

## NORBEGA-MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS



Norbega (Compañía Norteña de Bebidas Gaseosas, S.A.) es la planta embotelladora ubicada en Galdakao, que comercializa y distribuye bebidas de las marcas propiedad de Coca-Cola Company.

Acorde Consulting ha apoyado, por segundo año consecutivo, a Norbega en su proceso de medición de la satisfacción de las personas en la planta ubicada en Galdakao.



Dentro de este proceso Acorde Consulting cuida especialmente algunos aspectos que considera importantes:

- \* El alcance o ámbito del cuestionario. Se considera el mayor número de factores que inciden en la satisfacción de las personas, teniendo en cuenta las prácticas de gestión de la organización y las áreas que propone el Modelo EFQM.
- \* El método de entrega y recogida de cuestionarios. El objetivo es obtener el máximo de partición y una muestra representativa. Para ello se atiende tanto al número de trabajadores como a los turnos de trabajo y su distribución geográfica.

La confianza mostrada por los responsables del proyecto en Norbega hacia Acorde Consulting para realizar dicho proceso por segundo año, ha permitido incorporar mejoras identificadas fruto de la revisión y análisis del proceso del año 2008. Además, este hecho refrenda el compromiso de Norbega de escuchar la voz de los empleados para poder orientar la mejora de sus prácticas de gestión. Según Javier Díaz, Director de RR.HH. de Norbega *"la intención es construir una cultura más participativa y abierta". "Este proceso nos ha dotado de una herramienta eficaz que nos ayuda a medir el pulso de la organización. Sabemos que nos quedan ámbitos en los que seguir trabajando, pero al menos, tenemos una pista de cómo perciben las personas todo lo que se hace"*

Acorde Consulting, además de ofrecer la "foto" obtenida a través de la encuesta de satisfacción, siempre recomienda dotarse de otros indicadores intermedios que ayuden a la organización a anticiparse a una situación de posible alarma. Para ello, se recomienda analizar los procesos enmarcados en la gestión de personas y establecer los indicadores de proceso que ayuden a su control. Pero este sería un tema sobre el que podríamos escribir otro capítulo.

### PRÓXIMOS CURSOS

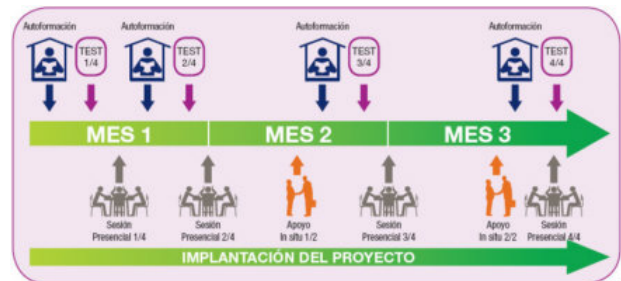
- \* **Estrategia y despliegue de objetivos:** 24 de abril, 8 y 29 de mayo, 26 de junio en Zamudio (Parque Tecnológico). Imparte: José Antonio Calvo. Organiza: Euskalit.
- \* **Implantación de las 5S en empresas industriales:** 29 de abril, 27 de mayo y 8 de julio en Zamudio (Parque Tecnológico). Imparte: Javier de la Peña. Organiza: Euskalit.
- \* **Evaluación de un caso práctico EFQM:** 27 de abril, 11 de mayo, 1 y 22 de junio, 6 y 20 de julio en Bilbao (APD). Imparte: José Antonio Calvo. Organiza: Euskalit.
- \* **Memorias de sostenibilidad:** 23 de abril, 21 de mayo y 18 de junio en Derio (Hotel Andrea). Imparte: Raquel Escallada. Organiza: Euskalit.
- \* **La gestión por competencias en las empresas:** 21, 22, 28 y 29 de abril. Imparte: Kati Alonso. Organiza: CEBEK.
- \* **Gestión de la innovación:** 8, 15 y 22 de mayo en Baracaldo (Inguralde). Imparte: Javier de la Peña. Organiza: CEBEK.
- \* **Implantación de la Gestión por procesos:** 25 de marzo, 22 de abril, 20 de mayo y 1 de julio en Zamudio (Parque Tecnológico). Imparte: Javier de la Peña. Organiza: Euskalit.
- \* **Gestión de Alianzas como herramienta de innovación:** 25 de marzo y 1 de Abril. Imparten: José Antonio Calvo y Cristina López. Organiza: CEBEK.

## CURSO DE ESTRATEGIA Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS PROGRAMA KNOW//WV .09 - EUSKALIT

Próximamente, Acorde Consulting impartirá el módulo **"Estrategia y Despliegue de objetivos en empresas industriales"**. Las características de este programa son las siguientes:

- \* El objetivo es acompañar a los asistentes en la realización de su **reflexión estratégica y cuadro de mando** y en la puesta en marcha de su propio **proceso de planificación estratégica**.
- \* Para ello se organizan **4 sesiones de media jornada** (de 09:00 a 14:00, en el Parque Tecnológico de Zamudio), en las siguientes fechas: **24 de abril, 8 de mayo, 29 de mayo y 26 de junio**, en las que se aportarán las claves metodológicas y se intercambiarán experiencias de las empresas participantes.
- \* Ponente: Jose Antonio Calvo Maguregi (Acorde Consulting).
- \* Además de las sesiones de formación, están previstas **dos reuniones individuales del consultor con cada empresa**, de cara a atender las circunstancias particulares de cada caso; es decir, una especie de "mini - consultoría" personalizada.
- \* La inscripción es **GRATUITA** para los colaboradores de Euskalit y "simbólica" (100 euros) para el resto.

Si deseas más información puedes contactar con nosotros en el teléfono 94 4180053 o acceder a la página Web de Euskalit, donde podrás inscribirte.



### GUÍA PRÁCTICA DE AVANCE HACIA LA EXCELENCIA. CLAVES, MÉTODO Y EXPERIENCIAS

Desde junio de 2008 Acorde Consulting colabora con la revista Qualitas Hodie (<http://www.qualitashodie.com>) en la elaboración de una guía que se publica en las páginas centrales de la revista.

La guía pretende sintetizar las principales claves para alcanzar la excelencia en la gestión desde una visión práctica basada en la realidad empresarial. La guía se estructura en seis capítulos de los cuales se han publicado cuatro:

- \* Introducción: La excelencia al alcance. Claves y experiencias.
- \* Capítulo 1: La Estrategia: la columna vertebral del modelo de gestión. el Mapa Estratégico como herramienta.
- \* Capítulo 2: El "Alma" del Modelo: orientación al cliente en base a los procesos.
- \* Capítulo 3: El sistema nervioso del modelo de gestión: despliegue efectivo de la estrategia a los procesos.
- \* Capítulo 4: El corazón del modelo: las personas. como rentabilizar las competencias y la implicación.

**Puedes encontrar el texto completo de los cuatro primeros capítulos en nuestra página Web.**