

BATERÍA DE INDICADORES PARA EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS

Qué es

Es un listado de indicadores en el ámbito de la gestión de las personas, desarrollado con las sugerencias de numerosos agentes y contrastado directamente con empresas industriales y de servicios, que permite a las empresas introducir sus datos y compararse con otras.

Requisitos para participar

Pueden participar en esta batería de indicadores organizaciones del sector industrial, construcción y servicios avanzados conexos (ingenierías, TIC's, etc.) que sean colaboradores de EUSKALIT. Tiene información sobre cómo ser colaborador de EUSKALIT en la dirección <http://www.euskalit.net/nueva/colaboradores.php>

Cómo participar

Accediendo a la web de EUSKALIT www.euskalit.net, "Área de colaboradores" e introduciendo el nif (letra y número todo seguido, sin guión) y la contraseña de colaborador.

Más adelante y en la web se facilitan instrucciones y comentarios para el adecuado cálculo de los indicadores. Recomendamos leerlas detenidamente y calcular/preparar los indicadores antes de comenzar la introducción de los datos.

Los datos que pueden introducirse son únicamente los del pasado año 2007. La fecha límite para participar e introducir datos es el 6 de junio de 2008.

Visualizar datos comparativos

Las comparaciones con la media y con el mejor pueden realizarse en "tiempo real", sin embargo con objeto de concretar y homogeneizar el nº de empresas/datos con los que compararse, recomendamos consultar las comparaciones tras la fecha límite de introducción de datos (6 de junio de 2008). A partir de esa fecha, la batería se cerrará y los datos globales podrán considerarse como los definitivos.

No es obligatorio aportar los datos correspondientes a todos los indicadores, pero solamente se podrán visualizar los datos comparativos en los indicadores de los que se hayan aportado datos.

Otros compromisos de los participantes

Como lo que se pretende con la batería es difundir las mejores prácticas, el nombre del mejor podrá visualizarse y desde EUSKALIT se podrán organizar actos, charlas, publicaciones, etc. en ese sentido. Además, la batería de indicadores mostrará a todos los participantes el nombre de la organización que obtiene mayor puntuación de cada ítem, para tener la posibilidad de aprender del mejor.

Escala de conversión de los datos de percepción: La escala de los indicadores de personas-percepción será de 0 al 10. Si en vuestra organización utilizáis una escala diferente, aplicad las siguientes fórmulas para convertirla a la escala 0-10.

Escala 1-3: Restar 1 al resultado obtenido y multiplicarlo por 5: $(n-1)*5$

Escala 1-4: Restar 1 al resultado obtenido y multiplicarlo por 3,33: $(n-1)*3,33$

Escala 1-5: Restar 1 al resultado obtenido y multiplicarlo por 2,5: $(n-1)*2,5$

Escala 1-6: Restar 1 al resultado obtenido y multiplicarlo por 2: $(n-1)*2$

Escala 1-7: Restar 1 al resultado obtenido y multiplicarlo por 1,66: $(n-1)*1,66$

LISTADO DE INDICADORES

1. Personas-percepción (Subcriterio 7a)

Incluye preguntas-ejemplo que podrían englobarse dentro de cada ítem. Si utiliza otras, inclúyalas en el apartado que tenga las preguntas más parecidas. En caso de duda, puede ponerse en contacto con ljimenez@euskalit.net

	Indicador	Forma de Cálculo	Observaciones
1.0	Índice General de Satisfacción	¡OJO!, NO SE TRATA de hacer una media de todos los ítems, debe existir una pregunta de éste tipo en la encuesta.	Incluir sólo si existe una pregunta de éste tipo (general) en la encuesta. No se trata de hacer una media de todos los ítems
2.0	Satisfacción respecto al sistema de Dirección y Liderazgo	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas referidas a los inmediatos superiores.	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Se tienen en cuenta sugerencias de personas por parte de Dirección - Reconocimiento y recompensa por parte de Dirección - La Dirección entiende y valora tu trabajo - La forma de abordar los errores es la adecuada - La forma de abordar los conflictos es la adecuada - La Dirección actúa como modelo de los valores - Dedicación de Dirección para priorizar y apoyar mejoras - La Dirección estimula y fomenta la colaboración y trabajo en equipo - Accesibilidad y escucha activa de la dirección - Formación que imparte y conocimientos que transmite la Dirección - Capacidad de toma de decisiones de Dirección
3.0	Satisfacción respecto a la Política y Estrategia de la empresa	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre directrices estratégicas, planes anuales, etc - Identificación con la misión, visión, valores, política y estrategia - Confianza en la política y estrategia - Implicación de personas en consecución metas y objetivos generales - Coherencia entre el trabajo diario y la política y estrategia
4.0	Satisfacción respecto a la comunicación	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación vertical - Comunicación horizontal - Eficacia de las reuniones - Compartir conocimiento y mejores prácticas
5.0	Satisfacción respecto al entorno físico y recursos	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Recursos estructurales generales (orden, limpieza, espacio, vestuario, luz, ruido...) - Recursos particulares (maquinaria/equipos, teléfono, ordenador, archivo, mesa...)
6.0	Satisfacción respecto a la seguridad y la prevención de riesgos laborales	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - La empresa pone medios para mi seguridad - Los medios son adecuados para la prevención de riesgos y hacen que me sienta seguro/a
7.0	Satisfacción respecto a condiciones de empleo	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Confianza en mantener puesto de trabajo - Considerarse justamente remunerado/a - Distribución de vacaciones - Otros beneficios extrasalariales (comedor, planes pensiones, médico, transporte, deporte, estudios, ocio, reparto beneficios, etc.) - Política de la empresa en temas relacionados con la igualdad, imparcialidad, justicia, etc. en el empleo
8.0	Satisfacción respecto a rendimiento del trabajo	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo más horas de las que me corresponden (10=nunca) - Horario - Sobrecarga de trabajo (10=nunca)
9.0	Satisfacción respecto a la organización y planificación del trabajo	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de la información necesaria para realizar adecuadamente el trabajo (procesos, instrucciones, datos, etc.) - Claridad de las responsabilidades - Claridad de los objetivos definidos
10.0	Satisfacción respecto a participación en la gestión	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía (toma decisiones y responsabilidad) en tu trabajo - Se te ayuda e impulsa a ser creativo, innovador y a aportar ideas de mejora - Participación, diálogo y consenso para fijar responsabilidades y objetivos - Se analizan y consideran ideas de mejora - Posibilidad de trabajar en equipo
11.0	Satisfacción respecto al desarrollo y motivación profesional	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse resultados de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - Participación en el diseño de tu desarrollo profesional - Planes de tu desarrollo profesional - La empresa es el lugar adecuado para desarrollar tu pleno potencial profesional - Adecuación del puesto a tu perfil - Trabajas en proyectos que te ilusionan

12.0	Satisfacción respecto a la gestión de la formación	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas con la formación interna y externa	Podrían promediarse resultados de las siguientes preguntas: - Sistemática para detectar tus necesidades de formación en la empresa y competencias necesarias y completarlas - Facilidades que da la empresa para tu formación - La empresa aporta recursos para mejorar tu rendimiento en el trabajo
13.0	Índice General de Satisfacción respecto a la formación recibida	Calcular promediando los resultados de las encuestas de satisfacción específicas realizadas a la finalización de cada curso	Calcular promediando los resultados de las encuestas de satisfacción específicas realizadas a la finalización de cada curso, tanto interno como externo
14.0	Satisfacción respecto a sentido de pertenencia y orgullo de trabajar en la empresa	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse los resultados de las siguientes preguntas: - Te sientes orgulloso/a de trabajar en la empresa - Imagen y prestigio de la empresa
15.0	Satisfacción respecto al clima e integración	Promedio de los resultados de todas las preguntas relacionadas	Podrían promediarse resultados de las siguientes preguntas: - Te sientes integrado en la empresa - Relaciones entre compañeros

Como calcular estos indicadores de percepción:

Los indicadores de percepción de personas pretenden recopilar los resultados promediados de los ítems que suelen incluirse en las encuestas de satisfacción de personal. Los datos que deben introducirse son los del año 2007 y cada uno de ellos puede calcularse mediante el promedio de las preguntas (mínimo una) que la empresa considere relacionadas con cada ítem. Se aportan preguntas-ejemplo que podrían englobarse en cada uno de los ítems.

Por ejemplo:

Item: Satisfacción respecto al sistema de Dirección y Liderazgo (indicador 2)

Preguntas de la encuesta de la empresa relacionadas con el ítem	Resultado
La dirección tiene en cuenta las sugerencias de las personas	5
Reconocimiento y recompensa por parte de la Dirección	6
La Dirección comprende y valora tu trabajo	No se utiliza
La forma de abordar los errores es la adecuada	No se utiliza
La forma de resolver conflictos es la adecuada	No se utiliza
La dirección actúa como modelo de los valores de la empresa	6
Dedicación de la dirección para priorizar y apoyar mejoras	7
La Dirección estimula y fomenta la colaboración y trabajo en equipo	No se utiliza
Accesibilidad y escucha activa por parte de la dirección	6
Formación que imparte y conocimientos que transmite la dirección	No se utiliza
Receptividad de la Dirección a críticas y capacidad de autocrítica	No se utiliza
Capacidad de toma de decisiones de la dirección	No se utiliza
VALOR A INCLUIR EN LA BATERÍA DE INDICADORES	$(5+6+6+7+6)/5 = \underline{6}$

2. Personas-rendimiento (Subcriterio 7b)

Nº	Indicador	Como calcular	Observaciones
1.0	Absentismo (%)	(Horas de ausencia de toda la plantilla / total horas de convenio de toda la plantilla) *100	En las horas de ausencia incluir las bajas debidas a enfermedad común y accidente laboral y las ausencias no justificadas. NO INCLUIR LAS BAJAS POR MATERNIDAD
2.0	Siniestralidad – índice frecuencia	(Nº de accidentes total / total horas convenio plantilla) *1000.000	Incluir todos los accidentes, tanto los que hayan generado baja como los que no.
3.0	Siniestralidad – índice gravedad (%)	(Total horas baja por accidente / total horas convenio plantilla) *100	
4.0	Nº horas formación por persona	Total horas formación (interna y externa)/ total personas	
5.0	% Personas formadas	(Nº personas diferentes que han recibido formación / total personas)*100	
6.0	% Horas extras	(total horas extras/ total horas convenio)*100	
7.0	% personas eventuales	(nº personas con contrato temporal o eventual/ total personas)*100	
8.0	% Personas con dominio de idiomas extranjeros	(Nº personas con dominio alto de al menos 1 idioma extranjero/total personas)*100	
9.0	% personas con gestión de competencias técnicas	(Nº de personas sobre las que se realiza una evaluación de competencias técnicas sistemática y periódica y su correspondiente plan de desarrollo / total personas)*100	
10.0	% personas con gestión de competencias NO técnicas	(Nº de personas sobre las que se realiza una evaluación de competencias NO técnicas sistemática y periódica y su correspondiente plan de desarrollo / total personas)*100	
11.0	% personas que salen de la organización	(Nº personas que han abandonado voluntariamente la empresa / total personas)*100	No incluir jubilaciones ni prejubilaciones
12.0	Rotación de personal	((Nº altas+Nº bajas)/total personas)*100	No incluir jubilaciones ni prejubilaciones
13.0	Beneficios sociales por persona (euros)	Total euros dedicados a beneficios sociales (seguros, comidas, reparto de beneficios, educación, reconocimientos, gimnasio, guardería, etc) / total personas	
14.0	% personas que participan en la mejora	(nº de personas que han participado en equipos y reuniones cuyo principal objetivo sea la mejora / total personas)*100	

Para cualquier consulta: Luis Jiménez (ljimenez@euskalit.net) o Uxue Bilbao (ubilbao@euskalit.net)