

## LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES CON NUESTROS SERVICIOS.

### RESUMEN DEL INFORME Qfor 2019

Este pequeño documento trata de resumir los datos más relevantes del informe emitido por el organismo QFor, que recoge la valoración de los servicios del Departamento de Formación por parte de una muestra significativa de nuestros clientes (ayuntamientos y entidades públicas de la provincia de Alicante; departamentos de la Diputación y sus Organismos Autónomos).

Siguiendo el procedimiento habitual, el auditor Qfor seleccionó la muestra de entre nuestros clientes (25) y posteriormente los entrevistó en el mes de agosto, los cuales manifestaron un nivel de satisfacción global del 100% (todos están satisfechos o muy satisfechos).

Como consecuencia, hemos renovado la certificación Qfor correspondiente, con una validez de tres años (2019 – 2022).

La tabla (extraída del informe Qfor) muestra resumidamente, las medias de los resultados cuantitativos obtenidos (puntuaciones de 1 a 5) en los distintos bloques de aspectos estudiados. También, en las columnas anteriores, el número de entrevistados que puntuaron de 1 a 5 cada apartado.

Puntuaciones	nvt	1	2	3	4	5	Media	
Impresión global	-	-	-	-	8	17	4,68/5	
fase previa	-	-	-	1	7	17	4,64/5	
desarrollo	-	-	-	-	7	18	4,72/5	
gestión	-	-	-	-	12	13	4,52/5	
medios	-	-	-	-	6	19	4,76/5	
formadores/consultores	-	-	-	-	6	19	4,76/5	
seguimiento	-	-	-	-	16	9	4,36/5	
relación con el organismo	-	-	-	-	-	25	5,00/5	
administración y logística	-	-	-	-	11	14	4,56/5	
relación calidad/precio	-	-	-	-	4	21	4,84/5	

#### **Síntesis:**

El porcentaje de satisfacción en la impresión global es del 100%, alcanzando una puntuación media de 4,68 sobre 5.

Los apartados evaluados que reciben una puntuación más alta son "relación con el Organismo", con una puntuación de 5, la máxima posible, seguido por "Relación calidad/precio" (4,84), y "Medios" y "formadores/consultores", con una puntuación de 4,76 en ambos casos. En el extremo opuesto, la puntuación más baja en promedio la recibe la fase de "Seguimiento", con 4,36 puntos y "gestión", con una puntuación de 4,52.

Todas las puntuaciones medias están comprendidas entre 4,36 y 5; es decir, con una diferencia máxima entre la más alta y la más baja de 0,64 puntos.

A continuación, un resumen de lo más significativo de cada uno de los apartados.

### ***Fase previa***

Es uno de los dos aspectos que ha descendido en su valoración respecto de 2016, la puntuación media es 4,64.

Es el único aspecto en el que un cliente muestra su no satisfacción; todos los demás se manifiestan satisfechos o muy satisfechos. No obstante, mayoritariamente se considera que el Organismo dedica tiempo y recursos, por distintas vías, a la detección de necesidades y a preparar correctamente la formación que imparte.

Algunos clientes dicen ver reflejadas sus demandas, en función de las necesidades expresadas, en los planes de formación; si bien otros quisieran que la oferta se ajustara más a sus demandas concretas. Ello lo explican con comentarios diversos, todos a considerar para mejorar el proceso de detección de necesidades.

### ***Desarrollo***

La puntuación en promedio es de 4,72.

Con carácter general, los cursos de formación ejecutados reciben una consideración satisfactoria. Los clientes opinan que son útiles y adaptados a las necesidades y en los que los alumnos asistentes aprenden.

Los entrevistados estiman que en los cursos se utiliza una metodología adecuada y con un buen equilibrio entre teoría y práctica (aunque alguno dice que, en ocasiones, ha habido cursos más teóricos); si bien opinan, como es normal, que hay cursos mejores y otros no tanto.

Siguen valorando mejor los cursos presenciales, aunque dicen que hay una constante mejoría de los cursos online.

### ***Gestión***

Se valora con un 4,52 en promedio.

Globalmente se valora positivamente la gestión de la formación, destacando las nuevas funcionalidades instauradas en la secretaría virtual de la página Web del Departamento, activas desde principio de año y que permite, por ejemplo, seguir el historial formativo del personal, obtención del certificado, etc.

La gran mayoría considera que el personal del Departamento planifica adecuadamente y se cumple con lo planificado, dedican los recursos necesarios, son fiables, y si hay cambios (algo excepcional), se comunican adecuadamente.

La organización propiamente de los cursos se considera casi siempre adecuada; si bien hay algunas puntualizaciones relacionadas con: las fechas de algunos cursos (entre elecciones locales, por ejemplo); concentración temporal de cursos en el último cuatrimestre; las preferencias horarias (mayoritariamente abogan por las sesiones continuas y en mañanas, aunque no hay unanimidad); la necesidad de mayor profundidad de algunos cursos o de una continuación con cursos de perfeccionamiento; heterogeneidad en los grupos, que podría resolverse con evaluaciones iniciales de nivel; incrementar la ejecución de ediciones de los cursos con mayor demanda; etc.

## **Medios**

Puntuación promedio: 4,76.

Según la mayoría de los entrevistados, el aumento de cursos online y la disponibilidad de recursos didácticos a través de la plataforma \*(y del apartado “materiales” en la secretaría virtual) hace que siga disminuyendo la documentación en papel. Dicen que casi todo está en la Web, lo que se considera una mejora importante. No obstante, dos personas ponen de manifiesto sendos incidentes con la documentación de un curso, que no se colgó.

En los cursos presenciales se sigue facilitando carpeta, papel y bolígrafo. En algunos cursos, incluso materiales diversos: colchonetas, pinturas, etc. para prácticas y ejercicios. Así mismo, ordenadores en los cursos que así lo requieren.

Finalmente destacan la buena valoración de la secretaría virtual: sencilla, útil y fácil de usar.

## **Formadores**

Los profesores, ponentes y tutores obtienen una puntuación media de 4,76.

La consideración general es totalmente satisfactoria, destacando de la mayoría de ellos su disponibilidad, atención y cercanía. Son buenos docentes, expertos y con competencia técnica y pedagógica, en resumen, profesionales y con capacidad para resolver dudas, algunos adaptan la formación a las casuísticas concretas de los alumnos.

Hay profesores más amenos que otros, pero las llamadas de atención principales vienen referidas a competencias de comunicación o pedagógicas, más que a las competencias de tipo técnico. Se recogen dos apreciaciones muy puntuales referidas a orientaciones de tipo ideológicas o emociones.

En cuanto a los tutores virtuales, se destaca su interés por los alumnos y el apoyo y seguimiento que les aportan en el desarrollo de los cursos.

## **Seguimiento**

Su puntuación promedio es 4,36. Se trata de la valoración más baja de todos los apartados.

Los clientes refieren la existencia de ejercicios, prácticas, evaluaciones de fin de curso; también de los cuestionarios de satisfacción, certificados y, posteriormente, los cuestionarios de evaluación de la aplicación al puesto e impacto en la organización.

Dicen conocer los informes de resultados o memoria sobre la formación \*(Informes sobre evaluación), publicados en la Web del Departamento, aunque ellos no reciben información directa sobre lo respondido por los jefes; algunos sugieren responder ellos en lugar de los jefes.

La gran mayoría no echa en falta nada una vez finalizados los cursos; hay comentarios reflejando su utilidad tanto en el día a día como otros, también pasado un tiempo. De manera destacada, muchos se refieren a la evaluación de aplicación e impacto de la formación. Hay sugerencias de mejora como programar refuerzos formativos o buscar soluciones creativas e innovadoras para lograr más aplicación e impacto de lo aprendido.

También comentan que las reuniones con los clientes se convierten en una oportunidad de seguimiento.

### ***Relación***

Con una puntuación de 5 es el aspecto mejor valorado de todos los evaluados. Todos los clientes se manifiestan muy satisfechos. Reconocen una excelente relación con el equipo del Servicio de Formación.

Se valora el buen trato, por cualquier vía de comunicación. Todo el equipo contribuye a una adecuada atención, responde a dudas y se preocupa por la solución de los problemas de los clientes. Son personas diligentes, resolutivas, amables, cercanas y asequibles.

Varios clientes explican que hay varios interlocutores en función del tema y si no te responde uno lo hace otro y siempre te hacen sentir cuidado. Son grandes profesionales, muy preocupados por la comunicación y por una buena relación. En este sentido, ponen en valor la felicitación de Navidad con el vídeo del equipo.

### ***Administración y logística***

Puntuación: 4,56.

Los procesos de inscripción a cursos y demás trámites administrativos se valoran muy satisfactoriamente, son considerados como globalmente sencillos. Se realizan a través de aplicativos (GFW) del Departamento y, si se precisa, con apoyo telefónico.

Las aulas del Hogar Provincial en general se consideran adecuadas, espaciosas, debidamente acondicionadas, suficientemente equipadas y con la conectividad garantizada, a diferencia de algunas de las otras aulas repartidas por la provincia. Si bien, alguno comenta que las aulas del Hogar van quedando un tanto antiguas y obsoletas; mejor un edificio nuevo.

Sigue demandándose más descentralización de cursos y se alude a la falta de transporte público para acceder a las aulas del Hogar.

Por otro lado, la página Web y la plataforma de Formación funcionan de manera adecuada.

En cuanto a los aspectos logísticos, un alumno comenta algunas dificultades con las comidas del Hogar, en los cursos de jornada partida.

### ***Relación calidad/precio***

Este apartado obtiene una puntuación de 4,85.

Comentan que los cursos de la Diputación tienen, globalmente, una utilidad innegable para los puestos de trabajo y que, con algunas salvedades, el Plan de formación recoge casi la práctica totalidad de los que se precisa en los ayuntamientos y demás organismo públicos.

Varios manifiestan dicen que, comparando con otros proveedores, prefieren los servicios de la Diputación, ya que les ofrece mucha mayor calidad en los cursos y compensa incluso con el esfuerzo que suponen aquellos cursos que tienen sesiones de tardes. Solo dos apuntan que hubieran necesitado un nivel algo más avanzado.

### ***Impresión global***

Puntuación media de 4,68. Ocho clientes satisfechos y diecisiete muy satisfechos.

Todos ellos dicen que seguirán participando en los planes de formación de este Departamento de Formación.