

ESTUDIO DEL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS  
CLIENTES DEL  
DEPARTAMENTO DE  
FORMACIÓN  
**(RESUMEN EJECUTIVO)**



2018

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ANTECEDENTES</b>                                     | <b>2</b>  |
| <b>2. DESARROLLO DEL ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN</b> | <b>2</b>  |
| <b>3. SATISFACCIÓN GLOBAL 2018</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>4. RESULTADOS GENERALES</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>4.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>4.2. RANKING DE VALORACIÓN</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>4.2. EVALUACIÓN DE OTROS ASPECTOS</b>                   | <b>10</b> |

---

## 1. ANTECEDENTES

---

Los servicios de formación prestados por el Departamento de Formación de la Excelentísima Diputación Provincial de Alicante se encuentran certificados por la Norma 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad, que exige realizar un seguimiento de las percepciones de los clientes en cuanto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

El presente informe recoge el estudio del nivel de satisfacción de los clientes del Departamento de Formación correspondiente al ejercicio 2018. Los datos de satisfacción obtenidos para los distintos aspectos relacionados con el servicio prestado se han estratificado según la tipología de entidades a las cuales el Departamento de Formación asiste y se han comparado con los obtenidos en años anteriores.

El estudio del nivel de satisfacción 2018 se ha realizado mediante encuesta telefónica a una muestra de 68 entidades, entre las que se encuentran Ayuntamientos, Departamentos de la Diputación y Organismos Autónomos, y Otras entidades [locales](#) [CMMCI](#).

---

## 2. DESARROLLO DEL ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

---

El estudio del nivel de satisfacción ha tenido los siguientes hitos principales:

1. Asignación oficial del estudio (16/11/18). El consultor independiente José Manuel Pardo Álvarez fue designado para la realización de los trabajos.
2. Envío del comunicado (19/11/18). El Departamento de Formación remitió un comunicado a todos los interlocutores en las distintas entidades a las que prestan su servicio, para comunicarles el inicio del estudio del nivel de satisfacción y la posibilidad de que podrían ser contactados para una entrevista. Los interlocutores desempeñan labores de coordinación de la formación en cada uno de los clientes.
3. Revisión de la encuesta (19/11/18). Se revisó la encuesta realizada en años anteriores modificándose algunas cuestiones.
4. Muestreo (20/11/18). El Departamento de Formación envió al consultor responsable del estudio los datos de contacto de los interlocutores, y se procedió a seleccionar una muestra para la encuesta telefónica.
5. Realización de encuestas (20-26/11/18). La primera encuesta se efectuó el martes 20 de noviembre y la última el lunes 26. Todos los contactados colaboraron de buen grado a responder a las preguntas de la encuesta.
6. Entrega informe (05/12/18).

Las 210 entidades clientes del Departamento de Formación se han estratificado en cuatro grupos:

- Ayuntamientos de más de 200 empleados.
- Ayuntamientos de menos de 200 empleados.
- Departamentos de la Diputación y Organismos Autónomos.
- Otras entidades locales.

La encuesta se ha realizado a una muestra representativa de clientes válidos, que ha sido seleccionada después de eliminar a todas aquellas entidades que no han utilizado durante el año 2018 el servicio de formación gestionado por el Departamento de Formación.

El tamaño de la muestra se ha calculado siguiendo las recomendaciones del Anexo A de la Norma UNE 66176 *Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente*. Para ello, se estableció un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 10%. Teniendo en cuenta que el tamaño de la población considerada válida ha sido de 168 entidades, el tamaño de la muestra ha resultado de 61 clientes a encuestar (véase detalles de cálculo en el Anexo 2). Finalmente, se efectuaron 68 encuestas para garantizar con holgura el nivel de confianza y error muestral prefijado.

Para asegurar una muestra representativa y no sesgada se ha llevado a cabo un muestreo aleatorio estratificado proporcional, que se refleja en la siguiente tabla:

| ENTIDADES                  | POBLACIÓN  | VÁLIDOS    | PORCENTAJE  | MUESTRA   |
|----------------------------|------------|------------|-------------|-----------|
| Aytos. +200 empleados      | 26         | 26         | 16%         | 11        |
| Aytos. -200 empleados      | 115        | 86         | 51%         | 34        |
| Dptos. Diputación y OO.AA. | 43         | 41         | 24%         | 16        |
| Otras entidades locales    | 26         | 15         | 9%          | 7         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>210</b> | <b>168</b> | <b>100%</b> | <b>68</b> |

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL 2018

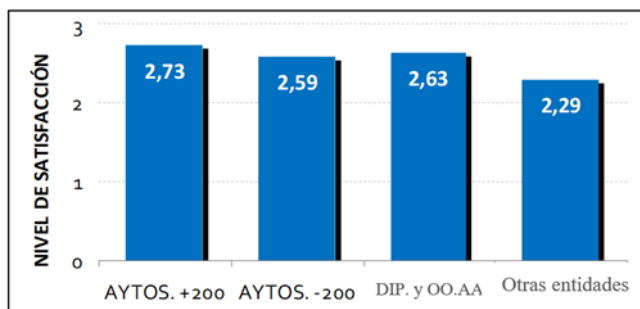
En el estudio del nivel de satisfacción se han analizado una serie de atributos inherentes al servicio de formación gestionado por el Departamento de Formación, y también algunas otras características correlacionadas con el servicio prestado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la valoración global del servicio.

#### P40. SATISFACCIÓN GLOBAL 2018

Si tuviera que valorar su satisfacción global con los servicios del Dpto. de Formación de la Diputación de Alicante, ¿cómo lo valoraría?

Los datos de satisfacción alcanzados globalmente y por cada uno de los segmentos de clientes se presentan en la siguiente tabla:

| GLOBAL | AYTOS.<br>+200 | AYTOS.<br>-200 | DIP. Y<br>OO.AA. | Otras<br>entidades |
|--------|----------------|----------------|------------------|--------------------|
| 2,59   | 2,73           | 2,59           | 2,63             | 2,29               |



|                    |                |                  |                      |
|--------------------|----------------|------------------|----------------------|
| (3) MUY SATISFECHO | (2) SATISFECHO | (1) INSATISFECHO | (0) MUY INSATISFECHO |
|--------------------|----------------|------------------|----------------------|

Existe una alta satisfacción global en todas las entidades, aunque las clasificadas como “Otras entidades locales” son las que menor nivel de satisfacción presentan, situándose por debajo de la media. En el lado contrario se sitúan los Ayuntamientos de más de doscientos empleados con un nivel de satisfacción muy destacable. Los porcentajes de satisfacción estratificados por tipo de cliente son los siguientes:

| ENTIDAD                    | MS  | S   | I  | MI |
|----------------------------|-----|-----|----|----|
| GLOBAL                     | 59% | 41% | 0% | 0% |
| Aytos. +200 empleados      | 73% | 27% | 0% | 0% |
| Aytos. -200 empleados      | 59% | 41% | 0% | 0% |
| Dptos. Diputación y OO.AA. | 63% | 38% | 0% | 0% |
| Otras entidades locales    | 29% | 71% | 0% | 0% |

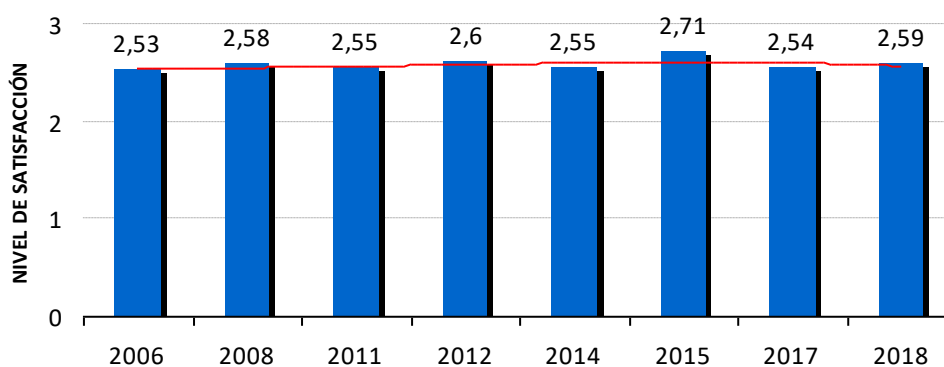
En esta tabla se puede advertir la ausencia de encuestados insatisfechos con el servicio que ofrece el Departamento de Formación. Es destacable el menor porcentaje de respuestas de alta satisfacción recogidas entre Otras entidades locales, y en contraposición las respuestas de los encuestados provenientes de los Ayuntamientos de más de doscientos empleados, con el 73% de los interlocutores muy satisfechos.

Respecto a la evolución en los distintos años en los que se ha realizado el estudio de satisfacción tendríamos:

| AÑO         | MEDIA SATISFACCIÓN | MS         | S          | I         | MI        | NS/NC     |
|-------------|--------------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| 2006        | 2,53               | ---        | ---        | ---       | ---       | ---       |
| 2008        | 2,58               | ---        | ---        | ---       | ---       | ---       |
| 2011        | 2,55               | 58%        | 42%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 2012        | 2,60               | 60%        | 40%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 2014        | 2,55               | 55%        | 45%        | 0%        | 0%        | 2%        |
| 2015        | 2,71               | 73%        | 26%        | 1%        | 0%        | 0%        |
| 2017        | 2,54               | 54%        | 46%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| <b>2018</b> | <b>2,59</b>        | <b>59%</b> | <b>41%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> |

Evolución de la satisfacción media

P42. Satisfacción global



Los datos de satisfacción global de este año son muy destacables, en línea con los que presenta la serie histórica. Cabe señalar que el nivel de valoración global es ligeramente superior al alcanzado en el año 2017.

## 4. RESULTADOS GENERALES

En este epígrafe se exponen los datos generales de los distintos atributos y otras características considerados en el estudio del nivel de satisfacción 2018.

### 4.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

A continuación, se presentan los datos de satisfacción que se desprenden de la encuesta desarrollada en 2018, comparados con los obtenidos en 2017. En la tabla se han añadido también los resultados de los aspectos relacionados con el “Logro de la misión” por parte del Departamento de Formación y la “Contribución a la modernización” de la Administración Pública. Se han agregado porque la escala utilizada para sondear estas dos cuestiones (Completamente en desacuerdo -0- / En desacuerdo -1- / De acuerdo -2- / Completamente de acuerdo -3-) es equivalente a la utilizada para la medición de los niveles de satisfacción (Muy insatisfecho -0- / Insatisfecho -1- / Satisfecho -2- / Muy satisfecho -3-).

| ATRIBUTOS DE CALIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS                            | SATISFACCIÓN<br>MEDIA 2018 | SATISFACCIÓN<br>MEDIA 2017 | 2018 vs.<br>2017 |
|---|----------------------------|----------------------------|------------------|
| P01. Oferta de formación  | 2,37                       | 2,36                       | ↑                |
| P06. Valoración de las comunidades de aprendizaje                       | 2,56                       | 2,42                       | ↑                |
| P07. Descentralización de los cursos                                    | 2,04                       | 1,93                       | ↑                |
| P08. Desconcentración de los cursos                                     | 1,81                       | 1,91                       | ↓                |
| P09. Gestión de los cursos (solicitudes, trámites, matrícula...)        | 2,69                       | 2,74                       | ↓                |
| P10. Información que recibe de los cursos                               | 2,61                       | 2,61                       | →                |
| P12. Contenidos de la página web  | 2,32                       | 2,40                       | ↓                |
| P14. Nueva secretaría virtual (convocatoria al empleado)                | 2,55                       | NUEVA CUESTIÓN             |                  |
| P15. Nueva secretaría virtual (descarga del justificante)               | 2,75                       | NUEVA CUESTIÓN             |                  |
| P16. Nueva secretaría virtual (descarga de certificados)                | 2,78                       | NUEVA CUESTIÓN             |                  |
| P17. Nueva secretaría virtual (satisfacción con novedades introducidas) | 2,57                       | NUEVA CUESTIÓN             |                  |

| ATRIBUTOS DE CALIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS   | SATISFACCIÓN MEDIA 2018 | SATISFACCIÓN MEDIA 2017 | 2018 vs. 2017 |
|--|-------------------------|-------------------------|---------------|
| P20. Valoración de las redes sociales  | 2,36                    | NUEVA CUESTIÓN          |               |
| P22. Valoración de la tramitación de cursos externos                                 | 2,20                    | NO VALORADO             |               |
| P24. Amabilidad  | 2,97                    | 2,92                    | ↑             |
| P25. Atención técnica recibida   | 2,92                    | 2,66                    | ↑             |
| P26. Rapidez en la resolución de problemas   | 2,88                    | 2,86                    | ↑             |
| P28. Rapidez en la tramitación de las quejas / sugerencias                           | 1,50                    | 2,60                    | ↓             |
| P29. Respuesta recibida a las quejas / sugerencias                                   | 1,33                    | 2,60                    | ↓             |
| P30. Procedimiento de detección de necesidades                                       | 2,26                    | 2,23                    | ↑             |
| P32. Evaluación del informe de impacto   | 2,28                    | 2,16                    | ↑             |
| P33. Evaluación de aplicación e impacto de la formación. Difusión                    | 2,43                    | 2,23                    | ↑             |
| P35. Logro de la misión (la misión del Dpto. es la formación y reciclaje permanente) | 2,43                    | 2,37                    | ↑             |
| P36. Contribución a la modernización   | 2,48                    | 2,46                    | ↑             |
| P40. Satisfacción global   | 2,59                    | 2,54                    | ↑             |

La gran mayoría de los atributos presentan ligeras subidas en los niveles de satisfacción. Bajan levemente los atributos “Desconcentración de los cursos”, “Gestión de los cursos (solicitudes, trámites, matrícula...)” y “Contenidos de la página web”. Una bajada más pronunciada es la relacionada con la rapidez y respuesta recibida a las sugerencias (ninguno de los encuestados que respondieron a las preguntas relacionadas con estos atributos manifestaron haber presentado quejas).



## 4.2. RANKING DE VALORACIÓN

En la siguiente tabla se presentan los atributos priorizados por el nivel de satisfacción alcanzado. Se ha añadido una flecha hacia arriba o hacia abajo en aquellos que han cambiado su posición en el ranking en más de dos lugares respecto al nivel alcanzado en el estudio de satisfacción llevado a cabo en 2015 (no se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la nueva secretaría virtual, pues en 2015 no se testaron).

| POSICIÓN EN EL RK | ATRIBUTOS DE CALIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS                     | SATISFACCIÓN MEDIA 2018 |   |
|-------------------|--|-------------------------|---|
| 1                 | P24. Amabilidad  | 2,97                    |   |
| 2                 | P25. Atención técnica recibida                                   | 2,92                    |   |
| 3                 | P26. Rapidez en la resolución de problemas                       | 2,88                    |   |
| 4                 | P16. Nueva secretaría virtual (descarga de certificados)         | 2,78                    |   |
| 5                 | P15. Nueva secretaría virtual (descarga del justificante)        | 2,75                    |   |
| 6                 | P09. Gestión de los cursos (solicitudes, trámites, matrícula...) | 2,69                    |   |
| 7                 | P10. Información que recibe de los cursos                        | 2,61                    |   |
| <b>8</b>          | <b>P40. Satisfacción global</b>                                  | <b>2,59</b>             |   |
| 9                 | P17. Nueva secretaría virtual (satisfacción con novedades)       | 2,57                    |   |
| 10                | P06. Valoración de las comunidades de aprendizaje                | 2,56                    | ↑ |
| 11                | P14. Nueva secretaría virtual (convocatoria al empleado)         | 2,55                    |   |
| 12                | P36. Contribución a la modernización                             | 2,48                    | ↓ |
| 13                | P35. Logro de la misión  | 2,43                    | ↑ |
| 14                | P33. Evaluación de aplicación e impacto. Difusión                | 2,43                    | ↑ |
| 15                | P01. Oferta de formación   | 2,37                    | ↑ |
| 16                | P20. Valoración de las redes sociales                            | 2,36                    |   |
| 17                | P12. Contenidos de la página web                                 | 2,32                    | ↓ |
| 18                | P32. Evaluación del informe de impacto                           | 2,28                    |   |
| 19                | P30. Procedimiento de detección de necesidades                   | 2,26                    | ↓ |
| 20                | P22. Valoración de la tramitación de cursos externos             | 2,2                     |   |
| 21                | P07. Descentralización de los cursos                             | 2,04                    |   |
| 22                | P08. Desconcentración de los cursos                              | 1,81                    |   |
| 23                | P28. Rapidez en la tramitación de las quejas / sugerencias       | 1,5                     | ↓ |
| 24                | P29. Respuesta recibida a las quejas / sugerencias               | 1,33                    |   |

Sin tener en cuenta los aspectos relacionados con la nueva secretaría virtual, los seis

primeros atributos (desde amabilidad hasta satisfacción global) permanecen en la misma posición que en 2015, con unas valoraciones de satisfacción similares y que podemos considerar excelentes.

En el resto, pocos cambios respecto a la situación de 2015. Destacan por su importancia la subida de posición de la oferta de formación, y por el contrario, la bajada del procedimiento de detección de necesidades, curiosamente el mecanismo que proporciona información para proponer la oferta formativa.

Podemos observar el ranking teniendo en cuenta la escala de valoración:

| RK       | ATRIBUTOS DE CALIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS               | MS         | S          | I         | MI        | NS/NC     |
|----------|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1        | P24. Amabilidad  | 97%        | 3%         | 0%        | 0%        | 0%        |
| 2        | P25. Atención técnica recibida                             | 92%        | 8%         | 0%        | 0%        | 0%        |
| 3        | P26. Rapidez en la resolución de problemas                 | 88%        | 12%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 4        | P16. Nueva secretaría virtual (descarga de certificados)   | 78%        | 22%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 5        | P15. Nueva secretaría virtual (descarga del justificante)  | 76%        | 22%        | 1%        | 0%        | 0%        |
| 6        | P09. Gestión de los cursos (solicitudes, trámites...)      | 69%        | 31%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 7        | P10. Información que recibe de los cursos                  | 61%        | 39%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| <b>8</b> | <b>P40. Satisfacción global</b>                            | <b>59%</b> | <b>41%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> |
| 9        | P17. Nueva secretaría virtual (satisfacción con novedades) | 59%        | 40%        | 1%        | 0%        | 0%        |
| 10       | P06. Valoración de las comunidades de aprendizaje          | 56%        | 44%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 11       | P14. Nueva secretaría virtual (convocatoria al empleado)   | 57%        | 42%        | 1%        | 0%        | 0%        |
| 12       | P36. Contribución a la modernización                       | 50%        | 48%        | 2%        | 0%        | 0%        |
| 13       | P35. Logro de la misión                                    | 43%        | 57%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 14       | P33. Evaluación de aplicación e impacto. Difusión          | 44%        | 54%        | 2%        | 0%        | 0%        |
| 15       | P01. Oferta de formación                                   | 38%        | 60%        | 2%        | 0%        | 0%        |
| 16       | P20. Valoración de las redes sociales                      | 36%        | 64%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 17       | P12. Contenidos de la página web                           | 32%        | 68%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 18       | P32. Evaluación del informe de impacto                     | 31%        | 66%        | 3%        | 0%        | 0%        |
| 19       | P30. Procedimiento de detección de necesidades             | 31%        | 65%        | 4%        | 0%        | 0%        |
| 20       | P22. Valoración de la tramitación de cursos externos       | 20%        | 80%        | 0%        | 0%        | 0%        |
| 21       | P07. Descentralización de los cursos                       | 22%        | 61%        | 15%       | 1%        | 0%        |
| 22       | P08. Desconcentración de los cursos                        | 10%        | 63%        | 24%       | 3%        | 0%        |
| 23       | P28. Rapidez en la tramitación de las quejas / sugerencias | 25%        | 0%         | 0%        | 25%       | 50%       |
| 24       | P29. Respuesta recibida a las quejas / sugerencias         | 25%        | 0%         | 25%       | 25%       | 25%       |

Podemos apreciar en la tabla que la gran mayoría de los encuestados se manifiestan muy satisfechos o satisfechos con los aspectos abordados en la encuesta. Únicamente aparecen algunas pequeñas trazas de insatisfacción en algunas cuestiones, solo destacables en el caso de la descentralización, desconcentración y quejas y sugerencias, aspectos que se repiten en estudios de satisfacción anteriores, y que son muy complicadas de mejorar.

## 4.2. EVALUACIÓN DE OTROS ASPECTOS

En la encuesta realizada también se incluían otras características en los que se solicitaba el posicionamiento afirmativo o negativo de los interlocutores. Los resultados obtenidos y su comparativa con el periodo 2017 aparecen en la siguiente tabla:

| ATRIBUTOS DE CALIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS                    | 2018<br>SÍ | 2017<br>SÍ | 2018 vs.<br>2017 |
|---|------------|------------|------------------|
| P03. Cobertura de las necesidades de formación                  | 87%        | 89%        | ↓                |
| P04. Innovación en los planes de formación                      | 85%        | 87%        | ↓                |
| P05. Conocimiento o participación en comunidades de aprendizaje | 37%        | 44%        | ↓                |
| P19. Participación en las redes sociales                        | 16%        | 20%        | ↓                |
| P21. Uso tramitación externa                                    | 38%        | 39%        | ↓                |
| P23. Contacto directo   | 94%        | 93%        | ↑                |
| P27. Planteamiento de quejas / sugerencias                      | 6%         | 7%         | ↓                |
| P37. Mejora de servicios al ciudadano                           | 96%        | 94%        | ↑                |

En general, los datos de 2018 son ligeramente inferiores a los recogidos en 2017, aunque en el caso de “Conocimiento o participación en comunidades de aprendizaje” y “Participación en las redes sociales” la bajada es más sensible.

En el estudio del nivel de satisfacción también se han incluido algunas comparativas cuyo resultado ha sido el siguiente:

| COMPARATIVA   | MUCHO MEJOR | MEJOR | SIMILAR | INFERIOR | NS/NC |
|---|-------------|-------|---------|----------|-------|
| P02. Oferta en relación a años anteriores   | 6%          | 37%   | 57%     | 0%       | 0%    |
| P38. Comparación con otros Departamentos de la Diputación                         | 13%         | 39%   | 36%     | 0%       | 12%   |
| P39. Comparación calidad de la oferta (con otras entidades que ofrecen formación) | 13%         | 53%   | 19%     | 0%       | 15%   |

La oferta de formación de 2018 en relación con años anteriores es percibida como mejor o mucho mejor por el 43% de los encuestados, lo cual es bastante meritorio si además se tiene en cuenta que nadie opina que es inferior.

Más de la mitad de los encuestados perciben al Departamento de Formación como mejor o mucho mejor en la comparación con otros Departamentos de la Diputación y con otras entidades que también ofrecen formación, lo que le posiciona como un buen referente.