

Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES)



Autores

Robert L. Schalock

Robert L. Schalock & Associates, Estados Unidos

Miguel Ángel Verdugo

INICO, Universidad de Salamanca, España

Chun-Shin Lee y Tim Lee

Qui Zhi Vocational Training Center-Taipei, Taiwán

Jos Van Loon y Kees Swart

Fundación Arduin, Holanda

Claudia Claes

University College, Universidad de Gante, Bélgica

Traducción Adaptación al Español

Miguel Ángel Verdugo, Fabián Sainz y Elisa Verdugo

Desarrollo informático de la versión española

Dámaso Velázquez Álvarez. *INICO, Universidad de Salamanca*

Escala de eficacia y eficiencia organizacional OEES

Perspectiva del cliente

Foco de la perspectiva del cliente: La perspectiva del cliente incluye: (a) alinear los servicios/apoyos con las necesidades de apoyos identificadas, (b) informar del número de clientes que vive o trabaja en entornos más independientes, productivos e integrados en la comunidad, (c) medir resultados personales, (d) dar informe y analizar los resultados personales agregados, y (e) usar la tecnología para mejorar los resultados personales.

<i>Indicador basado en evidencia</i>	<i>Criterios de evidencia</i>	<i>Ejemplos de evidencia</i>	<i>Puntuación de indicador basado en evidencia (Rodear)</i>
1. Alinea los servicios/apoyos con las necesidades de apoyo identificadas	Desarrolla un enfoque estandarizado de la evaluación de las necesidades de apoyo individuales que son importantes según y para el individuo Usa esa información para desarrollar un Plan de apoyos individual Determina que los apoyos individualizados prestados están alineados con las necesidades de apoyo que son importantes según y para el individuo	Datos de necesidades de apoyo evaluadas; incorporación de datos de necesidad de apoyos al Plan de Apoyos Individual	2 1 0
2. Informa del número de clientes que vive o trabaja en entornos más independientes, productivos e integrados en la comunidad	Tiene un sistema de datos que registra los movimientos del cliente a entornos más independientes, productivos e integrados en la comunidad Agrupa los datos de movimiento Analiza y rinde informe de la información de los datos agregados	Conjuntos de datos en el sistema de información de la gestión organizacional	2 1 0
3. Mide resultados personales	Establece/describe los resultados personales deseados Implementa un enfoque estandarizado de la evaluación de resultados personales Analiza y da cuenta de la información de resultados personales	Uso continuado de los resultados de una escala fiable válida de resultados personales	2 1 0
4. Informa y analiza resultados personales agregados	Agrupa los resultados personales evaluados Resume los resultados personales agrupados de forma significativa (p. e. por componentes de programas o localización geográfica) Analiza y da informe de los resultados personales agregados	Conjuntos de datos en el sistema de información de la gestión organizacional	2 1 0
5. Usa la tecnología para mejorar resultados personales	Está familiarizado con los dispositivos y estrategias actuales de tecnología de ayuda Usa dispositivos y estrategias de ayuda individual Evalúa su eficacia en la mejora de los resultados personales	Política de uso de las tecnologías de información y comunicación y de las tecnologías de ayuda, demostraciones de que se están usando; ver el uso de estos dispositivos en la práctica; valoraciones del impacto de su uso	2 1 0
Puntuación de perspectiva del cliente			

Formato de puntuación:

2 = se cumplen los 3 criterios de evidencia

1 = se cumplen 1 o 2 criterios de evidencia

0 = no se cumplen los criterios de evidencia

Perspectiva de crecimiento

Foco de la perspectiva de crecimiento: La perspectiva de crecimiento incluye: (a) articular la misión y resultados pretendidos por la organización, (b) participar en colaboraciones, (c) desarrollar opciones de programa, (d) utilizar equipos de alto rendimiento, y (e) supervisar la satisfacción laboral y desarrollar programas de enriquecimiento laboral.

Indicador basado en evidencia	Criterios de evidencia	Ejemplos de evidencia	Puntuación de indicador basado en evidencia (Rodear)
6. Articula la misión y objetivos buscados de la organización	Desarrolla un establecimiento de misión que incluye la filosofía de prestación de servicios y los resultados buscados Operativiza los resultados buscados en indicadores basados en evidencia que sean objetivos y medibles Valora los indicadores basados en evidencia contra los resultados buscados	Establecimiento de misión con metas y objetivos específicos	2 1 0
7. Participa en colaboraciones	Identifica a colaboradores potenciales (p. e. grupos de defensa, organizaciones de familias, miembros de consorcios, organizaciones comunitarias, y empresas) Establece colaboraciones Da informe y analiza el impacto de las colaboraciones	Lista de colaboradores; resume/da informe de las actividades relacionadas con colaboraciones	2 1 0
8. Desarrolla opciones de programas	Hace planificación estratégica en cuanto el desarrollo de opciones de programas Implementa las opciones de programa de forma consistente con el plan estratégico Informa del aumento de opciones de programas con paso del tiempo	Listado de opciones de programas; declaración de política	2 1 0
9. Utiliza equipos de alto rendimiento	Relaciona el concepto de equipos de alto rendimiento con la organización Desarrolla equipos de alto rendimiento específicos relevantes para la organización Valora la eficacia y eficiencia de los equipos de alto rendimiento establecidos	Protocolos sobre reuniones, composición y tareas específicas de cada equipo, estrategias de resolución de conflictos	2 1 0
10. Supervisa la satisfacción laboral y desarrolla programas de enriquecimiento laboral	Realiza encuestas de satisfacción laboral y planifica programas de enriquecimiento laboral basados en los resultados de las encuestas Pone en práctica programas de enriquecimiento laboral que incluyen actividades de formación del personal Valora y modifica los programas de enriquecimiento laboral basándose en los resultados buscados	Resultados de las encuestas de satisfacción laboral, descripción de los programas de enriquecimiento laboral, descripción de las actividades de formación/desarrollo del personal	2 1 0
Puntuación de perspectiva de crecimiento			
Índice de eficacia			

Formato de puntuación:

2 = se cumplen los 3 criterios de evidencia

1 = se cumplen 1 o 2 criterios de evidencia

0 = no se cumplen los criterios de evidencia

Perspectiva económica

Foco de la perspectiva económica: La perspectiva económica incluye: (a) comparar los costes de unidad en distintas localizaciones y plataformas, (b) informar del porcentaje de presupuesto asignado a los apoyos referidos a los clientes, (c) supervisar la relación entre capital social y capital económico, (d) usar datos de costes fijos y variables para establecer una tasa de línea base, y (e) analizar las tasas de gastos generales para aumentar la eficiencia.

<i>Indicador basado en evidencia</i>	<i>Criterios de evidencia</i>	<i>Ejemplos de evidencia</i>	<i>Puntuación de indicador basado en evidencia (Rodear)</i>
11. Compara los costes de unidad en diferentes localizaciones y plataformas	Establece un enfoque estandarizado para calcular los costes por unidad (p. e. horas de servicio/apoyo) Determina los costes por unidad en distintas localizaciones y plataformas Compara los costes por unidad en distintas localizaciones y plataformas	Cálculos de coste de presupuesto sobre coste por unidad, costes en distintas localizaciones y costes comparativos en distintas plataformas de programas	2 1 0
12. Informa del porcentaje de presupuesto asignado a los apoyos dirigidos a los clientes	Define de forma operativa los componentes de los apoyos referidos a los clientes (p. e. los componentes de un sistema de apoyos) Determina el porcentaje del presupuesto total asignado a los apoyos referidos a los clientes Informa del porcentaje regularmente	Presupuesto, informes económicos, informe anual, (puede usarse para calcular los costes operativos)	2 1 0
13. Supervisa la relación entre capital social y capital económico	Tiene una política sobre la contribución del capital social al presupuesto de una organización Desarrolla un sistema de datos para capturar las medidas (p. e. horas de servicio voluntario) Calcula el ratio de capital social y capital económico	Presupuesto, estimación económica del valor del capital social	2 1 0
14. Usa datos de costes fijos y variables para establecer una línea base de tasa	Establece los costes fijos y variables Usa los ratios para establecer una tasa de línea base de costes Hace seguimiento del coste a lo largo del tiempo (p.ej. T 1, T 2 etc.)	Presupuesto, seguimiento y evaluación de la tasa de coste a lo largo del tiempo	2 1 0
15. Analiza la tasa de gastos generales para mejorar la eficiencia	Define cómo calcula la organización los gastos generales Hace seguimiento de la tasa de gastos generales Si es necesario, ajusta la tasa para aumentar la eficiencia	Cálculos de tasa de gastos generales, análisis de niveles de tasas a lo largo del tiempo	2 1 0
Puntuación de perspectiva económica			

Formato de puntuación:

2 = se cumplen 3 criterios de evidencia

1 = se cumplen 1 o 2 criterios de evidencia

0 = no se cumplen criterios de evidencia

Perspectiva de procesos internos

Foco de la perspectiva de procesos internos: La perspectiva de procesos internos incluye: (a) alinear de forma horizontal los componentes de entrada, proceso y resultados, (b) alinear de forma vertical los componentes de entrada, proceso y resultados organizacionales con los componentes individuales correspondientes de entrada, proceso y resultados, (c) demostrar la relación entre los servicios/apoyos prestados y las necesidades de apoyo evaluadas en la clientela, (d) usar datos relacionados con los resultados personales y organizacionales para múltiples propósitos, y (e) usar indicadores basados en evidencia para la mejora continua de la calidad.

<i>Indicador basado en evidencia</i>	<i>Criterios de evidencia</i>	<i>Ejemplos de evidencia</i>	<i>Puntuación de indicador basado en evidencia (Rodear)</i>
16. Alinea de forma horizontal los componentes de entrada, proceso y resultados de los programas a nivel individual	Identifica y describe los componentes de prestación de servicios de la organización Usa un modelo lógico para mostrar cómo pueden alinearse los componentes de prestación de servicios en componentes de entrada, proceso y resultados Analiza la alineación horizontal entre los componentes de entrada, proceso y resultados	Disponibilidad de modelos lógicos de programas que reflejen de forma gráfica los componentes de entrada, procesos y resultados personales/organizacionales de la organización; evidencia de alineación horizontal	2 1 0
17. Alinea de forma vertical los componentes de entrada, proceso y resultados de una organización con los componentes de entrada, proceso y resultados correspondientes a nivel individual	Identifica y describe los componentes de entrada, proceso y resultados a nivel individual y organizacional Usa un sistema de mapeado (p. e. modelo lógico, mapa conceptual, o mapa de sistema de actividades estratégicas) para mostrar cómo pueden alinearse de forma vertical los componentes entre los niveles individuales y organizacionales Analiza la alineación vertical de los componentes de entrada, proceso y resultados entre los niveles individuales y organizacionales	Evidencia de o ejemplos de alineación horizontal, evidencia de o ejemplos de alineación vertical	2 1 0
18. Demuestra relación entre las unidades de servicio/apoyo prestadas y las necesidades de apoyos evaluadas en la clientela	Establece un enfoque estandarizado para definir las unidades de servicio y la evaluación de necesidades de apoyo Determina la relación entre las unidades de servicio/apoyo prestadas y las necesidades de apoyo evaluadas de la persona Analiza la relación entre las unidades de servicio/apoyo y las necesidades de apoyo evaluadas de la persona	Descripción de un enfoque estandarizado para definir las unidades de servicio, descripción del enfoque estandarizado de la organización de la evaluación de las necesidades individuales de apoyo, estudios de investigación/valoración que determinen la relación entre las unidades de servicio prestadas y las necesidades de apoyo evaluadas del consumidor	2 1 0
19. Usa datos relacionados con los resultados personales y organizacionales para múltiples propósitos	Tiene una política sobre los conjuntos de datos y su uso Implementa un sistema de recogida de datos Usa los datos para múltiples propósitos (p. e. rendición de informe, supervisión, valoración, y mejora continua de la calidad)	Descripciones de conjuntos de datos, ejemplos de cómo se usan los datos de resultados personales, ejemplos de cómo se usan los datos de resultados organizacionales	2 1 0
20. Usa indicadores basados en evidencia para la mejora continua de la calidad	Usa indicadores basados en evidencia en la planificación estratégica Alinea las estrategias de mejora de la Calidad con indicadores concretos basados en evidencia Valora el impacto de las estrategias	Ejemplos de indicadores/prácticas basados en evidencia, ejemplos de medidas basadas en el desempeño (medidas de rendimiento), perspectivas basadas en el desempeño, cuadro de mando integral, mapas de ruta (gráficas radar), planes concretos de mejora de la calidad	2 1 0

Formato de puntuación:
2 = se cumplen 3 criterios de evidencia
1 = se cumplen 1 o 2 criterios de evidencia
= no se cumplen los criterios de evidencia

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD:

Índice de eficacia + Índice de eficiencia:
II

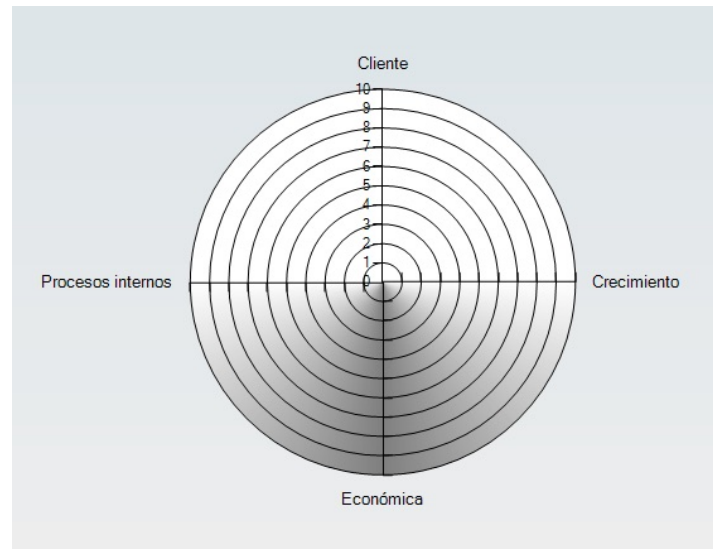
Puntuación de procesos internos

Índice de eficiencia

Formulario de puntuación OEES

Índice de sostenibilidad	Índice de eficacia	Perspectiva	indicador	Puntuación	
		Cliente	1		
			2		
			3		
			4		
			5		
		Puntuación total perspectiva del cliente (indicadores 1 a 5):			
		Perspectiva	Indicador	Puntuación	
		Crecimiento	6		
			7		
	8				
	9				
	10				
	Puntuación total perspectiva de crecimiento (indicadores 6 a 10):				
	Índice de eficacia (perspectivas del cliente y de crecimiento):				
	Índice de eficiencia	Perspectiva	Indicador	Puntuación	
		Económica	11		
			12		
			13		
			14		
15					
Puntuación total perspectiva económica (indicadores 11 a 15):					
Perspectiva		Indicador	Puntuación		
Procesos internos		16			
		17			
	18				
	19				
	20				
Puntuación total perspectiva de procesos internos (indicadores 16 a 20):					
Índice de eficiencia (Perspectivas económica y de procesos internos):					
Índice de sostenibilidad (índices de eficacia y eficiencia):					

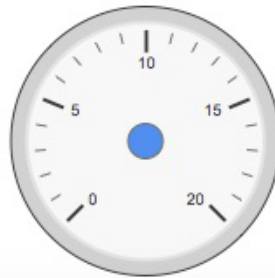
Perfil Organizacional



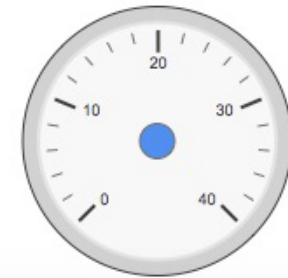
Índices de la OES



Eficacia



Eficiencia



Sostenibilidad