

La relevancia de lograr la satisfacción del cliente

GSD tiene el compromiso de tomar decisiones que lleven a mejorar los servicios que ofrecemos a las familias



Análisis y valoración de la encuesta de satisfacción realizada durante el curso 2016-2017

Durante la última década ha habido organizaciones de todos los tipos y tamaños que han llegado a comprender cada vez más la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Se empieza a aceptar la existencia de un fuerte vínculo entre el grado de satisfacción del cliente, su conservación y la rentabilidad. En algunos casos el grado de satisfacción constituirá en sí mismo la medida del éxito.

La satisfacción del cliente se ha convertido en un objetivo principal para muchas organizaciones. Se ha invertido mucho en la mejora de áreas que contribuyen de forma importante a la consecución de la satisfacción del cliente, como la calidad y la atención. No obstante, ¿cuál es el resultado de todo este esfuerzo y esta inversión? ¿Cómo sabemos si estamos consiguiendo satisfacer a nuestros clientes? La realidad es que muchas empresas no lo saben. Existe una máxima en el mundo del control de la calidad, que dice: “Lo que no se puede medir, no se puede gestionar”. Este principio se aplica por igual tanto a la satisfacción del cliente como a los miles de componentes que salen de una línea de producción. Sin embargo, la mayoría de empresas miden (y en consecuencia, gestionan) la fabricación de componentes de forma mucho más minuciosa que la satisfacción del cliente. Es cierto que muchas empresas y organizaciones todavía no evalúan el grado de satisfacción del cliente, y muchas de las que afirman hacerlo, lo hacen de forma inadecuada.

GSD por su parte se encuentra entre las organizaciones que están convencidas de que las sugerencias, opiniones y observaciones de los clientes son uno de los pilares fundamentales del funcionamiento de la organización. Por ello, cada curso escolar, se solicita la participación de los alumnos y sus familias en un proceso de consulta en el que aportan sus valoraciones sobre diversos aspectos

de la gestión y actividad de los centros.

El estudio de la información que nos trasladan los clientes ofrece datos que muestran tendencias en nuestros procesos de trabajo, una orientación sobre su fidelización y, lo más importante, la opinión que tienen de nuestros servicios.

En GSD existe el compromiso de utilizar toda esta información para tomar decisiones que lleven a mejorar los servicios que ofrecemos para cubrir las necesidades y expectativas de todos los clientes.

Novedades del cuestionario

Este curso se han identificado fortalezas de la gestión de los centros GSD que servirán de información de entrada para la puesta en marcha de objetivos para el próximo curso. Ello ha sido posible añadiendo un campo al cuestionario para que las familias y los alumnos indicasen un aspecto positivo que destacasen de su centro educativo.

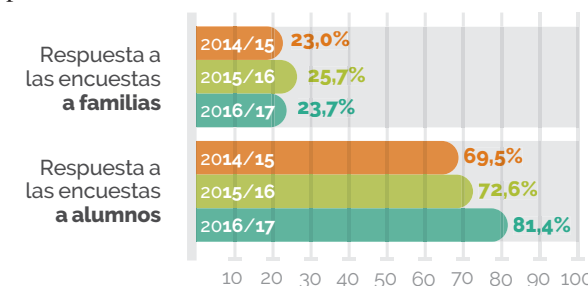
Además se ha solicitado a las familias que valorasen “la información nutricional que aportamos en la web” ya que GSD ha apostado por impulsar dicho aspecto durante este curso.

Participación en la consulta

Se ha realizado la consulta a un total de 6.085 familias de los centros GSD (desde la etapa de infantil hasta bachillerato), obteniendo un elevado índice de participación del 23,7%, aunque ligeramente por debajo del dato obtenido el curso pasado (25,7%).

Respecto a los alumnos, el índice de participación ha subido durante los tres últimos cursos, pasando de un 69,5% en el curso 2014-15 a un 81,4% en el presente curso. La consulta se ha realizado a alumnos de 6º de primaria, 2º y 4º ESO, 2º Bachillerato, 1º CFGM y 1º CFGS de los centros GSD.

A continuación se presenta una tabla con los datos de participación de los últimos tres cursos:

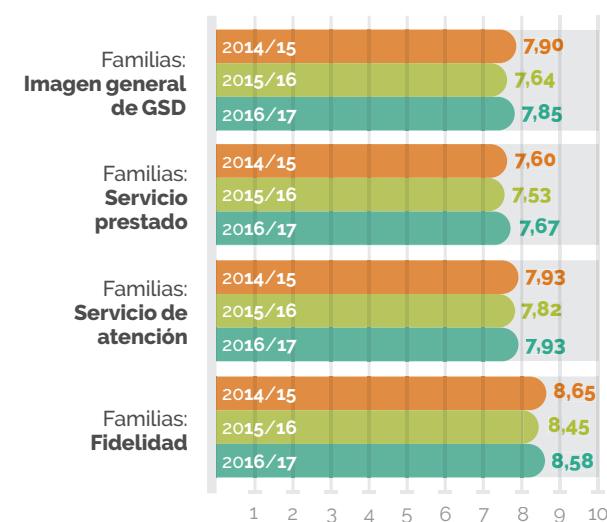


Resultados obtenidos

Siguiendo las pautas que marca el Modelo de Excelencia EFQM, modelo que desarrollamos en GSD, las preguntas que presenta el cuestionario están divididas en cuatro grandes grupos para su posterior análisis:

- Imagen general de GSD.
- Servicio prestado.
- Servicio de atención.
- Fidelidad.

Los resultados obtenidos en los indicadores de familias mejoran respecto al curso anterior, recuperando los valores obtenidos en el curso 2014-15. Destacamos la estabilidad de los resultados en los últimos cursos moviéndose en valores de excelencia.

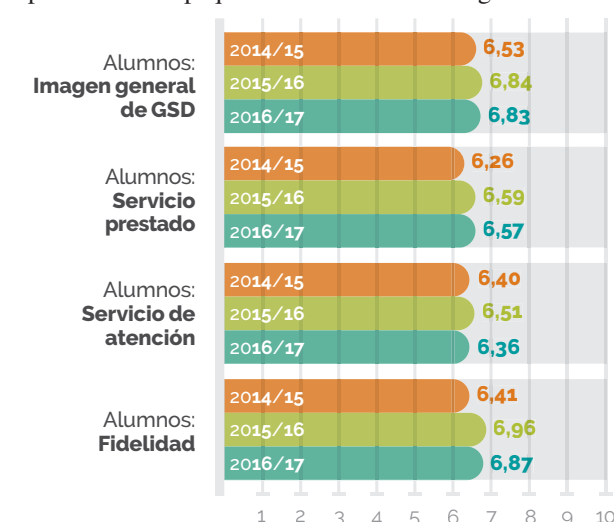


Centrándonos en los resultados de este curso, la pregunta mejor valorada por las familias ha sido, una vez más, “intención de que sus hijos/as continúen en el centro”, obteniendo un 8,72. La sigue “en caso de tener otro hijo/a lo inscribiría en este centro” (8,60) y la atención, seguimiento e información ofrecida por parte de los tutores (8,52).

El ítem peor valorado este curso ha sido la información que se ofrece a través de Alexia Familias (6,60) a pesar de que mejora el dato respecto al curso pasado (6,22). La implantación de una aplicación como Alexia requiere tiempo ya que supone un cambio estructural en la gestión del alumnado (contamos con 14.400 alumnos) y significa unificar sistemáticas de trabajo de todos los empleados de los ocho centros educativos que componen la organización (más de 1.800). Actualmente existen equipos de trabajo

enfocados en avanzar lo más rápido posible en las distintas funcionalidades de la aplicación para dar el mejor servicio a las familias.

Si pasamos a analizar los resultados en los indicadores de alumnos, se puede ver que la valoración que tienen éstos respecto a la “Imagen general de GSD” y al “Servicio Prestado” se mantiene respecto al curso pasado, bajando los otros dos indicadores. Al igual que los indicadores de percepción de las familias, los indicadores de percepción de los alumnos se mantienen estables, produciéndose pequeñas variaciones a lo largo de los cursos.



De las valoraciones de los alumnos, el ítem mejor evaluado es la relación con los compañeros de clase (8,14), indicativo de que el nivel de convivencia es magnífico en los centros GSD. Destacan también las buenas puntuaciones obtenidas respecto a las actividades dirigidas a la educación medioambiental (7,96) y los intercambios y viajes internacionales (7,59).

El ítem peor valorado por parte de los alumnos ha sido la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones a pesar de que los centros GSD están impulsando medidas para recoger, analizar y dar solución a todas las observaciones que puedan surgir.

Respuestas abiertas

Respecto al apartado en el que se les daba oportunidad a los clientes de aportar sugerencias de mejora, la mayor parte de las formulaciones de los alumnos han ido orientadas hacia las normas de convivencia y el comedor escolar.

Los comentarios de las familias se centran en el precio de los productos / servicios ofertados en GSD y la innovación en las metodologías educativas. Respecto a la innovación educativa, se han incluido propuestas de las familias tales como: la inmersión total de la tecnología en el aula, seguir avanzando con el ajedrez como método educativo, trabajar por proyectos, incorporar talleres de técnicas de estudio, etc.

GSD considera que la información que transmiten los clientes es totalmente imprescindible para el futuro planteamiento de objetivos y mejoras, tanto globales para toda la organización como particulares de cada centro. Aprovechamos esta oportunidad para agradecer la alta implicación de familias y alumnos en este proceso. ■