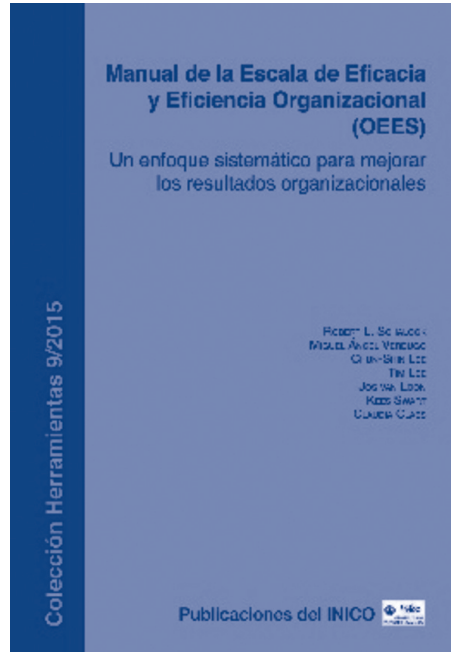


SCHALOCK, R. L., VERDUGO, M. Á., LEE, C. S., LEE, T., VAN LOON, J., SWART, K. y CLAES, C. (2015). *Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES). Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales*. Salamanca: Publicaciones INICO. ISBN: 978-84-606-5759-0, 127 pp.

La Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES), desarrollada por el Consorcio Internacional de Investigación sobre Prácticas Basadas en la Evidencia (2013) [International Research Consortium on Evidence-Based Practices], pretende responder a una serie de necesidades y demandas que, de forma creciente, se realizan a las organizaciones que atienden a personas con discapacidad. Es un instrumento que permite a las organizaciones que prestan servicios y apoyos a personas con discapacidad convertirse en entidades más eficaces y eficientes y, por tanto, más sostenibles en un contexto que cambia y propone nuevas demandas a las organizaciones.

La OEES propone un modelo orientado a lograr una mayor eficacia (logro de los resultados buscados) y eficiencia (buena relación entre los recursos que se emplean y los resultados que se consiguen), de forma que se logre en la conjunción de ambos una mayor sostenibilidad, entendida ésta como capacidad para adaptarse al cambio y proporcionar oportunidades y prácticas sólidas de prestación de servicios. Esta escala atiende a estas necesidades mediante: (a) la incorporación de un enfoque basado en evidencia de la planificación estratégica, implementación de programas y evaluación de la organización; (b) el empleo de cuatro perspectivas sobre gestión del desempeño: la perspectiva del consumidor, y el crecimiento de la organización, análisis económico y procesos internos; y (c) el ofrecimiento de un marco y un conjunto de pautas de buenas prácticas para la mejora continua de la calidad y transformación organizacional.

La OEES se compone de 20 indicadores basados en cuatro perspectivas de desempeño (cliente, crecimiento de la organización,



análisis económico y procesos internos) que representan un enfoque equilibrado de la planificación estratégica. Son indicadores operativos y observables, que ofrecen a los gestores y directores de entidades y servicios una información útil y relevante, con tres posibles usos:

1. Como marco para la planificación estratégica, empleando los 20 indicadores basados en evidencia que propone esta escala, incorporando las cuatro perspectivas que incorpora, y finalmente centrándose en la alineación horizontal de los componentes de entrada, proceso y resultados de los programas.

2. Como un conjunto de pautas de buenas prácticas para la implementación de programas y el cambio. Para ello, es necesario basar los servicios y apoyos en valores que reflejan dignidad, capacitación, autodirección, no discriminación e inclusión; incorporar los conceptos centrales insertos en los indicadores basados en evidencia y criterios de evidencia evaluados en la OEES.

3. Como un instrumento para evaluar la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de una organización. Con este propósito, es necesario evaluar el estado de la organización en los 20 indicadores basados en evidencia; analizar las cuatro perspectivas de desempeño (cliente, crecimiento organizacional, análisis económico y procesos internos), y evaluar la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de la organización en referencia a los tres índices. Estos tres índices son un *índice de eficacia* (basado en medidas relacionadas con las perspectivas del cliente y de crecimiento organizacional), un *índice de eficiencia* (basado en medidas relacionadas con las perspectivas de análisis económico y de procesos

internos de la organización) y un *índice de sostenibilidad* (que es la suma de los índices de eficacia y eficiencia).

La OEES es una herramienta útil y práctica para acometer un proceso de cambio organizacional, con los objetivos y procesos mencionados. Esta Escala ha sido traducida al español en el INICO, y se encuentra disponible a texto completo en el siguiente enlace: <http://sid.usal.es/oes>. Puede accederse, previa petición al INICO (<http://oes-inico.usal.es/>), a la versión electrónica, que permite obtener un informe con los resultados obtenidos.

FABIÁN SAINZ MODINOS
INICO. Universidad de Salamanca