

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: ABRIR LAS PUERTAS UNA EXPERIENCIA QUE ENRIQUECE

AUTOR: Nerea Begoña Lopategi
ORGANIZACIONES IMPLICADAS: Begoñazpi Ikastola

ORIGEN: Ganadora del Encuentro de Buenas Prácticas de EUSKALIT – Gestión Avanzada

RESUMEN: En Begoñazpi Ikastola hemos tomado conciencia de que las organizaciones de cualquier tamaño y sector tienen que contemplar a sus clientes para seguir mejorando.

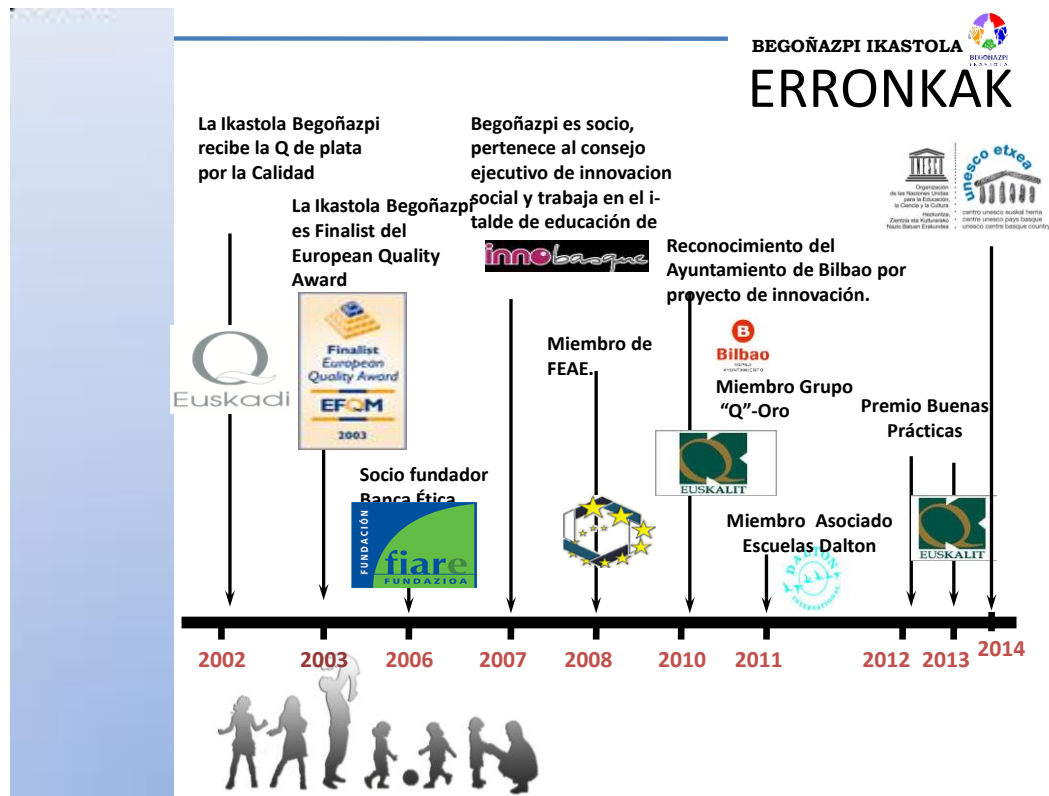
Entendemos la Orientación al cliente como una **actitud permanente** por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes (internos / externos) y un compromiso personal para cumplir con sus deseos y expectativas.

Implica preocuparse por entender las necesidades de los clientes y dar solución a sus problemas; ser abiertos, transparentes y permitir que nuestras familias sean conocedoras en primera mano de lo que se hace dentro de nuestra organización.

Palabras clave: satisfacción del cliente, orientación al cliente, transparencia, participación, educación

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **NOMBRE ORGANIZACIÓN:** BEGOÑAZPI IKASTOLA
- **PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS:**
 - ✓ FORMACION REGLADA
 - ✓ SERVICIOS (COMEDOR-TRANSPORTE)
 - ✓ ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES (IDIOMAS, TEATRO, MUSICA, DEPORTE)
 - ✓ SERVICIO DE GUARDERIA
 - ✓ CAMPAMENTOS DE VERANO
- **ACTIVIDAD:** EDUCACIÓN
- **CLIENTES Y MERCADOS:** PADRES-MADRES CON HIJ@S ENTRE 2-18 AÑOS
- **NÚMERO DE PERSONAS EMPLEADAS:** 100
- **OTROS DATOS RELEVANTES:**



- PERSONA DE CONTACTO: NEREA BEGOÑA LOPATEGI
- TELÉFONO DE CONTACTO: 688847032- 944005300
- E-MAIL DE CONTACTO: ikastola@begonazpi.net

2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: ABRIR LAS PUERTAS UNA EXPERIENCIA QUE ENRIQUECE

3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

La buena práctica que presentamos se llama **“ABRIR LAS PUERTAS UNA EXPERIENCIA QUE ENRIQUECE”** y se concreta en tres tipos de acciones:

1. VISITAS EN LAS AULAS DE INFANTIL Y PRIMARIA: “UNA MAÑANA CON MI HIJ@”
2. JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS PARA FAMILIAS EN EL COMEDOR
3. RETOS PÚBLICOS Y PARTICIPATIVOS

Y pretenden dar respuesta a las siguientes necesidades:

- Demanda por parte de las familias de **conocer mejor el día a día** de sus hij@s en la Ikastola. ¿qué hacemos dentro de las aulas?
- **Transparencia**
- **Participación de las familias** en el centro
- Preocupación del **servicio de comedor**
- **Mejora** de la **Satisfacción** de las familias

1. VISITAS EN LAS AULAS DE INFANTIL Y PRIMARIA:

Tras unas jornadas de Benchmarking en Barcelona en el año 2011, observamos que en uno de los centros visitados los padres podían acudir a las aulas de sus hijos y observar como trabajaban.

En el curso 2011-12, y buscando dar respuesta a las necesidades previamente mencionadas, comenzamos con las primeras jornadas de puertas abiertas para las familias en Ed. Infantil.

Estas visitas, se desarrollan tres veces al año (una por trimestre) acudiendo a cada una de ellas entre 20-25 padres/madres divididos en grupos de 5 por aula. Los padres tienen la oportunidad de vivir una mañana desde las 9:00 hasta la 13:00 en el aula de sus hijos y conocer cuál es la realidad del día a día de sus hij@s. A la hora del recreo profesores, padres y jefa de estudios tomamos un café donde aprovechamos para compartir lo que están viendo e intercambiar inquietudes e impresiones.

Intentamos que los padres-madres, puedan ver el máximo número de actividades para tener una visión lo más real de la vida de sus hij@s en el aula.

Las visitas finalizan con una pequeña encuesta donde les pedimos que valoren diferentes aspectos además de recoger sus opiniones y áreas de mejora.

Esta primera experiencia nos permitió tomar conciencia de que una vez superados los miedos iniciales que suponían exponernos ante las familias todo lo obtenido a cambio era positivo:

- Los profesores pudieron recibir de primera mano el feed-back de las familias y se sintieron mucho más valorados en su trabajo.
- Se creó un ambiente de cercanía y confianza profesorado – familias.
- Las familias que acudieron a las jornadas hicieron partícipes de lo positivo de la experiencia al resto de familias lo cual repercutió en mejorar la imagen del centro.
- La satisfacción de las familias se vio mejorada.
- Se dió respuesta a los deseos de las familias. (conocer el día a día de sus hij@s en el aula)

Ante los buenos resultados obtenidos, y la satisfacción generada tanto en familias como profesorado se decidió ampliar la experiencia y los siguientes cursos escolares se fue incrementando el número de familias participantes y los diferentes cursos educativos.

A día de hoy se realizan en las aulas de 4 y 5 años de Ed. Infantil así como en las de 1º-2º-3º y 4º de Educación Primaria.

2. JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS EN EL COMEDOR:

Siendo conscientes de la importancia que ha adquirido hoy en día la Alimentación de los hij@s y ante la inquietud de algunas familias del centro sobre este tema, inspirándonos en la experiencia y buenos resultados de las visitas en las aulas decidimos dar opción a las familias de realizar jornadas de puertas abiertas en el comedor escolar.

Las jornadas se realizan una vez por trimestre acudiendo entre 25-30 padres a cada una de ellas. El día comienza con una pequeña charla a cargo de la persona responsable del Comedor del centro donde se les explican los diferentes aspectos de organización, menús, cuidado y control que se llevan a cabo dentro de este servicio.

A continuación se visitan los diferentes comedores y cocinas del centro escolar y se finalizan las jornadas comiendo en el comedor. Como cierre se pasan unas encuestas donde se les pide que valoren diferentes aspectos además de recoger sus opiniones y propuestas de mejora.

Estas jornadas empezaron a realizarse en el curso 2012-2013 y continúan realizándose a día de hoy habiendo tenido como consecuencia las siguientes mejoras:

- Mejoras en las encuestas de satisfacción.
- Visión más positiva por parte de las familias del servicio de comedor.
- Recogida de propuestas de mejora posteriormente implementadas en el servicio de comedor.

3- RETOS PÚBLICOS Y PARTICIPATIVOS

A lo largo de la educación secundaria y bachillerato el alumnado debe hacer frente a un reto. Este reto se desarrolla en cada curso lectivo con una duración que va de menos a más. El reto termina en una jornada de puertas abiertas donde las familias pueden acudir a la defensa del proyecto ante un tribunal.

La participación de las familias no se reduce a su presencia en un tribunal, con el objetivo de asistir a la presentación de su hijo/a, sino que los tribunales se componen de padres/ madres que trabajan o tienen relación con el tópico elegido ese año.

La preparación del reto (tanto un proyecto científico como un proyecto tecnológico) necesita de testimonios que ayuden al alumnado a avanzar en la investigación. Esos testimonios se llevan a cabo gracias a la ayuda de diferentes padres/madres, que trabajan en ámbitos ajustados al tópico del proyecto.

4. RESULTADOS

Resultados en clientes:

- Satisfacción de las familias respecto a la práctica educativa.
- Satisfacción de las familias respecto al servicio de comedor.
- Ajuste de expectativas.

Resultados en personas:

- Mejora de la visión de la figura del profesorado
- Valoración del trabajo
- Cercanía y empatía

Resultados estratégicos:

- Participación de las familias en el centro
- Transparencia

ALGUNOS DATOS:

Nº familias visitas aulas	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
ED.INFANTIL	20	120	126	47(faltan dos sesiones más)
ED.PRIMARIA			69	77

Satisfacción visitas aulas	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
ED.INFANTIL	9,1	9,3	9,3	9,5
ED.PRIMARIA			9,4	9,5

Frases significativas:

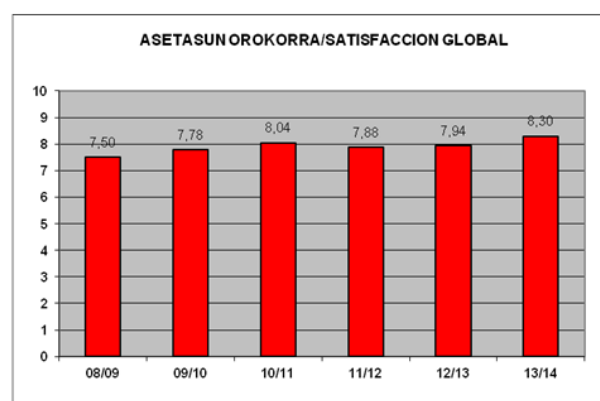
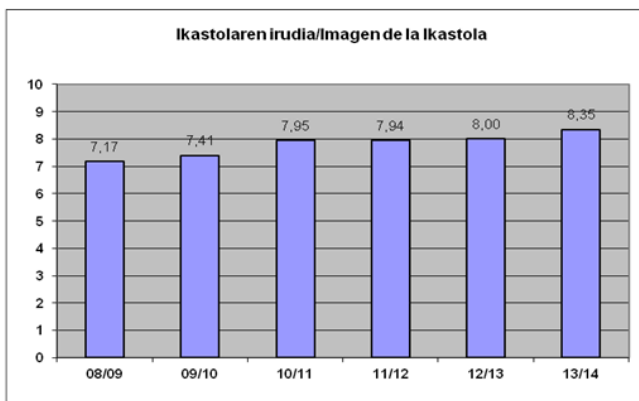
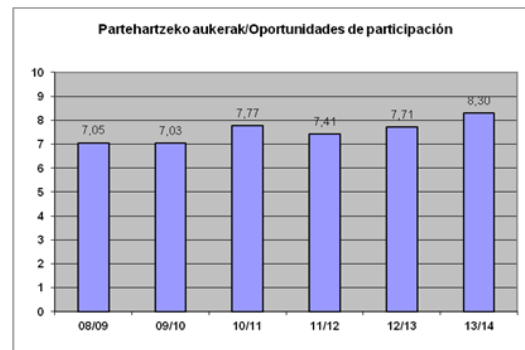
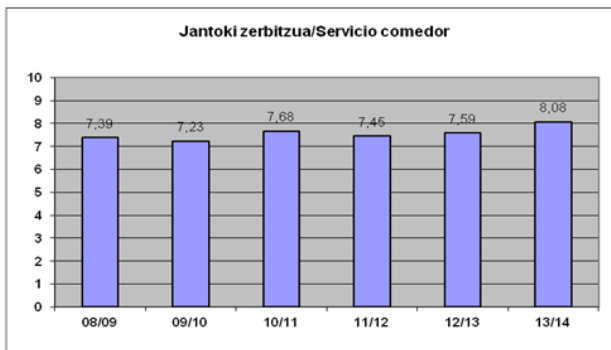
- Buena experiencia, a los niños les sorprende la entrada pero luego no nos prestan atención. Ha sido una iniciativa maravillosa.
- Muchas gracias por la organización. Hemos visto que hay un gran trabajo detrás de cada pequeño logro de nuestros hijos. ¡Cuánto trabajan! ¡Y que a gusto! Están supe motivados para aprender. Eskerrik asko danagaik!!
- Ekimen polita. Hau egiteko aukera pribilegiotzat jotzen dut. Ziur nago guraso guztiek gustora egingo luketela. Zorionak!!

- Ha sido muy gratificante ver durante unas horas la buena organización y el buen funcionamiento de la ikastola. Y sobre todo poder compartirlo con mi hijo.
- Umeen egunerokotasuna ezagutzeko aukera bikaina. Eskertzekoa
- Esperientzia bikaina. Errepikatzeko modukoa. Tutoreen /Irakasleen lan bikaina, oso inplikatura.

Jornadas comedor	2013-2014	2014-2015
Nº padres	60	30 (faltan dos sesiones más por hacer este año)
Satisfacción	9,2	9,5

Frases significativas:

- Agradecer el servicio prestado. Ha sido una experiencia satisfactoria
- Me ha encantado la experiencia. Me han parecido muy profesionales las explicaciones de higiene, sanidad. Etc Eskerrik asko por esta oportunidad.
- Es una actividad muy interesante. Seguid repitiéndola.
- Ha sido muy interesante y la verdad tenéis una organización increíble.



- VALORACIÓN DE LAS FAMILIAS RESPECTO A LA **TRANSPARENCIA** DE LA IKASTOLA EN CUANTO A LA INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN Y PLANTEAMIENTOS EDUCATIVOS: **7.95** (EI 13-14 fue el primer año que se preguntó sobre este aspecto)

5. LECCIONES APRENDIDAS

Abrir las puertas a nuestr@s clientes ha sido y es una invitación a salir de la zona de confort y a través de ello hemos aprendido:

- a. Que detrás de nuestros miedos hay oportunidades para seguir aprendiendo y mejorando.
- b. Que cuando explicas y muestras lo que haces se crea una mayor empatía entre cliente/organización, se valora más tu trabajo y por lo tanto se da una mayor sentido al trabajo de las personas de la organización.
- c. Que estas experiencias compartidas son nuevas oportunidades para escuchar a los clientes y consecuentemente desarrollar mejoras en nuestros productos/servicios.
- d. Que la orientación al cliente redundo:
 - i. En la satisfacción de los clientes
 - ii. En la disminución del nº de quejas

6. TRANSVERSALIDAD

Entendemos que cualquier empresa u organización independientemente de a lo que se dedique puede aplicar la buena práctica presentada. Su esencia reside en abrir nuestras puertas y mostrar lo que hacemos sin miedo y con transparencia. Esto va a repercutir positivamente en:

- La imagen que tengan nuestros clientes de nosotros.
- Empoderar el trabajo que realizan todas las personas de la organización.
- No perder la perspectiva sobre lo que nuestros clientes piensan y esperan de nosotros.
- Detectar las necesidades y prioridades de los clientes.
- Crear empatía

Y por lo tanto mejorar la Satisfacción.