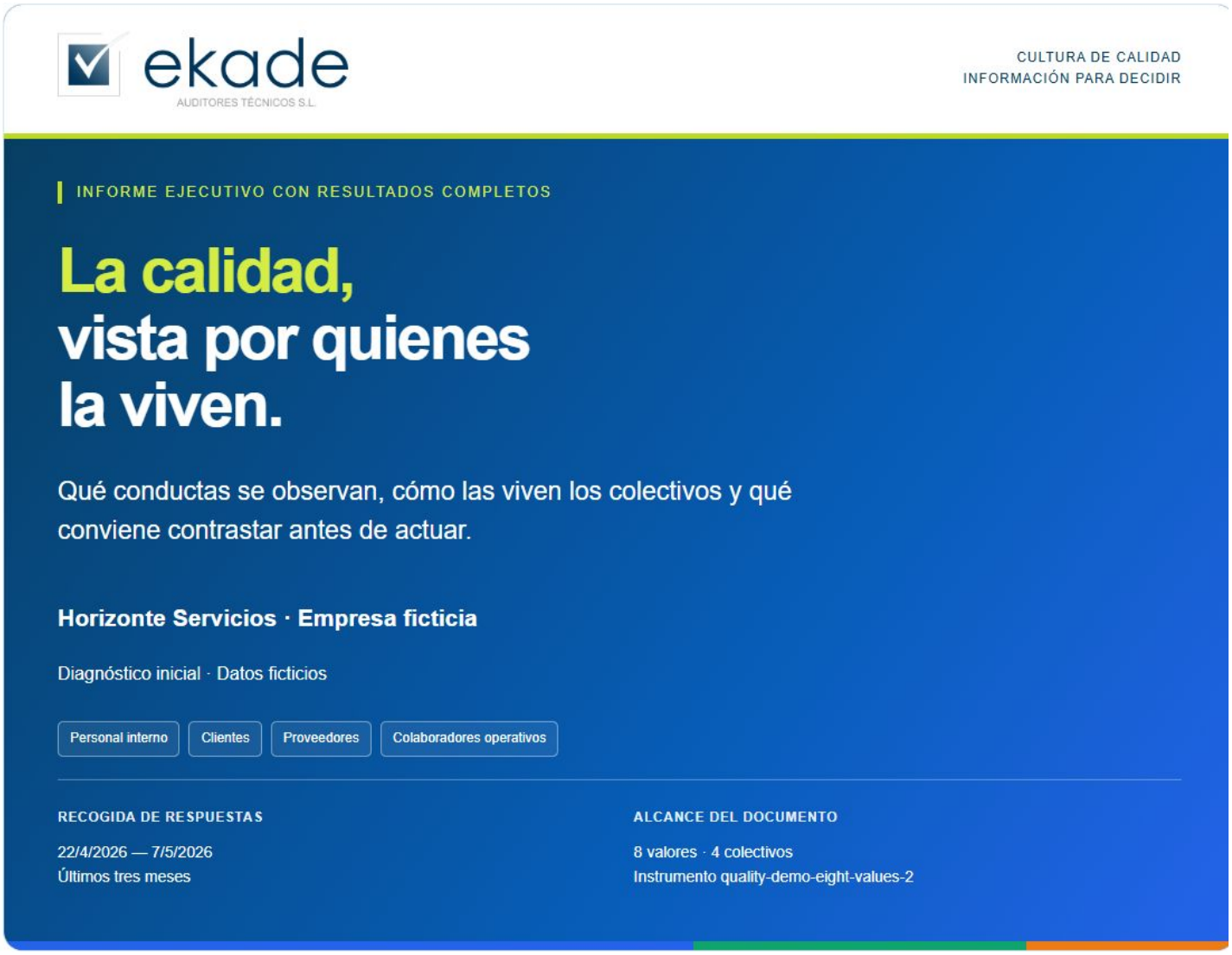
El informe que puedes explorar

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026



Ocho valores. Comportamientos observables.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

Cobertura de la evaluación

60 comportamientos configurados en 8 valores. 71 resultados por pregunta y colectivo publicables; 1 protegidos. No son porcentajes de cumplimiento.

▼ **Ver cobertura por valor**

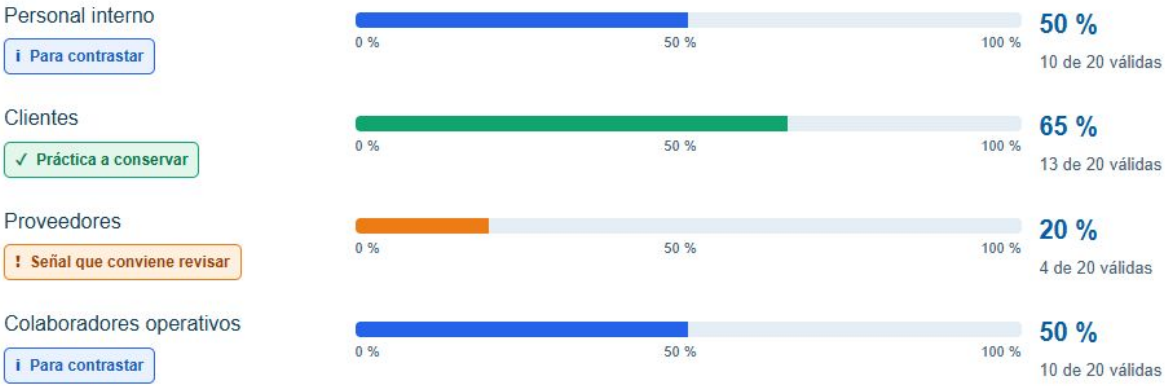
Valor	Comportamientos	Resultados publicables / configurados
Orientación al cliente	9	9 / 9
Calidad y excelencia	9	9 / 9
Compromiso y responsabilidad	6	9 / 9
Integridad y transparencia	6	9 / 9
Trabajo en equipo y colaboración	6	9 / 9
Mejora continua	6	9 / 9
Innovación	9	8 / 9
Respeto y desarrollo de las personas	9	9 / 9

Una misma pregunta. Cuatro colectivos.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN · ENUNCIADO IDÉNTICO

Cuando mi consulta pasa a otra persona de la organización, esa persona ya dispone de la información que he aportado.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 45 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística.

Las preguntas comparables, de un vistazo.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

LAS PERSPECTIVAS, EN PARALELO

Diferencias entre partes interesadas, de un vistazo

Cada fila compara el mismo comportamiento, con idéntico enunciado, versión y periodo. Compara las casillas de cada comportamiento para ver cómo cambia su presencia entre partes interesadas.

> Se muestran 4 de 4 preguntas comparables, ordenadas por la mayor diferencia descriptiva en respuestas 4–5. Es una selección para iniciar la lectura, no una lista de prioridades. No se calcula una nota del valor ni de la organización.

Preguntas 1–3 de 4

Porcentaje «Casi siempre / Siempre» · Escala de 0 a 100 %. Cada casilla utiliza su propia base.

Conducta y valor relacionado	Personal interno	Clientes	Proveedores	Colaboradores operativos
Trabajo en equipo y colaboración Cuando mi consulta pasa a otra persona de la organización, esa persona ya dispone de la información que he aportado. Diferencia entre las partes comparables: 45 puntos porcentuales.	50 % i Contrastar 10 de 20 válidas 7 en 1–2 · 3 en 3	65 % ✓ Conservar 13 de 20 válidas 5 en 1–2 · 2 en 3	20 % ! Revisar 4 de 20 válidas 11 en 1–2 · 5 en 3	50 % i Contrastar 10 de 20 válidas 7 en 1–2 · 3 en 3
Compromiso y responsabilidad Cuando se acuerda una actuación para resolver un problema de calidad que me afecta, la organización indica quién se encargará de realizarla. Diferencia entre las partes comparables: 35 puntos porcentuales.	70 % ✓ Conservar 14 de 20 válidas 4 en 1–2 · 2 en 3	50 % i Contrastar 10 de 20 válidas 7 en 1–2 · 3 en 3	35 % i Contrastar 7 de 20 válidas 9 en 1–2 · 4 en 3	60 % ✓ Conservar 12 de 20 válidas 6 en 1–2 · 2 en 3
Integridad y transparencia La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta. Diferencia entre las partes comparables: 25 puntos porcentuales.	40 % i Contrastar 8 de 20 válidas 8 en 1–2 · 4 en 3	20 % ! Revisar 4 de 20 válidas 13 en 1–2 · 3 en 3	30 % i Contrastar 6 de 20 válidas 10 en 1–2 · 4 en 3	45 % i Contrastar 9 de 20 válidas 8 en 1–2 · 3 en 3

Preguntas 4–4 de 4

Porcentaje «Casi siempre / Siempre» · Escala de 0 a 100 %. Cada casilla utiliza su propia base.

Conducta y valor relacionado	Personal interno	Clientes	Proveedores	Colaboradores operativos
Mejora continua Cuando propongo una mejora a la organización, me comunica qué ha decidido sobre ella. Diferencia entre las partes comparables: 10 puntos porcentuales.	25 % ! Revisar 5 de 20 válidas 11 en 1–2 · 4 en 3	35 % i Contrastar 7 de 20 válidas 9 en 1–2 · 4 en 3	30 % i Contrastar 6 de 20 válidas 10 en 1–2 · 4 en 3	30 % i Contrastar 6 de 20 válidas 10 en 1–2 · 4 en 3

Los colores siguen el criterio orientativo explicado en este informe. Los resultados protegidos no aportan cifras a esta vista. Las preguntas adaptadas se muestran por separado en «Valores y colectivos en paralelo». La diferencia indicada considera todas las partes con resultados comparables, aunque se distribuyan en varias tablas.

La distribución completa de las respuestas.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

CLIENTES · INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 24 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**35 %**	**15 %**	**15 %**	**5 %**
6 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

13 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Contrastar con Clientes una situación relacionada con «La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta.». Identificar qué dificultó esa actuación y acordar una prueba concreta, una persona responsable y cómo comprobar su resultado. La encuesta no identifica por sí sola la causa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Del gráfico a la lectura orientativa.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

Mayor presencia de «Nunca / Pocas veces»

Integridad y transparencia · Clientes

La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta.

65 %

13 de 20 responden «Nunca / Pocas veces».

Base: 20 respuestas válidas. «A veces»: 3.

Cómo se reparten las respuestas a esta pregunta



1 · Nunca	6 · 30 %
2 · Pocas veces	7 · 35 %
3 · A veces	3 · 15 %
4 · Casi siempre	3 · 15 %
5 · Siempre	1 · 5 %

Cada sector representa una opción de la escala, dentro de esta pregunta y parte interesada. Se excluyen las respuestas sin valoración. En esta práctica de sentido favorable comprobado, el naranja representa «Nunca / Pocas veces», el azul «A veces» y el verde «Casi siempre / Siempre». Cada tono identifica una respuesta; la valoración del conjunto sigue el criterio explicado en el informe.

Lectura orientativa · La mayoría lo observa pocas veces o nunca. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

Para contrastar: Hay 13 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 4 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

! Señal que conviene revisar

13 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

La práctica favorable descrita aparece poco para la mayoría que ha podido valorarla. Conviene comprobar qué ocurre antes de decidir su prioridad.

Propuesta para valorar: Contrastar con Clientes una situación relacionada con «La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta.». Identificar qué dificultó esa actuación y acordar una prueba concreta, una persona responsable y cómo comprobar su resultado. La encuesta no identifica por sí sola la causa.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

Decisiones y seguimiento.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

EN CURSO

Acordar quién actualiza el estado de cada incidencia y comprobar una muestra de comunicaciones.

Dato o situación: Revisar la frecuencia de información sobre el estado de las incidencias indicada por clientes.

Hipótesis para contrastar: Podría faltar una pauta de actualización; debe contrastarse con ejemplos.

Objetivo: Comprobar que el cliente recibe las actualizaciones acordadas.

Conducta relacionada: La organización me informa de los cambios en la situación de una incidencia de calidad que me afecta.

Responsable: Coordinación de servicio · persona ficticia · **Plazo:** 2026-05-22

Ejecución: Registro ficticio vinculado; consultar la distribución de respuestas.

Comprobación de eficacia: Pendiente de comprobación.

Decisión posterior: Contrastar con las partes interesadas antes de decidir.

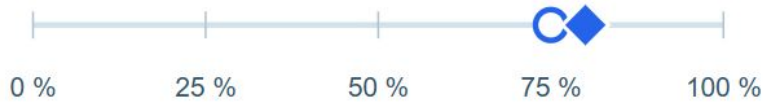
Volver a evaluar y revisar la evolución.

Selección de capturas auténticas · Datos ficticios · 19/10/2026

PERSONAL INTERNO · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Antes de iniciar un servicio, se aclara qué resultado necesita el cliente.

Primera	Segunda
75 %	**80 %**
15 de 20 válidas	16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	9 (45 %)
Siempre	7 (35 %)	7 (35 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.