



5.2.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La gestión de la calidad dentro de las Organizaciones No Lucrativas se asienta sobre todo, en una evaluación adecuada y eficiente de la satisfacción del cliente de nuestras organizaciones, ya sean las personas que hacen uso de los servicios prestados por cada entidad, nuestro propio personal laboral y voluntario, además de todas aquellas empresas y/o entidades que colaboran en nuestras acciones de inclusión sociolaboral, y las entidades públicas y privadas que nos proporcionan las subvenciones económicas.

Para evaluar la satisfacción del cliente se debe tener no sólo en cuenta el tipo de cliente, sino la circunstancia de la evaluación. Debemos elegir el formato de evaluación que más se adapte a la idiosincrasia del cliente y por consiguiente, al uso que se va a hacer del mismo, es decir, en el caso de las personas usuarias de nuestros servicios, contamos con su presencia más o menos habitual en nuestras entidades, por tanto la evaluación de su satisfacción se puede realizar mediante entrevista personal, cuestionario, y/o mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones. En el caso de otros clientes, como pueden ser las entidades financiadoras, a falta de un contacto diario, debemos emplear un procedimiento diferente, como por ejemplo remitirles un cuestionario de satisfacción por medio de correo electrónico o correo postal, o mediante una entrevista telefónica con las personas encargadas de supervisar nuestros proyectos.



En el caso de las entidades de la Red Anagos, se han empleado los siguientes formularios para esta evaluación, pero no todos son obligatorios ni únicos para el estudio de dicha satisfacción:

- SATISFACCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS
- SATISFACCIÓN DE LOS/AS TRABAJADORES
- SATISFACCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIADORAS
- SATISFACCIÓN EMPRESAS COLABORADORAS

Todos estos registros son tomados en cuenta en la Revisión por la Dirección como datos de entrada para analizar y planificar futuras actuaciones tendentes a eliminar las causas de la insatisfacción. Fundamentalmente, se tendrán en cuenta no sólo los resultados de la evaluación de los ítems de cada cuestionario, sino también todas aquellas Observaciones y datos de interés, reclamaciones y propuestas de mejora expresados por el cliente, ya sea en el propio cuestionario o por medio del Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

La evaluación de la satisfacción del cliente se lleva a cabo al menos una vez al año, pudiéndose variar esta frecuencia cuando se crea necesario o cuando los resultados analizados en las Revisiones por la Dirección, con respecto a las reclamaciones de cliente, resulte "preocupante" a criterio de Dirección de la entidad evaluadora.

MUESTREO

La muestra llevada a cabo para la selección de nuestros usuarios y usuarias en el caso de algunas de las entidades de la red, se ha basado en la selección de un 60% de las personas participantes en todos nuestros proyectos



seleccionándolas entre aquellas personas que ya hayan pasado la entrevista inicial y la de empleabilidad, es decir, que ya lleven al menos 1 mes en contacto con nuestra organización, para que así puedan conocer y valorar nuestros servicios. Este 60% se calcula en base al nº de personas usuarias que tuvo la entidad durante el año anterior. Es importante tener en cuenta la medida de satisfacción por proyecto gestionado y no sólo el total de usuarios(as) de los diferentes proyectos.

En nuestro caso, en la evaluación de la satisfacción de los trabajadores/as, no se opta por un muestreo, sino que se le entrega el cuestionario a todo el personal de la organización, ya que nos parecen importantes todas y cada una de las aportaciones que nuestro personal laboral y voluntario quiera destacar.

La evaluación de las entidades financiadoras como de las entidades colaboradoras se lleva a cabo con todas las que tengamos convenio de colaboración para la puesta en marcha de proyectos durante el año, o para la inserción laboral (por ejemplo: Empresas colaboradoras para la inserción laboral del alumnado).

TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS.

La información recogida dentro de los cuestionarios es tanto cuantitativa (porcentajes de satisfacción), como cualitativa (observaciones y sugerencias).

Los datos cuantitativos se analizarán no sólo por cuestionario, sino por ítems incluidos en el mismo; obteniendo así una información más precisa sobre el grado de satisfacción de cada persona y de cada uno de los ítems individualmente.



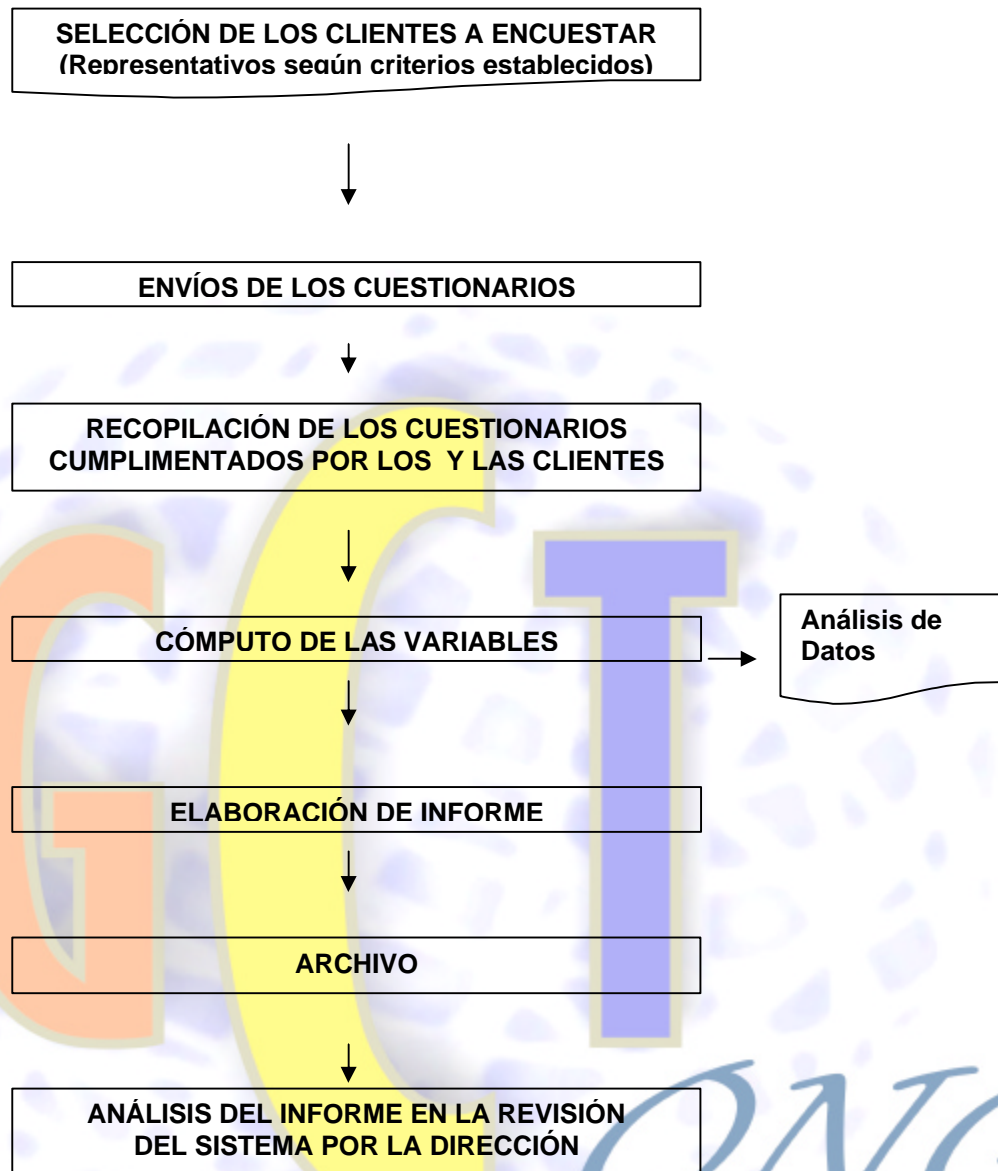
Tras la extracción de los datos cuantitativos por ejemplo, dentro de una tabla de Excel, se calculará el grado medio de satisfacción por cliente, y por cada ítem del cuestionario. Con los datos obtenidos se llevarán a cabo una serie de gráficos (diagramas de líneas, de barras y sectoriales) para así poder representar de una forma más visual los resultados obtenidos.

Los datos cualitativos obtenidos en los apartados de “observaciones” dentro de cada cuestionario, constan en la misma tabla de Excel donde se recogen por un lado, los resultados cuantitativos de satisfacción, y en otra pestaña denominada “Observaciones”.

Posteriormente se elaborará un informe de los resultados obtenidos en cada cuestionario de la evaluación de la satisfacción, con los resultados cuantitativos y cualitativos de los mismos. Acompañado de los diagramas citados con anterioridad. Este informe será responsabilidad de la persona que desempeñe el puesto de Responsable de calidad, que presentará el mismo a la dirección durante la reunión de revisión del Sistema por la Dirección.



DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

- Cuestionario satisfacción usuarios.
- Cuestionario trabajadores.
- Cuestionario a entidades financiadoras.
- Satisfacción empresas colaboradoras.
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.