



Síntesis del trabajo de:

“Estudio de percepciones de grupos de interés del ARARTEKO”

3 de julio de 2013

ÍNDICE

1. Objetivo y metodología.
2. Resultados de la investigación.
3. Conclusiones y próximos pasos.

El presente documento es un extracto muy breve del informe final del trabajo de “estudio de percepciones de Grupos de Interés”, con el objetivo de recoger los principales resultados objetivos a efectos de su divulgación.

1.1. Objetivo

Realizar un **estudio de las percepciones** de los grupos de interés acerca de su experiencia de relación con el ARARTEKO, que incluye:

- Posicionar a los diferentes grupos de interés con respecto al grado de conocimiento sobre el ARARTEKO.
- Analizar el proceso de relación entre los grupos de interés y el ARARTEKO.
- Sondear espontáneamente los parámetros o atributos asignables al ARARTEKO.
- Evaluar de forma sugerida la importancia y satisfacción de los atributos identificados.
- Identificar los principales puntos fuertes y áreas de mejora de la actividad del ARARTEKO.

Con el objetivo final de establecer las **bases metodológicas** sobre las que evaluar el impacto cualitativo del ARARTEKO.

1.2. Ficha metodológica

Tipo de Estudio:	Cualitativo.
Universo del análisis:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Áreas de trabajo:</i> Infancia (INF.) y Medio Ambiente (MA).• <i>Colectivos:</i> Administración (ADM) y Asociaciones (ASOC).• <i>Muestra:</i> 15 interlocuciones y 39 personas participantes.
Planteamiento metodológico:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Entrevista personal:</i> 13 entrevistas, 8 relacionadas con el área de INFANCIA y 5 con el área de MEDIO AMBIENTE. Duración entre 1:30 y 2 horas.• <i>Dinámicas de grupo:</i> Se han realizado 2 grupos de trabajo. Duración: 2 horas.
Fecha realización trabajo de campo:	Fecha inicio: 08.05.2013 Fecha fin: 11.06.2013

2.1. Grado de conocimiento y relación

- El conocimiento es fundamentalmente **“sectorial”**, entre **“profundo”** y **“normal”** y existe una intensidad de relación **“continuada”** entre los grupos de interés y el ARARTEKO.
- La selección previa de interlocutores ha conseguido un perfil con un alto grado de conocimiento y de relación con el ARARTEKO.
- Por lo tanto, podemos afirmar que los resultados de este estudio están fundamentados en **“opiniones cualificadas.”**

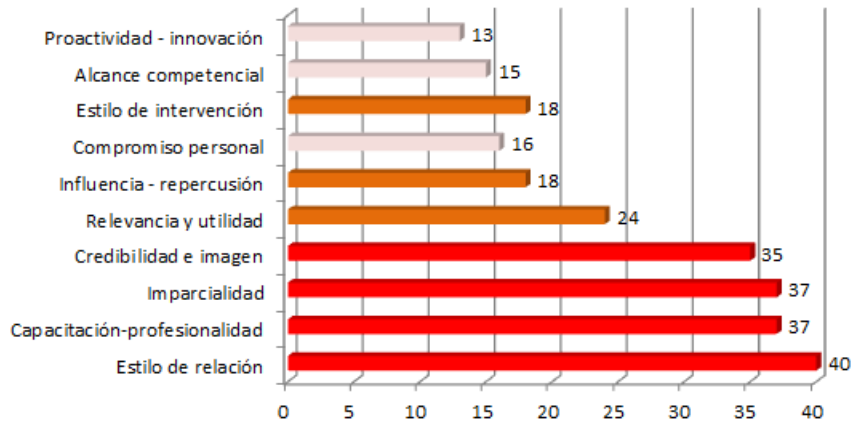
	Nº Respuestas
1. Quejas / Consultas	18
2. Informes / estudios	19
3. Observatorios / Grupos de trabajo	9
4. Jornadas y eventos	11
5. Intermediación	7

- Principal vehículo de relación: **“quejas y consultas”** e **“informes y estudios”**.

2.2. Categorías y Atributos – Datos tabulados “globales”

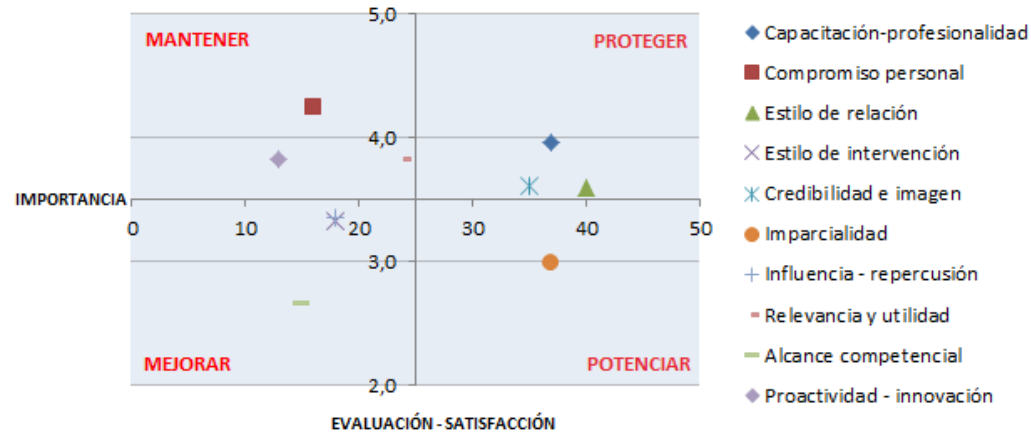
Importancia*

*NOTA: sumatorio de todas las respuestas emitidas sobre cada concepto, con una escala base de 1 a 3.



Satisfacción* e Importancia Global

*NOTA: Promedio de respuestas con escala de 1 a 5 (satisfacción).



Categorías más importantes:

- o Estilo de relación.
- o Capacitación y profesionalidad.
- o Imparcialidad.
- o Credibilidad e imagen.

- o En general **valoración de carácter positivo**.
- o El “estilo de relación”, “Capacitación y profesionalidad” y la “credibilidad”, con evaluación positiva.
- o La “**imparcialidad**”, con valoración global inferior a la media.
- o El “**alcance competencial**”, con valoración global de carácter negativo, aunque con importancia baja.
- o El “estilo de intervención” y la “influencia y repercusión”, son aspectos a **MEJORAR**.

2.3. Impacto y efectividad – Datos tabulados

Productos y servicios

	Promedio
1. Recomendaciones generales	3,5
2. Recomendaciones	3,4
3. Sugerencias	3,4
4. Información / divulgación	3,8
5. Colaboración	3,8
6. Intermediación	3,2

- Impacto correcto en todas **las fórmulas de intervención**.
- Mayor efectividad relativa en las **recomendaciones** y la **información y divulgación**.
- No se distingue entre recomendaciones generales, particulares o sugerencias.
- La colaboración como una fórmula efectiva de intervención, aunque menos percibida.

Perspectivas de resultados

	Promedio
1. Resolución o mejora de conflictos	3,4
2. Mejora del funcionamiento de la ADM.	3,2
3. Mejora de políticas públicas	2,7
4. Referente sobre funcionamiento de la ADM.	3,6

- Destaca el ARARTEKO, como “referente sobre el funcionamiento de la Administración”.
- Se han identificado dos perspectivas adicionales, no puntuadas:
 - ✓ **Participación ciudadana:** el ARARTEKO como catalizador de la participación ciudadana.
 - ✓ **Sensibilización:** contribución del ARARTEKO en la sensibilización sobre los problemas sociales.

2.4. Percepción sobre los puntos fuertes y áreas de mejora

Puntos Fuertes

- Institución respetada, respetable y fundamental en el sistema democrático.
- Ha alcanzado una imagen de credibilidad, prestigio e independencia política.
- Se actúa con rigor y la competencia profesional es elevada.
- Cercanía de la institución, accesibilidad, empatía y capacidad de escucha.
- Repercusión e impacto mediático.
- Informes y estudios vinculados al área de infancia.
- Consideración y respeto máximo hacia el colectivo de asociaciones.
- Iniciativa, proactividad y visión de futuro en la identificación de los problemas.
- Compromiso con la defensa de los derechos de los ciudadanos con carácter universal.

Áreas de mejora

- Posicionamiento equilibrado, Administración vs. Administrado.
- Feedback sobre el cierre y conclusiones de sus intervenciones.
- Normalizar y homogeneizar peticiones de datos a la Administración para informes/estadísticas.
- Cuidar la imagen de austeridad y la transparencia.
- Difusión del ARARTEKO, a la ciudadanía y Administración.
- Incisividad ante la Administración en temas generales que afectan a la ciudadanía (emergencias sociales, educación, etc.).
- Promover la participación y organización ciudadana.
- Potenciar labor de intermediación: conflictos sociales y cuando hay distintas Administraciones implicadas.
- Mayor perseverancia en relación a la aplicación/cumplimiento de sus recomendaciones.
- Intensidad en la colaboración y aprovechamiento de sinergias en su relación con las asociaciones.
- Facilitar y personalizar la información a sus grupos de interés (informes publicados, resoluciones, etc.).
- Mayor participación y presencia en grupos de trabajo, foros especializados, etc.

3.1. Consideraciones finales

- Existe un **juicio o valoración general de carácter positivo** sobre el ARARTEKO (*promedio de 3,77, sobre 5*).
- La **efectividad** otorgada al ARARTEKO (*promedio de 3,45 sobre 5*), es siempre **inferior a la evaluación** de la satisfacción, aunque también de **carácter positivo**.
- Aspectos relevantes que determinan el impacto percibido a los que el ARARTEKO prestará especial atención:
 - Preservar un posicionamiento e imagen de **independencia** política y de **imparcialidad** entre las necesidades de los diferentes grupos de interés.
 - Imagen de **austeridad** y fomento de la **transparencia**, que contribuirá a la credibilidad de la institución.
 - Uso de mecanismos **informales, flexibles** y de **cercanía** en sus relaciones con los grupos de interés.
 - El **factor personal**, vinculado al estilo de relación y a la capacitación profesional, como factor muy influyente en la percepción de los grupos de interés sobre el ARARTEKO.
- Se puede concluir que las categorías (o atributos) identificados, conforman una base sólida para establecer un **“modelo de evaluación de impacto cualitativo”**, válido para cualquier servicio o área de actuación del ARARTEKO y para su aplicación de forma periódica y sistemática.

3.2. Próximos pasos

El ARARTEKO ha abordado un proceso de reflexión tomando como base los resultados y áreas de mejora detectados en el presente estudio de percepciones, con el objetivo de establecer un plan de acción efectivo encaminado a mejorar la percepción de sus grupos de interés en relación al desempeño del ARARTEKO e integrarlo con su estrategia y procesos de trabajo.

A continuación se indican algunas de las principales actuaciones que conforman el citado plan de acción:

- Incluir gestiones informales de contraste con la Administración antes de la emisión de las Recomendaciones y Sugerencias en los expedientes de queja.
- Mejorar y personalizar la difusión de las Conclusiones de los Informes del Ararteko (anual y extraordinarios) tanto con la Administración, como con las organizaciones sociales.
- Comunicar a la Administración un avance de los seguimientos de Informes Extraordinarios, Recomendaciones, Resoluciones etc. que se van a realizar en el año, tan pronto se elabore el Plan de Actuación de cada Área.
- Definir un proceso más participativo con las organizaciones sociales y la Administración en la elaboración de las Recomendaciones Generales (incluyendo información y contraste previo), así como en su comunicación y seguimiento.
- Potenciar las labores de intermediación organizaciones sociales-administración en aquellos temas socialmente relevantes.
- Realizar una reflexión con las administraciones para determinar la forma de relación mas eficiente en la tramitación de los expedientes de queja y en las peticiones de información.

En la medida que el plan de acción resultante de este estudio se materialice en la operativa de trabajo del ARARTEKO, se considera necesario seguir contando con la opinión de los grupos de interés, de forma que sea posible medir la evolución del desempeño del ARARTEKO.