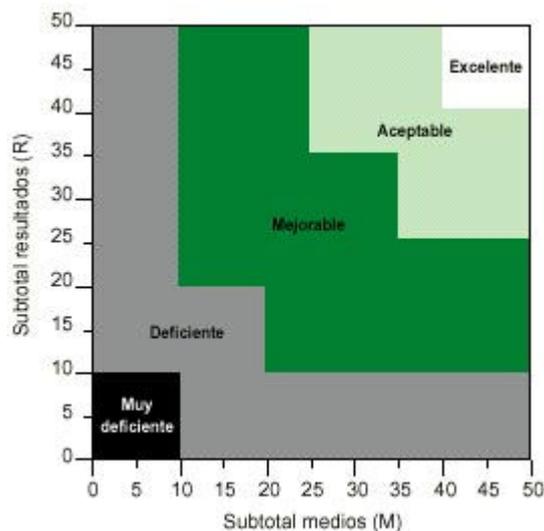


Fig. 2: Resultados de la evaluación en función de las puntuaciones subtotales de medios y resultados.

Bibliografía

(1) AMICS DE L'EBRE

Bases del premio "Qualitat Ebrenc"

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

Adenda

Esta NTP ha sido complementada y actualizada por:

NTP 556: Nivel de "salud" y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado.

Advertencia

© INSHT