

# **AconRH**

*Asociación de Consultores de Recursos Humanos*

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

### **MEDISAT**

*Especialistas en Gestión  
del Talento  
Gestión del Cambio y  
Desarrollo Organizativo*



Mejorando el posicionamiento y la sostenibilidad a  
través de la gestión de las personas



La eficacia en la gestión y prestación de los servicios corporativos se sustenta en las siguientes palancas. MediSat es una **metodología** que permite **medir la eficacia del servicio prestado** por los servicios corporativos

### Definición de los Procesos

¿Es el modelo de servicio el adecuado? ¿Están bien comunicados los procesos y se comprenden?



### Preparación de las Personas

¿Tienen los equipos las capacidades clave necesarias para la eficaz prestación de los servicios?



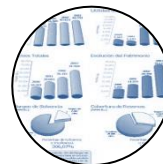
### Gobierno De La Función

¿Qué órganos de gestión son necesarios para asegurar la eficiencia y la efectividad de las funciones corporativas?



### Indicadores De Éxito

¿Cuáles deben ser los indicadores que determinarán el éxito del plan director de los servicios corporativos?



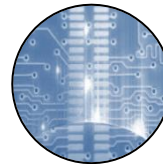
### Estructura Organizativa

¿Tienen las funciones corporativas la estructura y el dimensionamiento necesarios para dar una respuesta eficaz?



### Tecnología Utilizada

¿Qué tecnología y herramientas existen para adaptarse a las necesidades estratégicas y operativas?





Introducción

Modelo

Ítems

Proceso

La metodología **MediSat** analiza los niveles de satisfacción en **cuatro dimensiones** mediante la realización de encuestas internas ad hoc



## Socio del Negocio

Aportación de valor estratégico, táctico y operativo por parte de las funciones corporativas al negocio.



## Estilo y relación

Nivel de efectividad en la generación de confianza y estilos de comunicación



## Procesos funcionales

Nivel de eficacia en la gestión de las actividades y procesos de gestión de las funciones corporativas



## Calidad de Servicio

Nivel de calidad y respuesta en la prestación de los servicios



Introducción

Modelo

Ítems

Proceso

Disponemos de ítems pre-configurados listos para ser utilizados o adaptados al cliente

## Socio del Negocio

- Conocimiento / entendimiento del negocio y de sus retos.
- Ayuda en la identificación de aspectos clave de negocio.
- Aportación de criterio relativo al impacto de su área funcional en las decisiones estratégicas.
- Aportación de soluciones de valor a los retos planteados por el negocio.
- Habilidad para gestionar el cambio en la organización en su ámbito funcional.
- Conocimiento de la efectividad de los servicios prestados por su área en la empresa.
- Nivel de actualización respecto a las prácticas de mercado.

## Estilo y relación

- Disponibilidad y accesibilidad en general.
- Flexibilidad: abierto a nuevos planteamientos.
- Celeridad, rapidez de respuesta.
- Trabajo en equipo: involucra a grupos de interés.
- Solvencia técnica.
- Nivel de entendimiento de las necesidades.
- Toma de decisiones.
- Relación con los demás: comunicación / interacción.
- Realismo / pragmatismo.
- Adaptación a los cambios.
- Compromiso con interno.
- Iniciativa.

## Procesos funcionales

- Gestión de la función corporativa a nivel global.
- **Ejemplo** de procesos de RRHH:
  - Organización
  - Innovación en prácticas de gestión de RRHH.
  - Reclutamiento y selección
  - Desempeño y rendimiento.
  - Plan de formación
  - Desarrollo y de carrera.
  - Atención a empleados.
  - Administración de personal.
  - Relaciones laborales.
  - Prevención de Riesgos Laborales.

## Calidad de Servicio

- Nivel de satisfacción global.
  - Personas de contacto.
  - Nivel de atención recibida.
  - Nivel de respuesta.
- Calidad del servicio:
  - Seniority del equipo.
  - Calidad de las soluciones.
  - Nivel de confianza general en el departamento.
- Ejecución del servicio:
  - Calidad en las comunicaciones escritas / verbal .
  - Nivel de avance de los proyectos.
  - Cumplimiento de plazos.



Introducción

Modelo

Ítems

Proceso

## Fase I Diseño

- Lanzamiento del proyecto
- Plan de comunicación
- Identificación de colectivos y aspectos específicos de análisis
- Diseño del cuestionario (adaptación de ítems).
- Planificación logística.

Semana 1

## Fase II Recogida Información

- Envío de comunicación sobre el proyecto
- Envío de cuestionarios a los participantes.
- Seguimiento de la participación.
- Recordatorios.

Semana 2-3

## Fase III Informes cuantitativos

- Procesamiento de los datos y de la información recabada.
- Realización de informes con resultados cuantitativos.
- Presentación de resultados y recomendaciones.

- Plan de comunicación de resultados.

Semana 3-4

## Fase IV Informes cualitativos

- Sesiones de post test.
- Realización de análisis cualitativos.
- Presentación de resultados y recomendaciones.
- Establecimiento de calendario de acciones. (opcional)

Semana 5-6

\* Plazos orientativos. Varían en función del número de áreas analizadas

**AconRH**



**Si necesita ayuda contáctenos**

[info@aconrh.com](mailto:info@aconrh.com)

[www.aconrh.com](http://www.aconrh.com)

# ***AconRH***

*Asociación de Consultores de Recursos Humanos*

## **Gracias por escuchar**



***Especialistas en Gestión  
del Talento  
Gestión del Cambio y  
Desarrollo Organizativo***

*“La gestión de las personas en las organizaciones es la única vía para asegurar la diferenciación y el crecimiento sostenido de las empresas”*

*Jack Welch*