

Satisfechos **unos**, satisfechos **todos**.

Publicado el 30 septiembre, 2019 por Iñaki González

Tantos años centrados en la satisfacción del cliente, o en poner el foco en el paciente, que nos estábamos olvidándonos de lo realmente importante dentro de una organización, que no es otra cosa que las personas que trabajan en ella.

Pues va a resultar que o estamos satisfechas las personas de la organización, o va a ser complicado que podamos centrarnos en la satisfacción del cliente... y si me permiten siempre mi lado de gestor sanitario, la satisfacción del paciente.

Tantas y tantas líneas escritas sobre poner el **foco en el paciente**, que debemos construir los hospitales pensando en los pacientes, que no podemos dejar de lado la opinión de los pacientes... que se nos ha olvidado que tenemos a los profesionales sanitarios (y no sanitarios) explotados, con contratos precarios, con actividad asistencial por encima de sus posibilidades, con procesos obsoletos y gestores poco valientes que se atreven a contradecir decisiones que no aportan valor a las organizaciones.

Esta reflexión brota de mi cabeza tras la lectura del artículo [7 claves para mejorar la experiencia del empleado](#), en el que se concluye que **la satisfacción de los empleados influye en la satisfacción de los clientes**. Por tanto, si queremos clientes satisfechos debemos cuidar la satisfacción de nuestros empleados; si queremos pacientes satisfechos, debemos cuidar muy mucho la satisfacción de los profesionales de las organizaciones sanitarias.

Para poder ofrecer a los clientes una experiencia satisfactoria es necesario que todas las personas de la organización que se relacionan con los clientes de forma directa o indirecta estén contentas en su espacio de trabajo.

Así lo asegura el Club Excelencia en Gestión .

Algunas de estas **7 claves para mejorar la experiencia de empleado** son las siguientes:

1. **Identificar a las personas que están en contacto directo con el cliente.** Hay que hacer mayor hincapié en aquellos que trabajan en el llamado front office, ofreciendo la cara visible de la empresa ante los clientes.
2. **Medición, escucha activa y comunicación constante.**
3. **Evitar la creación de ‘empleados de segunda’:** hay que proporcionar información, comunicación y reconocimiento al mismo nivel entre las personas de las subcontratas y las de la propia organización. Si quieres ampliar la información no dejes de leer el artículo [7 claves para mejorar la experiencia del empleado](#), y recuerda... satisfechos unos, satisfechos todos, ¿o no?