

LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES CON NUESTROS SERVICIOS. RESUMEN DEL INFORME Qfor 2022

Este documento trata de resumir los datos más relevantes del informe emitido por el organismo QFor. 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).

Qfor ha aplicado el procedimiento habitual: el auditor seleccionó la muestra de entre nuestros clientes (25) y posteriormente los entrevistó entre el mes de agosto y el mes de septiembre. Estos manifestaron un nivel de satisfacción global del 100%. Como consecuencia, hemos renovado la certificación Qfor correspondiente, con una validez de tres años (2022 - 2025).

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

El porcentaje de satisfacción en la impresión global, tal como se ha indicado, es del 100%; todos se mostraron satisfechos o muy satisfechos con los servicios prestados por este Departamento. Se alcanza una puntuación media ponderada de satisfacción (valor medio de las "medias de impresión global" y "medias de todas las puntuaciones concernientes a los nueve aspectos parciales" de 4,82 sobre 5. Esto supone la valoración más alta en la serie histórica de los últimos años.

En la siguiente tabla se presentan los atributos evaluados, con indicación del número de respuestas para cada puntuación y las medias obtenidas.

Resultados

| Puntuaciones | nvt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media |
|----------------------------|-----|---|---|---|----|----|--------|
| Impresión global | - | - | - | - | 2 | 23 | 4,92/5 |
| fase previa | - | - | - | - | 10 | 15 | 4,60/5 |
| desarrollo | - | - | - | - | 5 | 20 | 4,80/5 |
| gestión | - | - | - | 1 | 15 | 9 | 4,32/5 |
| medios | - | - | - | - | 3 | 22 | 4,88/5 |
| formadores/consultores | - | - | - | - | 4 | 21 | 4,84/5 |
| seguimiento | - | - | - | 1 | 15 | 9 | 4,32/5 |
| relación con el organismo | - | - | - | - | 1 | 24 | 4,96/5 |
| administración y logística | - | - | - | - | 2 | 23 | 4,92/5 |
| relación calidad/precio | - | - | - | - | 2 | 23 | 4,92/5 |

Legenda: n/a = no aplica. 1 = muy insatisfecho. 2 = insatisfecho. 3 = neutro. 4 = satisfecho. 5 = muy satisfecho.

Porcentaje satisfacción impresión global : 100%

Porcentaje de clientes entrevistados que están "satisfechos" o "muy satisfechos" en impresión global

En resumen, según los resultados del informe Qfor, se puede concluir que:

Todas las respuestas menos dos, "gestión" y "seguimiento" son de satisfecho o muy satisfecho. El que recibe una puntuación más alta es "relación con el

Organismo" (4,96), seguido por "impresión global", "administración y logística" y "relación calidad/precio" (4,92).

Fase previa

Su puntuación en promedio es de 4,60.

Casi la totalidad de las personas entrevistadas reconocen haber tenido ocasión de trasladar por un medio u otro sus necesidades formativas al Organismo.

Muchos de los clientes ven reflejadas sus necesidades en la oferta periódica de formación, en tanto que otros consideran que éstas no se han tenido totalmente en cuenta.

Globalmente, manifiestan que el Departamento diseña adecuadamente los cursos y que están suficientemente informados del Plan de formación y, con carácter general, dicen no requerir nada más al respecto.

Desarrollo

Su puntuación en promedio es de 4,80.

Los clientes destacan la capacidad que el Departamento ha mostrado para adaptarse a la situación provocada por la pandemia.

Las acciones formativas se desarrollan de manera satisfactoria, con la adecuada metodología y la necesaria proporción de teoría y práctica; permiten que los alumnos aprendan y responden a las expectativas tanto de alumnos como coordinadores, cuyos objetivos se ven mayoritariamente cubiertos.

Consideran que tanto los cursos online como los presenciales resultan de utilidad; si bien se aprecia un posicionamiento diferente: unas personas lo hacen a favor sobre todo de la formación online, en tanto que otras se decantan por la formación presencial. Se sugiere, entre otras cosas, que algunos cursos puedan combinar el formato online con el presencial.

Gestión

Se valora con una puntuación de 4,32. Todas las personas entrevistadas se manifiestan satisfechas o muy satisfechas; excepto una, que no manifiesta ni lo uno ni lo otro.

En general se considera adecuada la duración de los cursos y su estructura globalmente equilibrada. Así mismo manifiestan que, en ocasiones, los horarios no están suficientemente adaptados a las necesidades concretas de los clientes.

Se comenta también que los cursos online son síncronos y muchas veces el alumno no se puede conectar por necesidades laborales y que resultan muy concentrados en una corta época del año, reconociéndose en varios casos, que ello se debe a la dinámica de la concesión de la subvención. En todo caso, se sigue sugiriendo celebrar los presenciales más cerca del puesto de trabajo. En definitiva, opiniones diferentes a este respecto.

Destacar los numerosos comentarios señalando las utilidades y ayudas que aportan los aplicativos del Departamento para la gestión, que facilitan notablemente la planificación y seguimiento de todo el itinerario formativo.

Medios

Puntuación en promedio de 4,88, con tres clientes satisfechos y veintidós muy satisfechos.

En los últimos años se ha incrementado la formación online y, en consecuencia, las personas entrevistadas comentan que los recursos (secretaría virtual, videoconferencias, plataforma de teleformación) resultan suficientes y merecen una consideración satisfactoria. Se menciona, también de manera generalmente satisfactoria, la entrega de cascos o auriculares en determinados cursos.

En lo que se refiere a los cursos presenciales dicen que cada vez se entrega menos documentación en papel, dado que los contenidos pueden consultarse en el repositorio de contenidos de la aplicación. En todo caso, el comentario de buena parte de los clientes es que se ha evolucionado hacia una creciente digitalización y que se ha mejorado en este aspecto.

En suma, con carácter general los clientes consideran adecuados y suficientes los medios y recursos utilizados para las formaciones y, como ya se ha indicado, han mejorado su percepción sobre este aspecto.

Formadores

Reciben una puntuación media de 4,84, con cuatro clientes satisfechos y veintiuno muy satisfechos. Se trata de profesores o tutores tanto externos como internos y empresas.

Globalmente se trata de una valoración altamente satisfactoria. Salvo puntuales excepciones, se dice de ellos, entre otras virtudes, que son expertos, con alta competencia técnica y con las adecuadas capacidades pedagógicas. En fin, facilitan su aprendizaje, tanto en las actividades presenciales como online.

Las contadas valoraciones más bajas de algún profesor, lo son por motivos pedagógicos o por competencias de comunicación mejorables, en ningún caso por su competencia técnica.

Seguimiento

Cuenta con una puntuación en promedio de 4,32. Se trata del aspecto con la valoración más baja en promedio de todos los evaluados.

Comentan que en la reunión de coordinadores de formación se facilita alguna información sobre los resultados del plan y que en varias de dichas reuniones suele plantearse la necesidad de hacer un seguimiento de la transferencia de las formaciones al puesto, que esperan se pueda hacer en el futuro, lo que permitiría optimizar bastante los esfuerzos formativos. Bien es verdad que aun en los casos en que se dice que hay evaluaciones y encuestas sobre la aplicabilidad, se reconoce que no en todos los casos se cumplimentan. En definitiva, muchos de los coordinadores dicen no tener información sobre los resultados de este tipo de encuestas, lo que, según comentan varios, resultaría de utilidad. Sí que se tiene información, en cambio, de tipo administrativo sobre la asistencia de los alumnos a los cursos.

Otros entrevistados dicen no necesitar nada más en relación a la fase posterior a las acciones formativas, considerando que lo que precisan lo pueden consultar en la plataforma o al personal del Departamento.

Se producen muchos y variados comentarios al respecto; parece que, en general echan de menos un mayor retorno de resultados.

Relación

En el aspecto "relación con el Organismo" un cliente se muestra satisfecho y los 24 restantes muy satisfechos, con una puntuación de 4,96. Se trata del aspecto con la valoración más alta de todos los evaluados.

Dicen que hay un trato de compañeros, "sin posible queja alguna". Todo el equipo se preocupa por atender de forma resolutive las necesidades de sus clientes, son amables, comunican y dan la información necesaria y no dejan ninguna pregunta sin respuesta. Asimismo, han sabido adaptarse a las circunstancias provocadas por la pandemia del COVID.

Se mencionan personas concretas como muestra de esta valoración satisfactoria y se dice de todo el equipo que están disponibles y a la escucha.

Varios comentan que la relación es sobre todo telefónica o por email en tanto que otros tantos dicen también que hay un contacto presencial. En todo caso, varios clientes reconocen que si hay alguna información que facilitar, les llama de inmediato alguna persona del Departamento.

Administración y logística

Con una puntuación de 4,92, dos clientes satisfechos y veintitrés muy satisfechos, es el aspecto que reciben la segunda puntuación más alta y el que registra una mayor progresión en relación a la auditoría precedente, un +7,89%.

La práctica totalidad de las personas entrevistadas refieren explícitamente esta progresión destacando las mejoras que han permitido los aplicativos del Departamento, tanto para las acciones formativas como en los trámites necesarios para la inscripción y seguimiento administrativo de los cursos. La "secretaría virtual" y las distintas facilidades online permiten una inscripción sencilla y desde el ordenador el cliente puede consultar todo sobre su dossier y sobre cada fase del proceso.

En cuanto a las aulas, merecen en general también una valoración satisfactoria, mencionando las del Hogar Provincial, Cocentaina, Elda o Villena, entre otras, o las instalaciones de la entidad receptora de las formaciones en casos de formación de algunos oficios. En general los comentarios resultan satisfactorios si bien también se hace referencia a aulas algo anticuadas y necesitadas de actualización y a que en el Hogar Provincial no ha habido servicio de cafetería por motivo del COVID.

Por último, sobre este particular se sigue comentando la necesidad de que los cursos sean llevados a los sitios más próximos a sus destinatarios.

Relación calidad/precio

Con una puntuación de 4,92 este aspecto es otro de los aspectos con las segundas valoraciones más altas de los evaluados.

Varios clientes comentan que se trata de cursos de calidad y que globalmente compensa el esfuerzo que puedan suponer, tanto a nivel económico como en tiempo y dedicación. Algún cliente dice haber realizado formaciones con otros proveedores y que cada vez recurren más a Diputación porque les "da lo que necesitan de manera óptima".

Se menciona también como una buena práctica la comunicación del precio de las formaciones en caso de faltas de asistencia.

La única salvedad es algún comentario sobre que, aun siendo buenos cursos, no siempre encajan con lo necesitado por los clientes.

Impresión global

Tal y como se ha indicado más arriba, la impresión global de los clientes recibe una puntuación de 4,92 sobre 5. Es el tercero de los aspectos con la segunda valoración más alta de todos los evaluados. Como en ocasiones precedentes, todas las personas entrevistadas manifiestan su interés en seguir participando en los planes formativos del Servicio de Formación de la Diputación de Alicante.

Como puntos fuertes destacan: organización del plan y amplia oferta formativa, metodología de los cursos, adaptación de la formación al trabajo real, cursos para los servicios sociales con interés y respondiendo a las necesidades de los alumnos, capacidad para innovar y para traer a Alicante temas y metodologías utilizadas en otras entidades, herramienta imprescindible para los ayuntamientos pequeños, materiales y página web, aulas, equipo humano (trato excelente y directo, profesionalidad, proximidad, cercanía, disponibilidad, proactividad, atención a las necesidades y capacidad de respuesta), capacidad de adaptación durante la pandemia, profesorado (comunicación, pasión y dedicación; hacen que las clases resulten amenas y facilitan el aprendizaje). Finalmente, como un cliente dice expresamente "nos están formando y da mucha satisfacción hacer cursos con ellos"

Como puntos de mejora: excesiva concentración de los cursos, algunos contenidos poco actualizados, poco tiempo para poder organizar y tramitar la inscripción, no llega la oferta a todas las áreas, que renueven la oferta con más orientación práctica y ampliación de temáticas (cursos de integración de carácter general sobre funcionamiento de la administración para los nuevos o RRHH, etc.), falta de adaptación de horarios a las necesidades concretas, hacer caso a las necesidades formativas y responder a toda la demanda, presenciar más el online, acercar más los cursos presenciales, que informen del resultado de los cursos, seguimiento posterior (un cliente dice que sería importante hacer algo tras los cursos, pero que su entidad tampoco lo facilitaría).

En clave de sugerencias se propone llevar a cabo reuniones con las entidades para adaptar más concretamente a la realidad los programas.

Seguimiento cualitativo interno

Hay un seguimiento preciso de las actividades formativas a través de la "Secretaría Virtual" y de GestForWeb. La Secretaría Virtual se convierte en una herramienta directa de seguimiento de la actividad formativa y la labor docente.

Adicionalmente, el Departamento de Formación lleva un control sistemático de las evaluaciones y, según los resultados, se plantean acciones de mejora para corregir posibles deficiencias. Como última medida, se puede llegar a no volver a contar para un curso futuras con los profesores que no superan la puntuación de 2,80 sobre 4 en las evaluaciones de satisfacción.

El Departamento de Formación obtiene la certificación Qfor por novena vez.