

Utilidad de la encuesta a las personas de la organización

Recientemente, y como en años anteriores, el Área de Calidad Interna ha pasado una encuesta a todas las personas que trabajamos en INTRESS para medir la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo. En esta ocasión, se ha cambiado la encuesta que veníamos utilizando, puesto que adolecía de algunos defectos, por otra que hemos elaborado específicamente. El objetivo es que en ella se contemplen aquellas dimensiones que resultan críticas para la satisfacción en nuestro colectivo. El informe de resultados correspondiente a 2009 estará disponible en el mes de febrero.

La razón de llevar a cabo un proceso de medición de esta naturaleza es facilitar el enfoque hacia la mejora de las condiciones y la calidad de vida en el entorno de trabajo; de ahí que el primer paso sea contar con una encuesta que aporte información adecuada para orientar esta mejora.

Se trata de:

- a. Conocer el nivel de satisfacción general actual para saber dónde estamos.
- b. Tener una idea de la percepción que las personas tienen de los distintos aspectos que influyen en su satisfacción, las cuales agrupamos en las dimensiones de la encuesta: condiciones de trabajo, conciliación con la vida familiar, desarrollo del trabajo, formación, promoción y desarrollo profesional, etc.
- c. Obtener una medición de su satisfacción o insatisfacción en cada una de estas dimensiones.
- d. Obtener, también, una medición de la importancia relativa que estas dimensiones tienen para las personas.

Estos bloques de información coinciden con los apartados de la nueva encuesta y su utilidad se ha de poner de manifiesto precisamente al analizar sus resultados para ver cuáles son los aspectos a mejorar, y dar prioridad a algunos de ellos. Es así que los responsables de los diferentes niveles habrán de fijar la atención en aquellas dimensiones con satisfacción más baja (c) que al mismo tiempo tengan una importancia alta (d) para las personas. Deberán analizar después cuáles han sido los aspectos que se han percibido bajos (b) en estas dimensiones, para finalmente centrarse en su mejora, si ello es posible.

Pero la mejora ha de llevarse a cabo allí donde sea necesaria. Es por ello que los resultados de la encuesta se facilitarán segmentados por zonas, centros, áreas, niveles, etc.

De lo anterior se deduce la importancia que tiene el que la encuesta esté correctamente dimensionada y segmentada para que resulte un instrumento que aporte utilidad significativa, así como que cada dimensión recoja aquellos aspectos que se muestren más sensibles.

Las mediciones cuantitativas de la encuesta se complementan con unos comentarios de tipo cualitativo relacionados con las razones de las dimensiones de más baja satisfacción o con lo que tendría que ocurrir para que la satisfacción fuera más alta. Se añaden sugerencias de mejora que pueden ayudar a centrar ésta. La encuesta estudia también el nivel de puesta en práctica de los valores de INTRESS y la percepción que las personas de la organización tienen acerca del nivel de calidad del servicio que prestan.

La encuesta permitirá la comparación de resultados en algunos de sus ítems con los de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del

Ministerio de Trabajo e Inmigración y está alineada con el Modelo EFQM de Excelencia en su nueva versión de 2010.

En la elaboración de la encuesta se han tenido en cuenta diferentes modelos, entre los que cabe destacar la Encuesta de Satisfacción de las Personas de Osakidetza y la citada del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

La encuesta debe entenderse, ante todo, como un instrumento que ha de servirnos a todos para la mejora continua de la gestión de las personas y, como tal, su utilidad deberá ser revisada y ajustada periódicamente.

Matilde Rodríguez
Directora de Calidad