

La satisfacción de los grupos de interés de INTRESS

La orientación a la satisfacción de nuestros grupos de interés y la mejora de nuestra labor a partir de datos obtenidos a través de diversas fuentes e instrumentos son dos de los pilares en los que se basa INTRESS para llevar a la práctica su compromiso con la mejora de los servicios de bienestar social y de atención a las personas. Para ello es necesaria la utilización de instrumentos que nos ayuden a conocer la satisfacción de estos grupos con el fin de implantar las mejoras oportunas a partir de la información obtenida. En este sentido, INTRESS viene aplicando desde hace ya unos años las encuestas de satisfacción a clientes contratantes y a los profesionales de la propia organización, y este año 2009 esperamos implantar un instrumento dirigido a conocer la satisfacción de nuestros usuarios, superando así una de nuestras asignaturas pendientes.

Este enfoque supone adoptar una actitud en la que el conocimiento de nuestros puntos fuertes y de nuestras áreas de mejora, aquello en lo que somos buenos y lo otro en lo que no lo somos tanto, se evidencian con el fin de mejorar nuestro quehacer aprendiendo de nuestros errores y de nuestros éxitos, comparándonos con nosotros mismos y con los demás con el fin de conocer en qué punto nos encontramos situados, si vamos bien o no y en qué debemos mejorar para prestar un mejor servicio. Este proceso requiere una predisposición de los directivos y profesionales a aceptar la crítica constructiva, a escuchar las opiniones de los que tienen algo que decir sobre nuestro trabajo, a ser capaces de asumir nuestros puntos débiles entendiéndolos como una oportunidad para mejorar.

Por lo que respecta a las encuestas aplicadas en el año 2008, los resultados más significativos obtenidos a nivel global mediante la Encuesta de Satisfacción de Clientes son los siguientes:

INTRESS obtiene una puntuación total de 8'8, superando el resultado del año anterior. En cuanto a las distintas dimensiones que mide la encuesta, todos los resultados alcanzan unos niveles altos de puntuación (mínimo 8,6), destacando el aumento respecto al año anterior en Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía, mientras que Seguridad y Elementos tangibles obtienen prácticamente el mismo resultado del 2007.

El índice de participación es uno de los puntos débiles de este instrumento, siendo necesario un análisis en profundidad para determinar su idoneidad o la puesta en marcha de medidas que contribuyan a paliar este déficit.

Por lo que respecta a la Encuesta de Calidad de Vida Laboral, destaca en primer lugar la alta participación a nivel global, ya que un 88% de profesionales contestan la encuesta, mostrando una tendencia positiva respecto a años anteriores.

Los resultados globales muestran que el Índice de Calidad de Vida en el Trabajo presenta una tendencia ligeramente negativa respecto al año anterior, con 7'64 puntos frente a 7,77 del 2007. Por el contrario, tanto el Índice de Satisfacción en el Trabajo como el Índice General de Satisfacción mejoran los resultados, con 7'1 y 7'34 puntos respectivamente.

Como aspectos concretos mejor valorados, destacan la Relación con el superior inmediato, la Relación entre compañeros y ambiente de trabajo, la Autonomía en el puesto de trabajo y la Actividad realizada. Mientras que las áreas de mejora percibidas por las personas que trabajan en INTRESS son la Retribución, la Comunicación interna, la Carga de trabajo y la Formación recibida. Los resultados de ambas encuestas, tanto el Informe Global de INTRESS como el de cada una

de la Delegaciones Territoriales y Áreas, están a disposición de las personas interesadas en ampliar información.

En conclusión, los datos que obtenemos a través de estos instrumentos, de los que aquí hemos presentado una breve pincelada, deben servirnos para poner sobre la mesa nuestros puntos fuertes y nuestras debilidades, para a partir de su análisis continuar en un proceso de mejora continua que contribuya a satisfacer las necesidades y expectativas de todos nuestros clientes y de las personas que trabajamos en INTRESS.

Tolo Rigo

Delegado de zona Baleares. División de Consultoría y Calidad.