

Tema: Participación e implicación de los miembros

Introducción e información general

Pese a que las tasas de retención son en general altas, la Encuesta de la Profesión muestra que los niveles de satisfacción general se mantienen bajos (con un promedio inferior al 60% desde 2018). La encuesta pone de manifiesto que la ausencia de interacciones positivas con los miembros y un número reducido de oportunidades para interactuar y aportar son cuestiones que quienes se declaran «insatisfechos» mencionan recurrentemente.

RICS solo mantiene una relación básica transaccional con una minoría de sus miembros, tal como demuestra el hecho de que menos de un 15% de estos hubiera adquirido un producto de RICS en 2019. Durante los primeros meses de la pandemia de COVID-19, RICS puso a disposición de sus miembros la amplísima mayoría de productos CPD en línea de forma gratuita, pero casi 100.000 de ellos no se beneficiaron de esta oportunidad.

En los últimos 12 meses, RICS ha hecho un seguimiento de un porcentaje de miembros que «interactúan de manera activa» con la organización aparte de hacerlo con motivo de la renovación de su afiliación profesional o de tareas básicas de atención a los miembros. Este tipo de interacción abarca ámbitos tales como la participación en grupos de asesoramiento o gobierno, contribución al proceso de evaluación, asistencia a eventos para miembros y uso de los productos de RICS. Pese al amplio alcance de esta definición, menos de un 30% de los candidatos y profesionales cualificados «interactúa de manera activa con» RICS actualmente.

La reciente Revisión de Gobierno llevada a cabo por la *Berkeley Partnership* también ha puesto de manifiesto varias cuestiones clave en relación con la participación, entre las cuales, la más importante es que la participación en tareas de «gobierno» (por ejemplo, pertenecer a «un consejo») ha llegado a ser considerada por algunos como la única forma de «participar» en RICS y hacerse escuchar. Esto ha derivado en una fusión entre «gobierno» y «participación», un resultado que dista de ser óptimo, pues las cualidades que llevan a la excelencia en una de estas dos esferas son bastante diferentes de las que conducen a la excelencia en la otra.

Una investigación directa más profunda de este tema, y recientes comentarios públicos de los miembros, también han puesto de manifiesto que la falta de interacción con los miembros está teniendo una importante repercusión en ámbitos críticos, por ejemplo, en las opiniones de los miembros sobre la dirección, el valor y la pertinencia de RICS.

Por lo tanto, es un hecho reconocido que resulta esencial que RICS introduzca cambios fundamentales en su enfoque de la participación de los miembros y en las formas concretas de interacción con ellos, centrándose en brindar nuevas oportunidades para que los miembros participen y se hagan oír. Este nuevo enfoque de la participación debería tener un alcance integral y abarcar desde oportunidades informales hasta cómo puede dicha participación definir las prioridades de RICS.

Actividades en curso

Durante algunos meses, se ha venido trabajando de manera específica en identificar los cambios básicos que RICS debería introducir para avanzar hacia un modelo de «participación adecuada».

Se ha definido un objetivo claro en cuanto a beneficios de todas las partes interesadas (es decir, los miembros, RICS, partes interesadas externas) que se derivarían de un futuro modelo de alta participación y el Consejo de Gobierno ha consensuado recientemente una serie de «principios fundamentales» necesarios para sustentar un nuevo planteamiento de participación.

Ya se han iniciado los trabajos destinados a renovar e integrar una mentalidad de participación de los miembros por parte del personal de RICS, aplicando los principios fundamentales acordados, y para realizar cambios fundamentales en los procesos, las formas de trabajo y la distribución de recursos. Estos cambios se van a introducir para garantizar que todo contacto con los miembros, por ejemplo los servicios que se les prestan, las actividades de evaluación, el desarrollo de productos, el liderazgo de pensamiento, etc. sea más interactivo e interesante, y haga posible la recepción de mayores aportaciones por parte de los miembros, así como su uso para mejorar dichos ámbitos de actividad.

También se encuentra en curso una promoción más activa de las oportunidades de participación o interacción que existen con todas las partes pertinentes, fomentando la participación a través de funciones formales como la de evaluador, consejero, formador, ponente, etc., además de aprovechar oportunidades específicas de contribuir a la evolución de las normas y las *pathways* (especializaciones) y de compartir casos prácticos, prácticas recomendadas y otro contenido útil.

Se está realizando un seguimiento pormenorizado de los avances registrados en la participación de nuestros miembros en estos ámbitos y vamos a comenzar a comunicar periódicamente los resultados obtenidos en este sentido. En particular, estamos tratando de centrarnos en comunicar las formas en que se están empleando la información relevante y los resultados que nos llegan a través de actividades de participación para dar impulso a cuestiones prioritarias y decisiones y, a su vez, utilizar esto para fomentar una participación aún mayor.

Sabemos que es necesario generar ciclos de retroalimentación más pormenorizados y específicos con quienes contribuyen de manera más asidua y activa, reconociendo su «estatus especial» y manteniéndoles informados directamente de la repercusión que tienen sus aportaciones personales. En la actualidad se están formulando planes para conseguir este objetivo de una forma más sistemática.

Lo que podríamos hacer

Estamos seguros de que las medidas señaladas anteriormente influirán de forma positiva en la participación de los miembros, pero reconocemos que debemos esforzarnos más por brindar nuevas oportunidades para que los miembros participen y se hagan oír. De este modo se garantizará también que la dirección, el valor y la pertinencia de RICS cumplan las expectativas de los miembros. Asimismo, debe darse respuesta al problema de la fusión entre «gobierno» y «participación».

Es importante señalar que actualmente hay más de 400 consejos, comités, grupos, comunidades, paneles, foros, etc. que abarcan una amplísima y dispar serie de territorios geográficos, disciplinas

y temas. El alcance y la diversidad de estos grupos, así como la ausencia de una definición y estructura formal implica que actualmente resulte imposible aprovecharlos para generar unos resultados y una participación útiles. A los miembros también les resulta increíblemente difícil obtener información sobre foros que podrían interesarles, o sobre la forma en que podrían participar en ellos y hacer aportaciones.

Por lo tanto, se propone ahondar en un grupo de foros más reducido pero con mayor impacto, estructurado de tal forma que exista absoluta claridad sobre la función de cada uno de ellos y los vínculos patentes entre diferentes tipos de foro. Esto significa que la información relevante y los resultados de cada grupo se puedan trasladar a los órganos de RICS encargados de decidir y determinar verdaderamente las prioridades y la influencia de las actividades de la organización. Es un hecho reconocido que existe también una demanda de más oportunidades informales para que los miembros mantengan el contacto e interactúen, y de la posibilidad de incrementar la comunicación entre ellos.

Se está realizando una planificación pormenorizada para profundizar en los elementos que contribuyen al éxito de los foros con mejores resultados actualmente y para identificar la estructura y los flujos de información que harán funcionar el nuevo modelo. Existe una clara necesidad de equilibrar los formatos –desde foros abiertos más grandes e inclusivos (que podrían ser digitales) a formatos más reducidos y específicos (que podrían combinar las modalidades digital y presencial). Es esencial que el propósito de cada foro esté claro y que se definan nítidamente las funciones dentro del grupo. Se necesitarán procesos cuidadosamente definidos para recabar la información relevante y los resultados de todos los foros, y para aplicarlos allí donde sea posible.

Preguntas

1. ¿Desea interactuar con RICS más allá de la renovación de la afiliación y la recepción de servicios básicos?

De ser así, ¿de qué forma le gustaría participar en RICS?

- formando parte de un consejo permanente o de un grupo asesor
- contribuyendo a un grupo de trabajo puntual (por ejemplo, de formulación de normas)
- participando activamente en una red de miembros informal en línea
- ayudando en el proceso de evaluación (por ejemplo, como evaluador o consejero)
- contribuyendo a actividades en materia de conocimientos y competencias (por ejemplo, compartiendo experiencia por medio de un seminario web como ponente en algún evento)
- asistiendo a eventos de RICS
- usando a RICS para CPD



2. Además de lo anterior, ¿qué otras oportunidades o actividades de participación desearía que promoviese o facilitase RICS?
3. ¿Es fácil enterarse de oportunidades para participar o implicarse en RICS? *(clasifique las respuestas según esta escala: - 1 = muy difícil, 10 = muy fácil)*
4. ¿Qué métodos le gustaría utilizar para hacerse oír en RICS? Marque todos los que correspondan.

Correo electrónico
Teléfono
Encuesta
foro digital
grupo presencial
otros - especifique a continuación
5. Si ha participado anteriormente en RICS de una o varias de las formas señaladas anteriormente, ¿fue una experiencia positiva o negativa? *(clasifique las respuestas de acuerdo con esta escala: - 1 = muy negativa, 10 = muy positiva)*
6. ¿Tiene alguna otra observación que realizar para ayudarnos en la revisión de la participación e implicación de los miembros?
7. ¿Da permiso a RICS para que publique sus respuestas?

Si es posible, responda en inglés a través de nuestra **plataforma iconsult**. Si prefiere responder en otro idioma, envíe por correo electrónico los formularios cumplimentados a review2021@rics.org