

## **RESUMEN DEL INFORME EMITIDO POR QFOR SOBRE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2013**

Número de clientes seleccionados y entrevistados por el auditor: 24.

Realización de la encuesta: octubre de 2013.

Todos los clientes entrevistados están entre satisfechos y muy satisfechos con los servicios que el Departamento de Formación les ha prestado.

Por tanto, y gracias a ello, este Departamento y sus actividades de formación ha renovado el certificado de calidad que otorga Qfor, organismo europeo para departamentos de formación.

### **Síntesis. Los datos:**

- El 100% de los entrevistados se declara satisfecho o muy satisfecho en su "impresión global" sobre la formación recibida, con una valoración de 4,75 sobre 5.
- El 100% de los clientes manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos, respecto al conjunto de los aspectos evaluados (puntuación media: 4,63/5).
- Teniendo en cuenta la "impresión global" y el conjunto de los aspectos evaluados, la valoración asciende a un 4,69/5.
- La "relación con el organismo", obtiene la puntuación más alta (4,96/5), seguido por "formadores/consultores" (4,83/5).
- La puntuación más baja (4,13/5) se produce en "seguimiento".

### **Fase previa de la formación**

La fase previa a las formaciones es el tercer aspecto mejor valorado.

Los clientes consideran que el Plan de formación responde con una oferta bastante adaptada a las necesidades de los diferentes empleados públicos y teniendo en cuenta sus peticiones, y los cursos se preparan de forma adecuada. El Plan responde también a necesidades puntuales de los clientes.

Se dice tener la información necesaria, clara y completa al respecto, a través de la página web, de GestFormWeb, o por correo. Ocasionalmente se recibe información vía telefónica.

Como crítica: la falta de las fechas y horarios concretos de los cursos al inscribirse.

En algún caso, también se comenta que se avisa de las convocatorias con poca antelación.

Se propone renovar el sistema de detección de necesidades.

No obstante, como se ha indicado, la generalidad de los clientes valora y reconoce positivamente esta fase.

## **Desarrollo de la formación**

Satisfacción global con el desarrollo de los programas de formación, en todas las modalidades (presenciales, online, o mixtas). Se considera que la metodología es adecuada, con un buen equilibrio entre teoría y práctica y con suficientes casos y ejercicios. En algunos casos concretos se dice expresamente que el desarrollo de los programas ha mejorado en los últimos años.

Si bien un buen número de clientes dice preferir la formación presencial, todos ellos estiman que la formación online y mixta están permitiendo dar una mejor respuesta a sus necesidades y un mejor aprovechamiento del tiempo.

En todo caso, con carácter general los cursos son eficaces, resultan de utilidad y cumplen con sus expectativas. Y en más de un caso se dice que lo que han recibido ha superado, incluso, sus expectativas.

## **Gestión**

El aspecto "gestión y organización" es el que recibe la segunda puntuación más baja en promedio, siempre dentro de un buen nivel de satisfacción general.

No se cuestiona la organización general de los cursos, ni la gestión realizada por parte del departamento de formación, que se valora muy positivamente. En cambio sí se considera que algunos de los cursos tienen una duración escasa, que resulta insuficiente para las materias a tratar.

Se opina que los cursos se concentran en el último trimestre del año no son los más apropiados para los clientes. Se propone convocar primero los cursos online y dejar más tiempo para el resto de las formaciones. No obstante, se suelen respetar las preferencias manifestadas en los cuestionarios de detección de necesidades.

Se preferiría una mayor concentración en los horarios de los cursos presenciales para reducir al máximo los desplazamientos, y alargar más en el tiempo los cursos online.

En todo caso, la mayor parte de los clientes cree que globalmente las formaciones están adecuadamente organizadas, y que los cursos con carácter general tienen una duración y un ritmo razonables.

La sistemática del análisis de necesidades, diseño, selección de alumnos, asignación de recursos y desarrollo de los programas recibe una unánime valoración positiva, para lo cual GestFormWeb resulta de enorme utilidad.

## **Medios**

Valoración global positiva de los medios y materiales didácticos. Se comenta que generalmente la documentación está bien presentada, es actualizada y resulta adecuada.

La documentación de los cursos online es muy completa, y cada vez es más utilizada también para los cursos presenciales, que también se apoyan así en la plataforma Web.

Con algunas excepciones (algunas veces escaso y antiguo) el material resulta suficiente con carácter general y en algún caso se considera excelente.

### **Formadores**

Es el segundo aspecto mejor valorado, y se refieren tanto de profesores de cursos presenciales como de tutores online.

En general, se dice que son competentes, expertos y buenos profesionales en su materia. Se destaca su competencia técnica y en la mayoría de los casos unas buenas habilidades pedagógicas.

### **Seguimiento posterior a la formación realizada**

La valoración de este aspecto es la más baja en promedio, si bien todos los clientes están globalmente satisfechos.

Se utilizan diversos medios de seguimiento: evaluaciones de satisfacción, reuniones informativas, los certificados, información sobre asistencia a través de GestFormWeb, cuestionarios de aplicación e impacto, etc.

No obstante, no se aprecia que estos medios resulten suficientes para un seguimiento que garantice el adecuado feed back para alumnos y clientes. La mayor parte de los clientes agradecería algún sistema que permitiera un seguimiento más cualitativo de los alumnos, así como una actualización de documentación, comunicación de novedades, talleres de puesta al día, etc.

### **Relación con el Departamento de Formación**

Es el aspecto más valorado por clientes y alumnos. Los clientes reconocen y valoran clara y expresamente la atención recibida y la competencia del equipo humano del Departamento; así como su flexibilidad para, en caso necesario, realizar cambios en función de las necesidades del cliente.

Se menciona: el buen trato recibido por parte de todas las personas, su calidad humana, proximidad, apertura y su disponibilidad permanente para solucionar los problemas; son resolutivos, responden con rapidez a las demandas de los clientes y ayudan en todo lo necesario.

### **Administración y logística del servicio**

Este aspecto recibe también una valoración positiva y no se refiere ningún tipo de problemas. El Departamento organiza y tramita bien las convocatorias y administra bien los cursos. Globalmente las instalaciones en las que se realizan las formaciones se consideran

correctas. Si bien se reconoce una progresiva descentralización de los cursos en los últimos años, proponen que se procuren concentrar los cursos en localidades más cercanas.

### **Relación calidad/precio**

Aún siendo las formaciones "a coste 0" todos los clientes consideran que compensa el tiempo invertido en ellas.

Sin excepción, creen que los cursos ofrecidos merecen la pena y consideran que el tiempo que dedican a los mismos es un tiempo bien invertido. Son de utilidad inmediata y tiene efectos concretos sobre la actividad laboral.

### **Impresión global**

Como **puntos fuertes**, los clientes han destacado los siguientes:

- calidad y disponibilidad del equipo humano del Departamento de Formación de Diputación - capacidad de innovación, no conformismo y proactividad
- competencia del profesorado
- capacidad para llegar a las diversas entidades públicas
- gestión y organización del plan de formación
- variedad de cursos en el catálogo
- contenido de los cursos
- la página web
- metodología de los cursos.

Y como **sugerencias** se han recogido las siguientes:

- renovar la detección de necesidades y ampliar y adaptar la oferta formativa
- realizar más ediciones en caso de demanda y ofertar más cursos para personal de oficios
- fechas y horarios en clave cliente y comunicados con más antelación
- más descentralización de la formación para acercarla a los distintos municipios
- más actividades post curso para seguimiento, apoyo y acompañamiento a los alumnos
- más formación online.

**En resumen**, como dice algún cliente, el Departamento de Formación de la Diputación de Alicante desempeña una labor magnífica, imprescindible y absolutamente necesaria, especialmente para los pequeños pueblos, en los que hace posible la existencia de una dinámica de formación continua que de otro modo sería inimaginable.