

Encuestas de Satisfacción

aL **DIPUTACIÓN DE ALICANTE**
Área de Recursos Humanos
Formación

PASSION

Quality and Professionalism
Innovation
SUSTAINABILITY
INTEGRITY
Talent
Respect

Leadershi

Diciembre 2017

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

o. INTRODUCCIÓN**OBJETIVO**

✓ El objeto de este estudio es conocer el grado de satisfacción de los clientes con el Departamento de Formación de la Diputación de Alicante, correspondiente al Plan Agrupado 2017. Obtener una valoración de los distintos aspectos que implica la gestión de los planes de formación (evaluación, expectativas, gestión, descentralización..., etc).

TRABAJO DE CAMPO

✓ El trabajo de campo se ha realizado durante la segunda quincena del mes de noviembre del 2017 por personal de SGS Lodge. Ha sido llevado a cabo por personal formado sobre las particularidades del estudio con el fin de conocer la metodología de su trabajo y

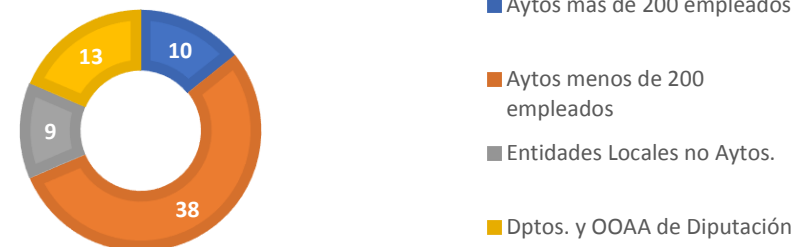
METODOLOGÍA

✓ Encuestas telefónicas asistidas por ordenador dirigidas a los clientes del Departamento de Formación, cuyos servicios se prestan a 168 Entidades Locales de la provincia y los 43 Departamentos de la propia Diputación.

MUESTRA

✓ Se llevarán a cabo un mínimo de 70 encuestas válidas distribuidas según una muestra proporcional y representativa del conjunto de la Diputación de Alicante.

✓ El diseño muestral es aleatorio y estratificado con afijación proporcional, de forma que para resultados totales del conjunto de la OMIC y siendo $p=q=0,5$ y $\sigma=2$, el error muestral sería de un $\pm 1\%$, con un nivel de confianza del 95%.



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	2015	2017 vs 2015
Po8¿Cuál es su nivel de satisfacción con la distribución en el tiempo de los cursos realizada a lo largo del año?	70 1,91	70 2,06	▼
Po9Respecto a los procedimientos utilizados por el Dpto. de Formación: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la gestión de las solicitudes, trámites, dudas y matrícula de los cursos? (Comentar	70 2,74	70 2,87	▼
P10¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información que recibe de las acciones formativas que han sido programadas?	70 2,61	70 2,83	▼
P12¿Cuál es su nivel de satisfacción con los contenidos que encuentra en la página web del Dpto. de formación?	70 2,40	70 2,65	▼
P13¿Se le ocurre alguna sugerencia de mejora para la Pagina web del Departamento de Formación? ¿Cambiaría o añadiría algo?	ENTIDAD	COMENTARIOS	
	MÁS 200 EMPLEADOS	Control de asistencia actualizado Más intuitiva (1)	
	MENOS 200 EMPLEADOS	Facilitar el registro a los empleados Más información en página inicial Informar sobre fechas previstas Repositorio de todos los contenidos Añadiría un icono desde el que imprimir directamente	
	DEPARTAMENTOS DIPUTACIÓN	Más intuitiva (2)	

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

2017

2015

2017 vs 2015

Base

P16: ¿Se le ocurre alguna sugerencia de mejora para la aplicación GestFormWeb? ¿Cambiaría o añadiría algo?

ENTIDAD	COMENTARIOS
MÁS 200 EMPLEADOS	Modificar el sistema de convocatorias y cursos.
MENOS 200 EMPLEADOS	Hay apartado difíciles de acceder
DEPARTAMENTOS DIPUTACIÓN	Más intuitiva (2)

P17: ¿Ha entrado o participado en Blog, en las redes sociales Facebook, Twitter, etc., en las que está presente el Departamento de Formación?

70	20,0%	20,0%	↔
13	38,5%	28,6%	▲
5	2,60	2,50	▲
70	92,9%	94,3%	▼
65	2,92	3,00	▼

P19: Durante 2017, ha utilizado personal de su Dpto. el servicio de tramitación de cursos externos?

P20: ¿Cuál es su satisfacción respecto a este servicio por parte del Dpto.?

P21: ¿Ha contactado directamente (vía telefónica, correo electrónico, en personal...) con personal del Dpto. de Formación durante este año?

P22: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la amabilidad en el trato del personal del Dpto. de Formación?

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	2015	2017 vs 2015
P23:¿Y cuánto con la atención técnica recibida a las consultas realizadas?	65 2,86	3,00	▼
P24:¿Cuál es su nivel de satisfacción con la rapidez con la que resuelven los problemas?	65 2,86	2,95	▼
P25:¿Ha tramitado usted alguna queja o sugerencia (por cauces formales: web, formulario) al Dpto. de Formación durante este año?	70 7,1%	7,1%	▲
P26:¿Cuál es su nivel de satisfacción con la rapidez de tramitación de las quejas / sugerencias?	5 2,60	2,60	↔
P27:¿Cuál es su nivel de satisfacción con la respuesta recibida a su queja / sugerencia?	5 2,60	2,00	▲
P28:¿Considera importante la detección de necesidades formativas de su organización de cara a la elaboración del Plan de Formación del próximo año?	70 95,7%	98,6%	▼
P29:Anualmente, el Dpto. de Formación efectúa la detección de necesidades formativas, fundamentalmente a través de un cuestionario y mediante reuniones: ¿En qué medida está satisfecho con este procedimiento de detección de las necesidades de formación que realiza el Dpto.?	70 2,23	2,58	▼

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
2017
2015

2017 vs 2015

Base

70

77,1%
58,6%


P30 El cuestionario de detección de necesidades se ha enviado este año por Google Form: ¿Ha contestado el cuestionario de detección de necesidades formativas durante este año?

En caso de contestar negativamente ¿Cuál fue el motivo?

ENTIDAD	UTILIZAN	NO UTILIZAN	MOTIVOS	COMENTARIOS
MÁS 200 EMPLEADOS	7	3	No le corresponde	No ha recibido información al respecto.
			No le corresponde	Porque no lo tramita ella.
			Falta de tiempo	Falta de tiempo.
MENOS 200 EMPLEADOS	33	5	Falta de tiempo	Por falta de tiempo
			No le corresponde	Los que se tienen que implicar no es personal sino los departamentos que tienen las necesidades formativas.
			No le corresponde	No lo ha visto, no sabe si lo tiene su compañera
			Falta de tiempo	No tiene previsto contratar gente y por falta de tiempo
LOCALES NO AYUNTAMIENTOS	8	1	Necesidades cubiertas	Porque se lo mando a los empleados para ver qué cursos podrían añadir y ya estaban en el plan de formación, por lo que no han añadido ninguno más.
DEPARTAMENTOS DIPUTACIÓN	6	7	No le corresponde	No ha podido comentar el cuestionario con el resto de compañeros y jefes porque no ha podido imprimirlo.
			No le corresponde	Por razones internas del departamento.
			No le corresponde	No lo ha contestado porque no lo ha visto, duda si lo ha hecho otra compañera. Indica que han estado un tiempo con problemas de servidores y red.
			No le corresponde	Porque lo hace un superior.
			No le corresponde	Lo ha contestado un superior.
			Falta de tiempo	Falta de tiempo
Necesidades cubiertas	Han tenido reuniones con personal de Formación, se ha tratado el tema personalmente.			

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	2015	2017 vs 2015
	Base		
P31 Anualmente, se realiza un Estudio sobre Evaluación de la Formación, que incluye la aplicación de lo aprendido al puesto de trabajo y su impacto en la organización. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la metodología utilizada? (envío cuestionario a participantes y a responsables)	70 2,16	2,33	▼
P32 El informe de resultados se publica en la Web del Dpto. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a este mecanismo de difusión de la información?	70 2,23	2,52	▼
P33 ¿Tiene usted alguna sugerencia respecto al procedimiento de evaluación de la aplicación e impacto de la formación recibida?	70 8,6%	22,1%	▼
P34 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de emisión y los plazos de entrega de los certificados de asistencia?	70 2,39	2,56	▼
P35 Como usted conoce, el fin del Dpto. de Formación de la Diputación de Alicante es la formación y reciclaje permanente? ¿En qué grado cree usted que alcanza su misión?	70 2,37	2,51	▼
P36 ¿En qué grado cree que los servicios del Dpto. favorecen la modernización de la Administración Pública?	70 2,46	2,73	▼

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	2015	2017 vs 2015
Base			
P37¿Considera que la formación es un instrumento que produce efectos positivos en su organización?	57	57	▼
	2,12	2,40	
	Competencia	Desempeño	Motivación
	52,86%	42,86%	32,86%
	14,29%		
P39¿Considera que la formación del personal tiene efectos directos sobre la mejora de los servicios al ciudadano?	70	70	▼
	94,3%	97,1%	
P40En relación con los servicios de otros Dptos. de la Diputación de Alicante, los servicios del Dpto. de Formación le parecen...	60	60	▲
	1,88	2,1%	
P41En relación al nivel de calidad de la oferta de otros cursos que usted conoce (p. ej.: IVAP, INAP, Federación Valenciana de Municipios- , Federación Española de Municipios y Provincias, Sindicatos...), la formación de la Diputación de Alicante le parece...	57	57	▲
	2,12	2,4%	
P44Por último, si tuviera que valorar su Satisfacción Global con los servicios del Dpto. de Formación de la Diputación de Alicante, ¿como la valoraría?	70	70	▼
	2,54	2,71	

3. PUNTOS FUERTES DEL SERVICIO

■ TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- ✓ El porcentaje de interlocutores que manifiestan haber utilizado Google Form, en el proceso de detección de necesidades, ha aumentado un 18,5% respecto a los resultados del estudio realizado en 2015. El principal motivo indicado por los entrevistados para no haber accedido al sistema varía también con respecto a los resultados del 2015 donde se indicaba que era la falta de tiempo, pasando en estos momentos a ser que no le correspondía al entrevistado llevar a cabo dichas gestiones.
- ✓ Aumento considerable de participación en las comunidades de aprendizaje donde se experimenta un crecimiento del 15,17%, pasando a ser 31 los clientes que fueron partícipes de los mismos aunque conviene reseñar que la valoración de dichas comunidades fue escasamente inferior (0,15) respecto a la valoración del 2015 donde la participación fue de 19.
- ✓ La valoración de la utilización del servicio de tramitación externo sitúa en un 38,5%, lo que hace que se produce un incremento en su valoración con respecto al 2015 de casi un 10%. Además la valoración de dicho servicio también es valorado de forma satisfactoria mejorando con respecto al año anteriormente citado en 0,10 puntos.
- ✓ El atributo “P26. Rapidez en la tramitación de quejas / sugerencias”, mantiene su valoración respecto al ejercicio 2015 aunque conviene reseñar como durante este estudio no se ha presentado ninguna queja, todo han sido Sugerencias siendo el número de las mismas planteados igual a las presentadas en 2015, 5 sugerencias. La organización debería maximizar los esfuerzos para mejorar la comunicación de sugerencias de mejora por parte de los clientes del Departamento
- ✓ La totalidad de los encuestados, opinan que la formación es un instrumento que produce efectos positivos en su organización, apreciándose como todas las entidades valoran este aspecto con un 100%.
- ✓ Se mantiene el porcentaje (20%) de los interlocutores que indican consultar o participar de recursos del Departamento presentes en redes sociales. Las redes sociales más utilizadas son Twitter y Facebook.
- ✓ La valoración global del servicio del Departamento de Formación es positiva (2,54). En este atributo, el 100% de los encuestados indican que su Satisfacción Global con los servicios del Dpto. de Formación de la Diputación de Alicante es “Satisfecho” ó “Muy

4. PUNTOS DÉBILES DEL SERVICIO

■ TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- ✓ El 95,7% de los interlocutores encuestados, consideran importante la detección de necesidades formativas de su organización de cara a la elaboración del Plan de Formación del próximo año si bien conviene reseñar que dicha valoración ha experimentado una bajada en relación con el 2015.
- ✓ Se mantienen los interlocutores que se manifiestan como “muy insatisfechos” en todos los segmentos de clientes, pero aumenta el porcentaje de encuestados Insatisfechos hasta el 4,3%.
- ✓ En lo referente a los parámetros de Oferta de formación se observan grandes oportunidades de mejora observando como en todos los puntos que afecta a esta valoración se ha producido una disminución de la puntuación siendo la más significativa la producida en el tema de que la formación actual responde a las necesidades de formación de su organización donde la bajada se sitúa en el 5,7% en relación con el 2015.
- ✓ Sobre el plan de desarrollo del Plan de Formación se observa que aunque las puntuaciones se mantienen altas en comparación con los años en los que se ha llevado a cabo este estudio, hay una disminución general en todos los parámetros de las valoraciones siendo la mayor disminución la producida en el tema referente a la descentralización del servicio con una bajada de 0,35 puntos y la información que reciben de las acciones formativas que han sido programadas, 0,22 apreciándose como en este caso todas las entidades obtienen resultados inferiores al anterior estudio.
- ✓ Los atributos “P22. Amabilidad”, “P23. Atención técnica recibida” y “P24. Rapidez en la resolución de problemas”, sufren una pequeña disminución en su valoración.
- ✓ Si nos atenemos a los resultados obtenidos en relación con la eficacia en la Formación que conforman los ítems del 31 al 39, podemos apreciar como en su mayoría se produce una bajada general en la valoración, siendo la misma más perceptible en los temas referentes a mecanismos de difusión (P32- con bajada de 0,29 puntos) y sugerencia respecto al procedimiento de evaluación de la aplicación e impacto de la formación recibida (PO33 con bajada del 13,5%).
- ✓ La mayoría de los encuestados mantienen la percepción positiva la aplicación GestFormWeb, y las sugerencias de mejora

5. SUGERENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA

ENTIDAD	COMENTARIOS
MÁS 200 EMPLEADOS	<p>Descentralizar los cursos.</p> <p>Que haya más oferta de cursos y que sean más extensos.</p> <p>Detectar de manera más personal con los ayuntamientos las necesidades específicas formativas, no sólo a través de un cuestionario.</p>
MENOS 200 EMPLEADOS	<p>Que los cursos sean más a nivel pragmático</p> <p>Se que hagan más cursos de idiomas.</p> <p>Más variedad en los cursos, que anualmente vayan cambiando. Más centrados en una materia en concreto.</p> <p>Que hubiera una comunidad de aprendizaje de AEDL y de subvenciones de proyectos europeos. Sobre todo de cuándo sale la convocatoria y qué municipios pueden ser nuestros socios....</p> <p>No, sólo la descentralización que se hicieran más ediciones en las agencias comarcales de la diputación</p> <p>Dar opción a formar a trabajadores que no han realizado ningún cursos.</p> <p>La escasa oferta online de cursos específicos con dilatado plazo de tiempo.</p> <p>Los cursos deberían de ser más descentralizados, les pilla muy lejos</p>
LOCALES NO AYUNTAMIENTOS	<p>Le parece bastante bueno el servicio.</p> <p>Propone la descentralización de los cursos.</p> <p>La descentralización de los cursos y la acumulación de convocatorias de cursos en el último trimestre del año</p>
DEPARTAMENTOS DIPUTACIÓN	<p>Renovar el profesorado en los cursos de redes sociales.</p> <p>Sugiere facilitar el desplazamiento y el transporte fuera de Alicante, en algunos casos resulta problemático que la gente se tenga que desplazar a realizar los cursos.</p> <p>Volvería más al curso presencial.</p> <p>La escasa dosificación de los cursos en el tiempo. Que hay cursos que tienen una duración corta (30 horas), en los que se quedan claros los conceptos pero no se profundiza. Que los cursos de idiomas sean presenciales.</p> <p>Que la página web sea más intuitiva y que los cuestionarios para conocer las necesidades de formación se puedan imprimir.</p>