

Evaluación satisfacción de nuestros clientes

Qfor ha sido, en 2016, el organismo (internacional y específico para centros de formación) encargado de auditar nuestros servicios y de llevar a cabo el estudio de la satisfacción de nuestros clientes. Qfor concede sus certificaciones cada tres años, (una vez superados unos requisitos). Conseguimos nuestra última certificación en 2013. En la actualidad hemos obtenido una nueva certificación con una validez de otros tres años (2016 – 2019).

El motivo de encargar un estudio externo garantiza el anonimato de las respuestas, así como la objetividad de los resultados. Las personas entrevistadas se sienten con mayor libertad a la hora de contestar a las preguntas que se les hace; con lo que se espera un mayor grado de sinceridad.

El auditor Qfor seleccionó y posteriormente entrevistó a una muestra, compuesta por 25 de nuestros clientes (ayuntamientos y entidades menores de la provincia de Alicante; departamentos de la Diputación y sus Organismos Autónomos). El 100% manifestó satisfechos (satisfechos o muy satisfechos) con los servicios prestados por el Departamento).

Del informe emitido por Qfor, se transcribe a continuación el apartado “Síntesis”:

“La **impresión global** alcanza una puntuación media de 4,76 sobre 5.

Los aspectos evaluados que reciben una puntuación más alta son "fase previa" y "relación con el Organismo", con una puntuación de 4,92; seguidos por "formadores/consultores", con una puntuación de 4,84. La puntuación más baja en promedio la recibe "gestión", con una puntuación de 4,40; seguido de "seguimiento" y "administración y logística", con una puntuación de 4,56”.

Desglosando por apartados, la siguiente tabla (también extraída del informe Qfor) resume los resultados cuantitativos obtenidos (en puntuaciones de 1 a 5), según las respuestas de los clientes entrevistados, en los distintos aspectos estudiados.

Puntuaciones	nvt	1	2	3	4	5	Media
Impresión global	-	-	-	-	6	19	4,76/5
fase previa	-	-	-	-	2	23	4,92/5
desarrollo	-	-	-	-	11	14	4,56/5
gestión	-	-	1	-	12	12	4,40/5
medios	-	-	-	-	5	20	4,80/5
formadores/consultores	-	-	-	-	4	21	4,84/5
seguimiento	-	-	-	-	11	14	4,56/5
relación con el organismo	-	-	-	-	2	23	4,92/5
administración y logística	-	-	-	1	9	15	4,56/5
relación calidad/precio	-	-	-	-	9	16	4,64/5

Fase previa

Es uno de los dos aspectos que reciben las valoraciones más altas en promedio (4,92). Se considera que el Organismo dedica tiempo y recursos a preparar la formación que imparte.

La inscripción a los cursos según todas las opiniones resulta sencilla. La información que se facilita es clara y suficiente. Los programas se consideran adecuados a las necesidades de los distintos clientes.

Desarrollo

La puntuación en promedio es de 4,56. Los entrevistados estiman que los cursos están enfocados a lo que precisa el cliente. La opinión mayoritaria es que buena parte de la formación está orientada a su realidad concreta e incluye los casos prácticos necesarios.

Se aprecia un nivel de satisfacción menor en los cursos online que en los presenciales; de los que se dice que algunos resultan un poco arduos y es difícil seguirlos para muchos alumnos.

En todo caso, los clientes aprecian, sin duda, la utilidad de los cursos. Piensan que los alumnos aprenden, que sus objetivos quedan cubiertos y sus expectativas satisfechas.

Gestión

Obtiene un 4,40 en promedio. Constituye la puntuación más baja de los apartados evaluados. No obstante, no es una puntuación deficiente. Con carácter general, la gestión se considera adecuada.

Manifiestan que para dicha gestión se dispone de una aplicación de gestión renovada (GFW).

También consideran que se planifica adecuadamente, que son cumplidores y fiables y que respetan plazos, fechas y compromisos.

Además, dicen que la formación está debidamente organizada, aunque en algunos cursos el ajuste entre tiempo y contenidos es mejorable, echando en falta poder disponer de fechas y horarios con más antelación, así como de más ediciones de algunos de los cursos.

En cuanto a los horarios se producen distintas y variadas opiniones, por lo que resulta difícil concluir en una tendencia predominante.

La utilización de la plataforma para los cursos online se valora de manera globalmente satisfactoria, si bien se comenta que los foros precisan reglas más claras y criterios precisos de funcionamiento.

Medios

Puntuación: 4,80. Los clientes entrevistados encuentran que la plataforma virtual utilizada para la formación online resulta accesible, segura y fácil de usar. En cuanto a la formación presencial, los medios audiovisuales utilizados en el aula, reciben una valoración asimismo satisfactoria y se consideran suficientes y bien utilizados.

La opinión mayoritaria sobre el material que se facilita a los asistentes a las acciones formativas es que éste responde a las necesidades del curso, con contenidos actualizados y completos.

Formadores

Este apartado representa la segunda puntuación más alta: 4,84. A los formadores de nuestros cursos se les atribuye profesionalidad, cercanía, disponibilidad, capacidad para resolver dudas y para comunicar y dinamizar.

Se encuentra algún profesor con un nivel inferior; si bien es algo minoritario y normalmente por motivos pedagógicos (didácticos) y de dinamización de la formación.

Seguimiento

Su puntuación promedio es 4,56. Se trata de la segunda valoración más baja que, sin embargo, ha registrado el incremento más alto de todos los aspectos evaluados, superior a un 10%, en relación a la auditoría anterior (2013).

Es mayoritaria la referencia a un informe de resultados sobre la formación y a la posibilidad de acceder a esa información en la Web del Departamento. También se mencionan la celebración de reuniones y la relación continua con el Organismo. En todo

caso, según los clientes, depende del curso, del colectivo y de la entidad en cuestión, que haya más o menos seguimiento.

Gran parte de los clientes se refiere también a la evaluación de aplicación e impacto de la formación. Afirman que se realiza a través de cuestionarios. No obstante, dicen que, aun siendo una práctica que valoran muy positivamente, ellos no disponen directamente de información sobre sus resultados. Sugieren la conveniencia de realizar informes resumidos al respecto.

Relación

Es otro de los dos apartados que reciben la valoración más alta: 4,92. Se trata de un aspecto al que conceden gran importancia. Afirman que es uno de los elementos diferenciales del servicio que se les presta. La atención es muy buena.

A las personas del Departamento las consideran amables, cercanas, siempre asequibles y dispuestas a solucionar problemas. Dicen que existe una relación excelente, de compañeros en muchos casos, y que se tiene siempre respuesta tanto a demandas de tipo operativo, administrativo o estratégico.

Administración y logística

Puntuación: 4,56. Las aulas, en general, se consideran correctas, con medios e infraestructuras adecuadas, especialmente las aulas sitas en el Hogar Provincial.

Se valora positivamente todo lo referente a aspectos logísticos, como recepción, comidas y bebidas o catering.

El aspecto que genera las valoraciones más bajas es la realización de cursos que requieren desplazarse. Se quiere a este respecto más cursos descentralizados.

Consideran que los trámites administrativos, igual que se ha dicho ya en relación a los trámites para realizar la inscripción a los cursos, son sencillos y se llevan a cabo sin problemas.

Relación calidad/precio

Este apartado obtiene una puntuación de 4,64. Aun siendo para los alumnos formaciones "a coste 0", el Organismo informa del importe de la misma, por lo que se dice que los cursos compensan y que resultan provechosos.

Comentan que la Diputación forma al personal de la mejor manera posible. Varios manifiestan que comparando con otros proveedores, la Diputación les ofrece mayor calidad.

Impresión global

Obtiene una valoración de 4,76. Todos los clientes dicen que volverían a cursar programas de formación con el Departamento de Formación. Es muy ilustrativo el comentario de uno de ellos que dice estar siempre atendido, y que es, de los departamentos de la Diputación, con el que se sienten más satisfechos.

El informe sobre satisfacción de clientes, emitido por el organismo Qfor, puede consultarse en el Anexo 19 del "Informe sobre evaluación. Plan de formación 2016"; disponible también es esta página Web, en el apartado "Plan de formación"/"Evaluación".