El presente informe de evaluación global de la satisfacción con las acciones formativas desarrolladas dentro del Plan Agrupado de Formación Continua de 2004 tiene como objetivo valorar la reacción de los participantes en las acciones formativas de tal forma que supongan un referente desde el que potenciar la mejora de la calidad del Plan de Formación (Kirkpatrick, 1999). Como señalan algunos autores, esta información permite rediseñar la formación en caso de observarse inadecuaciones en aspectos como, por ejemplo, el diseño, el profesorado o la gestión de la formación (Salanova y Grau, 1999).

No obstante, este tipo de información presenta varias limitaciones como el hecho de que las medidas de reacción (satisfacción) raramente muestran variedad en las respuestas, ya que la mayoría de los asistentes a las acciones formativas reaccionan positivamente ante las experiencias de formación (Haccoun y Sacks, 1997; cit. en Salanova y Grau, 1999). En cualquier caso, aunque a este tipo de evaluación se le reconoce un importante valor, cada vez son más los autores que proponen la ampliación de las variables a considerar, tales como medidas de auto-eficacia o incluso disposiciones motivacionales.

Es por ello que, con objeto de potenciar el proceso evaluativo que se realiza en Diputación de Sevilla, en el Plan de Formación del año 2004 se ha intentado implementar la evaluación de los conocimientos adquiridos por los participantes a las acciones formativas y se espera una aceptación aún mayor de este método en el 2005. Además, se ha continuado con el seguimiento del proceso formativo comenzado en el año 2003 mediante instrumentos para evaluar aspectos relacionados con la labor que formadores y coordinadores realizan en las acciones formativas, como son listas de comprobación (antes, durante y después de las acciones formativas), cuestionarios semiestandarizados y grupos de discusión con distintos implicados. Todos estos aspectos se explican pormenorizadamente en la Guía de Evaluación ya publicada (Chacón, López y Sanduvete, 2004) donde, además, se encuentran como anexos todos los instrumentos utilizados.

Como reto para los próximos Planes de Formación, está el lograr la consolidación de los nuevos avances evaluativos y ampliar el campo de la evaluación a

la transferencia de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos al puesto de trabajo.

Por lo que respecta a este informe en particular, en primer lugar se contextualizará la realización del mismo dentro de las líneas de actuación marcadas en:

a) El Plan General de Formación Continua de Diputación de Sevilla para el 2004.
b) El Manual de Formación para el desarrollo de la Formación Continua (A.F.C.A.P.).
c) El acuerdo específico de colaboración firmado entre Diputación de Sevilla (Área de Recursos Humanos: Sección de Formación Continua) y la Universidad de Sevilla (Departamento de Psicología Experimental).
d) La normativa estatal para el ejercicio 2004 por la que se regula tanto la convocatoria como la concesión de ayudas de fondos para el desarrollo de Planes de Formación Continua, dentro del III Acuerdo de Formación Continua.

En segundo lugar, se realizará un análisis global de la satisfacción con las acciones formativas del Plan Agrupado de Formación Continua del año 2004, en el que se comparan los resultados del 2004 en función de las distintas modalidades (presencial y por teleformación), se comparan los resultados obtenidos en el 2003 con los recogidos en el 2004 por modalidades y se explicitan los puntos fuertes, los puntos débiles y las propuestas de mejora derivadas.

En tercer lugar, se presentará una descripción pormenorizada del análisis de la satisfacción en cada una de las acciones formativas implementadas y de la evaluación de los conocimientos adquiridos en aquellas acciones donde se llevó a cabo.

1. LA EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PROMOVIDAS POR DIPUTACIÓN DE SEVILLA.

La evaluación de las acciones formativas que se desarrollan desde Diputación de Sevilla es un aspecto que ha ido ganando importancia año tras año. Este avance en el desarrollo de trabajos de evaluación en formación continua ha supuesto un referente importante para el diseño de los programas de formación continua impartidos desde Diputación de Sevilla como entidad promotora.

A continuación, presentamos brevemente los principales referentes contextuales que vienen modulando el trabajo evaluativo desarrollado desde la Sección de Formación Continua de Diputación de Sevilla.

El Plan General de Formación Continua de Diputación de Sevilla para el 2004 recoge diversas actuaciones relacionadas con la evaluación:

- Evaluación de las necesidades formativas de los cargos electos de la provincia de Sevilla.
- Evaluación de la formación impartida a distancia.
- Elaboración de la programación para el 2004 del Plan Agrupado de Formación Continua de Diputación de Sevilla y Municipios adheridos a partir del pertinente estudio de evaluación de necesidades formativas.
- Continuación de los convenios establecidos con la Universidad de Sevilla respecto a la evaluación continua del Programa de Formación Continua. De manera general, se establece explícitamente que todo el Plan estará sujeto a los principios técnicos que definen los procesos evaluativos, manteniendo para ello los correspondientes convenios que se tienen establecidos con la Universidad de Sevilla.
- Publicación periódica de las evaluaciones.

El Manual de Formación para el desarrollo de la Formación Continua (A.F.C.A.P.), también establece un claro apoyo a los procesos de evaluación:

- Fija la evaluación de necesidades formativas como punto de partida.

- Dispone como derecho de los alumnos el evaluar la acción formativa a la que asisten.
- Respecto a los coordinadores, es un derecho y compromiso de los mismos el colaborar con el Programa de Formación Continua en las tareas de evaluación de los resultados y la aplicabilidad de la acción formativa.
- Es obligación de los coordinadores el controlar la evaluación de la acción formativa (actualmente evaluación de la satisfacción con la acción formativa y evaluación tanto del ponente como del propio coordinador de la acción formativa).
- Diputación de Sevilla se compromete a comunicar a los profesores los datos que las evaluaciones viertan sobre ellos.

El acuerdo específico de colaboración firmado entre Diputación de Sevilla y la Universidad de Sevilla para la realización del proyecto de investigación titulado "Evaluación de la Formación Continua promovida por Diputación de Sevilla" es un acuerdo esencialmente destinado a la evaluación, siendo sus principales objetivos los siguientes:

- *Evaluación de necesidades formativas de Diputación y Municipios de la provincia.*
- *Evaluación General correspondiente al Plan Agrupado de Formación Continua de Diputación de Sevilla 2004,* que tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción de los asistentes a las acciones formativas de este año.

Respecto a la resolución del 31 de octubre de 2003, del I.N.A.P., por la que se hace pública la convocatoria de Ayudas para Planes de Formación Continua para 2004, cabe destacar que, aunque es un documento elaborado por una institución externa, es imprescindible considerar el importante apoyo explícito que la misma establece respecto a la evaluación de los planes formativos que se desarrollen:

- El artículo 10, denominado *Valoración de planes*, nos habla, por ejemplo, de los siguientes aspectos:
    - En su apartado 3, se comenta que en el diseño de los planes de formación se valorarán los siguientes aspectos: integración del plan

formativo en la planificación estratégica de la entidad promotora y la adecuación de los contenidos a los objetivos de la misma; respuesta del plan a las necesidades de formación detectadas en la organización a través de la aplicación de técnicas de evaluación de necesidades formativas; e incorporación de los resultados evaluativos en el plan de formación del año anterior al Plan presentado.

  - El apartado 4, referido al seguimiento y evaluación del Plan de Formación, comenta que se valorarán las previsiones acerca del seguimiento de acciones formativas, tanto durante su desarrollo como al final del mismo; y la aplicación de técnicas para la evaluación de los resultados y, en su caso, del impacto de la formación.

- El anexo II de esta resolución, denominado *Valoración del plan*, establece en su punto 3 la realización de una *memoria descriptiva del plan de formación presentado*, donde de nuevo los procesos de evaluación previstos están dotados de una gran importancia relativa.

En este sentido, las líneas de actuación y, por lo tanto, la documentación elaborada por la Sección de Formación Continua se han adecuado satisfactoriamente a estos criterios establecidos desde el I.N.A.P.

En síntesis, este documento se encuadra dentro de toda una línea de trabajo desde la que pretende ser un instrumento eficaz para la toma de decisiones basadas en criterios operativos y tangibles, incardinándose en la política de funcionamiento marcada por la propia Institución.

2. ANÁLISIS GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN CON LAS ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN AGRUPADO DE FORMACIÓN CONTINUA DEL AÑO 2004.

Antes de presentar los informes particulares de cada acción formativa, se aborda la evaluación de la satisfacción global con las acciones formativas implementadas en el Plan Agrupado de Formación Continua de 2004. El objetivo principal es evaluar la satisfacción expresada por los participantes a las acciones formativas. Comenzaremos describiendo la metodología seguida en este proceso; concretamente, describiremos qué usuarios han participado en el estudio, así como el instrumento y el procedimiento de recogida de información utilizado. A continuación, se presentan los resultados generales encontrados, la comparación de los resultados hallados en el 2004 en función de la modalidad (presencial o por teleformación) y la comparación con los resultados obtenidos en las acciones formativas del Plan de Formación 2003 (también distinguiendo entre modalidades) y finalizando con las conclusiones que de ellas pueden extraerse. Además, en varios apartados, se contemplan una serie de propuestas de mejora que facilitarían posibles soluciones de los puntos “débiles” encontrados.

2.1. METODOLOGÍA.

2.1.1. Muestra.

En su conjunto, se han realizado 173 acciones formativas (de modalidad presencial fueron concretamente 150; a distancia por teleformación, 23). Todos los participantes de las acciones formativas del Plan Agrupado de Formación Continua tienen derecho a evaluar las acciones formativas que llevan a cabo, derecho recogido explícitamente en el *Manual de Formación para el desarrollo de la Formación Continua (AFCAP)*. Por tanto, ésta es la población potencial. En la edición formativa de 2004, la población potencial de personas que realizaron acciones formativas y que, por tanto, pudieron evaluar éstas, fue de 2804. De éstos, 2207 (el 78.71% del total) efectuaron

acciones formativas por modalidad presencial y 597 (el 21.29% del total) por teleformación. En la tabla 1 aparece el número de personas que cumplimentaron la encuesta de evaluación en cada modalidad y considerándolas en global, y el porcentaje del total que supone.

MODALIDAD	**POBLACIÓN POTENCIAL**	**Nº ENCUESTAS**	**% RESPUESTAS**
Presencial	2207	1614	73.13%
Teleformación	597	342	57.29%
TOTAL	2804	1956	69.76%

Tabla 1. Porcentaje de participación en la evaluación de la satisfacción.

De los 2207 asistentes a las acciones formativas de modalidad presencial, 1614 cumplimentaron las correspondientes encuestas de evaluación, lo que supone un porcentaje de participación del 73.13%. La evolución de este dato en los últimos años ha sido la siguiente: en el año 2003, el porcentaje de participación fue del 89.88%; en el 2002, del 97%; en el 2001, 77.38%; en el 2000 fue de 72.63% y en 1999, de 58.64% (Chacón, López y Pérez, 2002; Chacón, Sanduvete y Holgado, 2004). Esta evolución indica una buena aceptación del uso de los cuestionarios de satisfacción como instrumento de evaluación, aunque con un retroceso bastante pronunciado en el año 2004 en comparación con el 2003.

Si el porcentaje de participación en modalidad presencial puede resultar mejorable, aún lo es más en modalidad de teleformación, cuyo porcentaje de participación ha sido del 57.29%. Se puede decir que se ha mantenido respecto al año 2003, ya que el porcentaje de participación aquel año fue del 58.6%. La diferencia de participación entre modalidades hace pensar que algunos factores, como el modo de recogida de los cuestionarios, pueden estar incidiendo en la participación final en la evaluación. Considerando el porcentaje total de participación (69.76%), podría parecer que existe un gran retroceso en la participación respecto a años anteriores. Sin embargo, el estudio en función de la modalidad refleja que el descenso marcado es debido primordialmente a la modalidad teleformación.

2.1.2. Instrumentos.

El instrumento empleado para la evaluación de la satisfacción es una encuesta común para ambas modalidades de impartición (presencial o a distancia por teleformación) (ver anexos I y II), a excepción de alguna diferencia. Consta de una primera parte en la que se recoge la identificación de la acción formativa en cuestión (denominación, código y coordinador). Posteriormente, se presentan 12 ítems que deben responderse con una escala de valoración tipo Likert de 5 puntos, siendo “1” la mínima puntuación y “5” la máxima puntuación. Estos ítems se agrupan en función de las variables a evaluar: los tres primeros ítems tratan sobre los objetivos y contenidos del curso; los seis siguientes se refieren a la metodología y el ambiente; y los tres últimos, a la utilidad y valoración global de la acción formativa. A continuación, aparecen dos preguntas en formato abierto en las que se recoge información acerca de aspectos que mejorar de la acción formativa en cuestión y propuestas de acciones formativas para mejorar el desarrollo del trabajo de los participantes. Por último, la encuesta se completa con cuatro ítems que evalúan la actuación del coordinador y seis ítems que evalúan la actuación del ponente, que también se deben responder con una escala de valoración tipo Likert de 5 puntos. Además, aparece un apartado en formato abierto en el que se recogen otros comentarios acerca de la coordinación y el profesorado.

En comparación con los instrumentos utilizados durante el 2003, existen dos diferencias fundamentales: la primera es la inclusión de cuatro ítems que evalúan la actuación de la coordinación, donde antes sólo había uno que la evaluaba globalmente; la otra diferencia es que, en el año 2003, se utilizaba un cuestionario distinto para cada modalidad y en el 2004 se ha consensuado un solo modelo, con lo que se facilita la comparación entre los resultados de las distintas modalidades. La única diferencia entre el cuestionario de satisfacción en modalidad presencial y de teleformación es que, en el segundo caso, no existen los cuatro ítems de la coordinación (porque no existe esta figura ya que no se considera necesaria).

2.1.3. Procedimiento.

La encuesta de satisfacción en la modalidad presencial es entregada a los asistentes de las acciones formativas al finalizar las mismas. Se cumplimentan de manera individual y voluntaria y el anonimato de quienes la cumplimentan está asegurado. Los encargados de su distribución, recogida y custodia hasta el momento de la entrega en la Sección de Formación Continua son los coordinadores de cada una de las acciones formativas.

En la modalidad por teleformación, las encuestas son expuestas en la plataforma que utiliza el alumnado para la realización de la acción formativa varios días antes de la finalización de ésta. Se envía a todos los participantes un correo electrónico recordándoles que, por favor, las cumplimenten y las envíen. El personal de INPRO las recibe e imprime y avisa al personal de la Sección de Formación Continua para su recogida.

La información de las encuestas es introducida y analizada con el programa estadístico SPSS (v. 11). A partir de este proceso, se elaboran una serie de informes específicos de evaluación. A partir de todos los informes individuales, se obtiene la Evaluación Global del Plan Agrupado de Formación Continua que será descrita a continuación.

La utilidad de esta evaluación es similar a la de ediciones formativas precedentes ya que, además de servir como medida de todo lo acaecido durante el desarrollo del Plan, también es útil en cuanto se consigue información para el planteamiento de próximos planes de formación a desarrollar; por ejemplo, a partir de esta evaluación, se extraen propuestas de otras acciones formativas que se tienen en cuenta en las detecciones de necesidades formativas posteriores. También es importante reseñar la actualización y difusión inmediata de esta información, ya que los informes de evaluación están disponibles en la página web de Formación Continua (http://www.dipusevilla.es/formacioncontinua).

2.2. RESULTADOS GLOBALES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

A continuación, son presentados los resultados globales de las encuestas de satisfacción realizadas en las distintas acciones formativas de 2004, separadas en función de la modalidad de impartición para, posteriormente, proceder a la comparación de los resultados entre ellas. El objetivo final de estos datos es disponer de un referente de reflexión desde el que valorar, en términos generales, los aspectos positivos a mantener y otros posibles aspectos a mejorar. En este sentido, hablar de ítems “mejor” o “peor” valorados hace referencia a índices relativos, nunca absolutos, desde los que fomentar una mejora continua de las acciones formativas.

2.2.1. Datos descriptivos de las acciones formativas.

2.2.1.1. Modalidad presencial.

A continuación, en la tabla 2, aparecen los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración de las acciones formativas. En la primera columna aparece el texto del ítem; en las seis siguientes columnas, se detalla el porcentaje de respuesta de cada una de las opciones (de 1, menor valor a 5, mayor valor y, en la última columna, el valor “no contesta” representado como “NC”); en la octava y novena columnas aparecen la media (mostrándose en negrita los valores mayores y menores) y la moda respectivamente; y en la última columna aparece el número de sujetos que contestaron al ítem.

Objetivos y contenidos	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	0.6%	4%	16.9%	51.7%	26.1%	0.7%	3.99	4	1603
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	1.1%	4.9%	21.1%	43.9%	28.2%	0.8%	3.94	4	1600
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	**5.8%**	**10.1%**	**30.7%**	**34.5%**	**17.2%**	**1.7%**	**3.48**	**4**	**1587**
Metodología y ambiente	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	0.9%	3.7%	15.3%	46.9%	32.3%	0.8%	4.07	4	1601
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	0.7%	3.9%	11.4%	31.8%	51.2%	0.9%	4.3	5	1599
6. la acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	1.5%	7.4%	15.1%	30.7%	44.3%	1%	4.1	5	1599
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	1.4%	3.7%	13.3%	39.3%	41.4%	0.8%	4.17	5	1601
8. Los materiales didácticos entregados han sido de calidad	1.4%	3.2%	17%	42.5%	35.1%	0.7%	4.07	4	1603
9. Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar el proceso formativo	1%	4.4%	15.5%	45.2%	32.7%	1.2%	4.05	4	1594
Utilidad, valoración global	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
10. La acción formativa recibida es útil para mi puesto de trabajo	1%	3.8%	12.1%	36.2%	45.5%	1.4%	4.23	5	1592
11. La acción formativa recibida es útil para mi formación personal	**0.3%**	**1.5%**	**7.7%**	**33.8%**	**55.9%**	**0.6%**	**4.44**	**5**	**1604**
12. La acción formativa recibida merece una valoración óptima	0.7%	1.7%	10.1%	41.6%	45%	0.9%	4.29	5	1600

Tabla 2. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a la acción formativa (edición formativa de 2004).

Tal y como se puede observar considerando las medias, el aspecto valorado más positivamente es el referido a la utilidad de las acciones formativas para la formación personal. Le siguen por orden descendente de valoración: la participación activa de los asistentes, la valoración global, la utilidad del curso para el puesto de trabajo, el realismo y pragmatismo del curso, la posibilidad de compartir experiencias con otros profesionales, la adecuación de la metodología con los contenidos, los materiales didácticos, los recursos, la consecución de los objetivos, la profundidad con el que se trataron los temas, y, por último, la duración de la acción formativa.

Para facilitar la comparación de estos datos con los del Plan de Formación del año 2003, se presentan a continuación (tabla 3), los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración de las acciones formativas desarrolladas en dicho año.

Objetivos y contenidos	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	0.8%	3.3%	14.7%	48.1%	32.4%	0.7%	4.09	4	1384
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	1%	5.4%	18.6%	39.7%	34.7%	6%	4.02	4	1386
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	**3.7%**	**10.8%**	**30.6%**	**33.1%**	**20.6%**	**1.2%**	**3.57**	**4**	**1377**
Metodología y ambiente	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	0.5%	3.4%	12.6%	43.9%	38.7%	0.9%	4.18	4	1381
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	2%	3%	8.2%	30.3%	56.7%	1.5%	4.43	5	1373
6. la acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	1.6%	4.6%	16.2%	32.6%	43.8%	1.3%	4.14	5	1376
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	5%	2.8%	11.7%	36.9%	47.1%	1%	4.29	5	1380
8. La documentación entregada ha sido de calidad	2.3%	4.9%	17%	38%	35.5%	2.3%	4.02	4	1362
9. Las condiciones del aula, mobiliario y ambiente de aprendizaje han sido buenas	2.3%	6.8%	16.3%	35.5%	38.5%	0.6%	4.02	5	1385
10. A su juicio el trabajo del coordinador/a de la acción formativa ha sido adecuado	0.5%	0.9%	7.2%	32.4%	56.2%	2.9%	4.47	5	1354
Utilidad, valoración global	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
11. El curso recibido es útil para mi puesto de trabajo	0.7%	2.9%	10.2%	35.9%	49.8%	0.5%	4.32	5	1387
12. El curso recibido es útil para mi formación personal	**0.2%**	**2.1%**	**6.2%**	**32%**	**59%**	**0.5%**	**4.48**	**5**	**1387**
13. El curso merece una valoración global buena	0.4%	2%	7.7%	37.4%	51.9%	0.6%	4.39	5	1385

Tabla 3. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a la acción formativa (edición formativa de 2003).

Tal y como se puede observar considerando las medias, los ítems mejor y peor valorados del año 2004 coinciden con los que se obtuvieron en el año 2003; el orden de valoración de los demás ítems, de hecho, varía ínfimamente.

A continuación, aparece la tabla 4, comparativa de ambos planes de formación, pudiéndose observar:

- La media global de cada ítem en cada edición (en negrita aparece el valor mayor).
- La significación de la prueba de Levene para la igualdad de varianzas (con un 99% de nivel de confianza, menos restrictivo que el 95%). Un requisito previo a la prueba t para la diferencia de medias es que los datos muestren igualdad de varianzas, de tal manera que únicamente se pueden comparar con esta prueba al nivel de confianza suficiente las medias de aquellos ítems que en la prueba de Levene

muestre resultados no significativos. Para la comparación de las medias de los ítems en los que la prueba de Levene haya resultado significativa, se usa la prueba W de Wilcoxon (una prueba no paramétrica, con la que no es requisito necesario el cumplimiento de igualdad de varianzas de los datos).

- La significación de la prueba t y de la prueba W de Wilcoxon según proceda, para la diferencia de medias:
    - Los guiones (--) significan que las diferencias entre ambos planes formativos no son estadísticamente significativas.
    - Un asterisco (*) implica una significación estadística al 95% de nivel de confianza.
    - Dos asteriscos (**) suponen significación con un nivel de confianza del 99%. A mayor nivel de confianza, con más seguridad se pueden aceptar las diferencias entre las valoraciones. Por tanto, este nivel es más seguro (posee menos margen de error) que el 95% anteriormente mencionado.

Para poder compararse el ítem referido a la coordinación, se ha tomado únicamente el ítem referido a la valoración global del coordinador, ya que durante el 2003 sólo se cumplimentaba un ítem referido a esta figura (todas las valoraciones del 2004 a la coordinación se recogen en la tabla 5). Aunque la redacción de algún otro ítem puede ser diferente, el contenido sigue siendo el mismo, por lo que son comparables (véase, por ejemplo, el ítem 9 referido a los recursos y condiciones ambientales).

ÍTEMS	Prueba de Levene	Media 2003	Media 2004	Prueba t/ W
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	Significativo (W)	4.09	3.99	**
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	No significativo (t)	4.02	3.94	*
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	No significativo (t)	3.57	3.48	*
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	No significativo (t)	4.18	4.07	**
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	Significativo (W)	4.43	4.3	**
6. la acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	No significativo (t)	4.14	4.1	--
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	No significativo (t)	4.29	4.17	**
8. La documentación entregada ha sido de calidad	No significativo (t)	4.02	4.07	--
9. Las condiciones del aula, mobiliario y ambiente de aprendizaje han sido buenas	Significativo (W)	4.02	4.05	--
10. A su juicio el trabajo del coordinador/a de la acción formativa ha sido adecuado	Significativo (W)	4.47	**4.71**	**
11. El curso recibido es útil para mi puesto de trabajo	No significativo (t)	4.32	4.23	**
12. El curso recibido es útil para mi formación personal	No significativo (t)	**4.48**	4.44	--
13. El curso merece una valoración global buena	No significativo (t)	4.39	4.29	**

Tabla 4. Comparación de resultados globales de la encuesta de satisfacción de las ediciones formativas de 2003 y 2004.

Si se observan las columnas de medias y significación, se puede observar que existen nueve ítems que tienen diferencias estadísticamente significativas entre una edición y otra, siete de ellos con un nivel de confianza del 99% y los dos restantes con el 95%:

- Los siguientes ítems han sufrido un declive estadísticamente significativo a un nivel de confianza del 99%, al compararse los resultados obtenidos en el 2004 con los del 2003:

- El ítem referido a la **consecución de los objetivos.**
- El ítem referido a la **adecuación de la metodología a los objetivos y contenidos** propuestos.
- El ítem que hace referencia al grado de **participación** que la **metodología** ha permitido en los asistentes.
- El ítem que mide el **realismo y pragmatismo** de la acción formativa.

- El ítem que hace referencia a la **utilidad de la acción formativa para la mejora del desempeño en el puesto de trabajo**.
- La **valoración global** de la acción formativa.

- Dos ítems más han sufrido un declive en el 2004, esta vez a un nivel de confianza del 95%:
  - La **profundidad** con que se trataron los temas, teniendo en cuenta el tiempo del que se disponía.
  - La adecuación de la **duración** de la acción formativa a los objetivos y contenidos previstos.
- Únicamente un ítem en el que se han encontrado diferencias significativas ha mostrado resultados más positivos en el 2004 que en el 2003, a un nivel de confianza del 99%: la actuación del **coordinador**.

A pesar de que la mayoría de las medias que muestran diferencias significativas son más bajas en el año 2004, haciendo una inspección visual a lo largo de las valoraciones medias del total de ítems de la acción formativa (figura 1), apreciamos que casi todas ellas se encuentran por encima del 4 de media o muy cercanas a este valor, estando por debajo de esa valoración únicamente el ítem referido a la duración. Por tanto, se podría decir que, a pesar del generalizado declive acaecido en los valores del 2004 en comparación con el año anterior, éstos siguen siendo positivos.

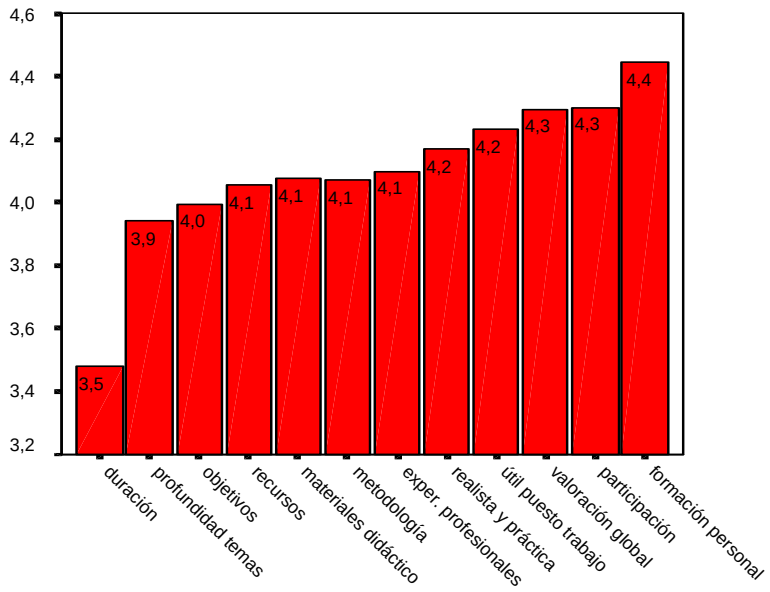

Figura 1. Resumen del total de ítems.

Datos descriptivos sobre la valoración de los coordinadores.

A continuación, en la tabla 5, aparecen los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración de la coordinación. En la primera columna, aparece el texto del ítem; en las seis siguientes columnas, se detalla la frecuencia de cada una de las opciones (siendo de 1 a 5, de menos a más valoración y la última columna, la opción "no contesta" representada como "NC"); en la octava y novena columnas aparecen, respectivamente, la media y la moda, mostrándose el menor y el mayor valor de la media en negrita; y, en la última columna, aparece el número de sujetos que contestaron al ítem.

	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. El coordinador ha estado disponible durante la realización del curso	0.3%	0.9%	3.7%	19.1%	75.3%	0.6%	4.69	5	1620
2. Ha llevado correctamente el control de asistencia	**0.3%**	**0.4%**	**2.1%**	**17.5%**	**79.6%**	**0.1%**	**4.76**	**5**	**1629**
3. Ha solucionado debidamente los imprevistos del curso	**0.2%**	**1%**	**3.1%**	**21.6%**	**72.9%**	**1.1%**	**4.68**	**5**	**1611**
4. Valoración óptima del coordinador/a	0.2%	0.7%	2.3%	21.4%	74.8%	0.6%	4.71	5	1618

Tabla 5. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a la coordinación (año 2004).

Al haberse registrado información acerca de la coordinación a través de un solo ítem en el 2003, la única comparación posible ha sido ésta valoración con la del ítem cuarto registrado en el 2004, referido a la valoración global de la coordinación. Las conclusiones tras esta comparación es que la valoración de la coordinación ha mejorado en el 2004 respecto al año anterior, con un nivel de significación del 99% (véase el apartado anterior).

A continuación, en la figura 2, se muestra un resumen del total de ítems de valoración de la coordinación.

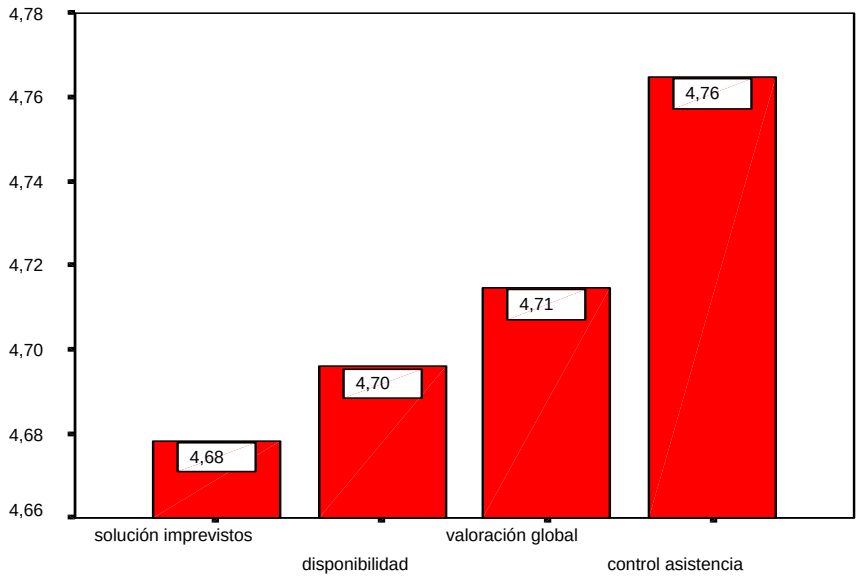

Figura 2. Resumen de ítems de la coordinación

Tal y como puede observarse, las puntuaciones de los ítems referidos a los ponentes obtienen unos muy buenos resultados, presentando en todos los casos valores superiores al 4.5 de media.

Datos descriptivos sobre la valoración de los profesores.

A continuación, en la tabla 6, aparecen los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración del profesorado. El formato de la tabla es idéntico al de la anterior referida a la coordinación.

ITEMS	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. El profesor domina la materia.	**0.5%**	**0.8%**	**5.8%**	**32.3%**	**60.2%**	**0.3%**	**4.51**	**5**	**3623**
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.	0.8%	3.4%	11.8%	34.1%	49.7%	0.1%	4.29	5	3629
3. Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso.	0.8%	3.4%	12.5%	36.8%	46.1%	0.4%	4.25	5	3617
4. Es ameno en sus intervenciones.	1.8%	4.4%	16.3%	32.5%	44.6%	0.4%	4.14	5	3619
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes.	**1.7%**	**4.6%**	**16.5%**	**33%**	**43.9%**	**0.2%**	**4.13**	**5**	**3624**
6. El profesor merece una buena valoración global.	0.9%	2.7%	11.4%	34.6%	49.4%	0.9%	4.3	5	3590

Tabla 6. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas al profesorado (año 2004).

Tal y como se puede apreciar, las valoraciones al profesorado son buenas, oscilando entre el 4.13 y el 4.51 de media.

Para facilitar la comparación con los resultados obtenidos en el año anterior, la tabla 7 muestra los datos sobre la valoración del profesorado del Plan 2003:

ITEMS	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. El profesor domina la materia.	**0.4%**	**0.9%**	**5.8%**	**27.2%**	**61.8%**	**3.9%**	**4.55**	**5**	**2902**
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.	0.6%	2%	9.1%	31.4%	53.3%	3.5%	4.4	5	2914
3. Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso.	0.8%	2.3%	9.7%	33.4%	49.7%	4.1%	4.34	5	2897
4. Es ameno en sus intervenciones.	**0.9%**	**2.5%**	**12.1%**	**30.5%**	**50%**	**3.9%**	**4.31**	**5**	**2903**
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes.	**0.8%**	**3.5%**	**13.4%**	**29.4%**	**50.8%**	**2.2%**	**4.31**	**5**	**2904**
6. El profesor merece una buena valoración global.	0.4%	2%	8.8%	30.9%	55.1%	2.8%	4.43	5	2898

Tabla 7. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas al profesorado (año 2003).

Los datos que aparecen en la tabla 8 son relativos a la comparación de medias de los ítems del 2003 y 2004 referidos al profesorado. La interpretación es la misma que la explicada para la tabla 4.

ÍTEMS	Prueba de Levene	Media 2003	Media 2004	Prueba t/ W
1. El profesor domina la materia.	Significativo (w)	**4.55**	**4.51**	--
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.	Significativo (w)	4.4	4.29	**
3. Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso.	Significativo (w)	4.34	4.25	**
4. Es ameno en sus intervenciones.	Significativo (w)	4.31	4.14	**
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes.	Significativo (w)	4.31	4.13	**
6. El profesor merece una buena valoración global.	Significativo (w)	4.43	4.3	**

Tabla 8. Tabla comparativa de resultados globales de la valoración del profesorado en las encuestas de satisfacción de las ediciones formativas de 2003 y 2004.

Se puede observar que, a excepción del primer ítem que no muestra diferencias, las medias de los demás han descendido en el 2004 en comparación con el 2003, a un nivel de confianza estadística del 99%. A pesar de este descenso generalizado de las

puntuaciones del profesorado, cabe destacar que aún siguen siendo muy positivas, todas por encima del 4 de media, como puede observarse en la figura 3.

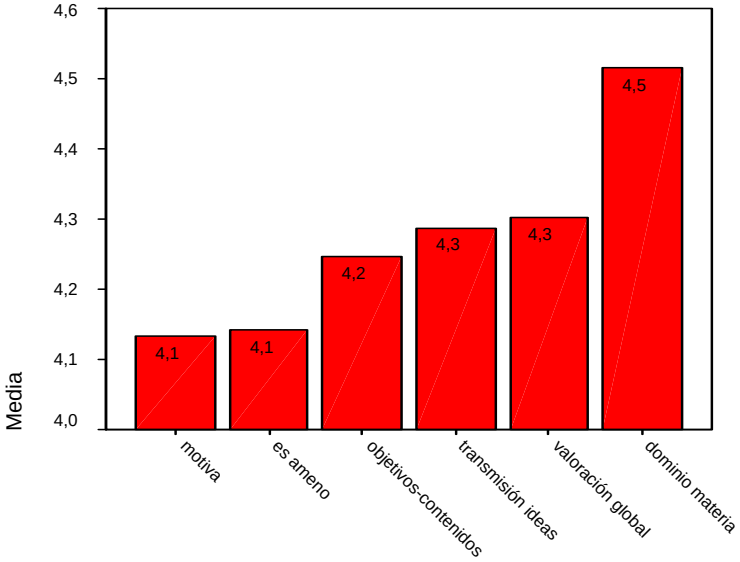

Figura 3. Resumen de ítems del profesorado

2.2.1.2. Modalidad teleformación.

A continuación, en la tabla 9, aparecen los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración de las acciones formativas de modalidad a distancia. En la primera columna aparece el texto del ítem; en las seis siguientes columnas, se detalla el porcentaje de respuesta de cada una de las opciones (de 1, menor valor a 5, mayor valor y, en la última columna, el valor “no contesta” representado como “NC”); en la octava y novena columnas aparecen la media (mostrándose en negrita los valores mayores y menores) y la moda respectivamente; y en la última columna aparece el número de sujetos que contestaron al ítem.

Objetivos y contenidos	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	0.3%	2.3%	12%	60.5%	24.9%	---	4.07	4	342
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	1.2%	5.6%	21.6%	49.7%	21.9%	---	3.86	4	342
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	2%	5%	21.1%	45.9%	25.7%	0.3%	3.89	4	341
Metodología y ambiente	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	0.3%	4.4%	17.3%	51.8%	26.3%	---	3.99	4	342
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	0.9%	3.2%	16.4%	43.6%	36%	---	4.11	4	342
6. la acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	**9.1%**	**14.6%**	**31%**	**27.8%**	**17%**	**0.6%**	**3.29**	**3**	**340**
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	1.8%	5%	14.3%	51.2%	27.8 %	---	3.98	4	342
8. Los materiales didácticos entregados han sido de calidad	1.5%	3.5%	13.5%	48.2%	33%	0.3%	4.08	4	341
9. Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar el proceso formativo	0.6%	4.1%	9.4%	40.9%	45%	---	4.26	5	340
Utilidad, valoración global	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
10. La acción formativa recibida es útil para mi puesto de trabajo	0.6%	3.2%	9.9%	32.5%	53.8%	---	4.36	5	342
11. La acción formativa recibida es útil para mi formación personal	**---**	**3.2%**	**4.1%**	**36.3%**	**56.4%**	**---**	**4.46**	**5**	**342**
12. La acción formativa recibida merece una valoración óptima	0.3%	2%	7.6%	49.1%	40.6%	0.3%	4.28	4	341

Tabla 9. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a las acciones formativas de modalidad teleformación (edición formativa de 2004).

Tal y como se puede observar considerando las medias, el aspecto valorado más positivamente es el referido a la utilidad de las acciones formativas para la formación personal. Le siguen por orden descendente de valoración: la utilidad de la acción formativa para la mejora del desempeño en el puesto de trabajo, la valoración global, los recursos utilizados, la participación del alumnado, los materiales didácticos, la consecución de los objetivos, la metodología utilizada con la que se trataron los temas y la posibilidad de compartir experiencias profesionales con los compañeros.

A continuación, a modo de recordatorio, en la tabla 10 aparecen los valores obtenidos por las acciones formativas del Plan del 2003.

Objetivos y contenidos	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	0.5%	3.2%	17.9%	55%	23.4%	---	3.98	4	218
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	2.3%	3.7%	25.7%	45.9%	22.5%	---	3.83	4	218
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	4.1%	7.3%	24.8%	45%	18.8%	---	3.67	4	218
Metodología y ambiente	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	2.3%	4.6%	15.1%	50.9%	27.1%	---	3.96	4	218
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	0.9%	3.2%	12.4%	50%	33%	0.5%	4.12	4	217
6. La acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	**8.3%**	**17.4%**	**23.9%**	**33%**	**16.1%**	**1.4%**	**3.32**	**4**	**215**
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	0.9%	6.4%	18.8%	51.8%	22%	---	3.88	4	218
8. Los contenidos del curso han sido de calidad	3.2%	4.1%	19.7%	49.5%	23.4%	---	3.86	4	218
9. Los ejercicios y prácticas han sido adecuados respecto a los contenidos	2.8%	7.3%	16.1%	49.1%	24.8%	---	3.86	4	218
10. La plataforma utilizada ha sido buena	1.8%	5%	12.4%	45%	35.3%	0.5%	4.07	4	217
Utilidad, valoración global	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
11. El curso recibido es útil para mi puesto de trabajo	1.4%	1.8%	5%	40.8%	50.5%	0.5%	4.38	5	217
12. El curso recibido es útil para mi formación personal	**0.5%**	**2.8%**	**2.8%**	**39.4%**	**54.1%**	**0.5%**	**4.45**	**5**	**217**
13. El curso merece una puntuación global óptima	---	3%	6.1%	54.5%	36.4%	---	4.16	4	218

Tabla 10. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a las acciones formativas de modalidad teleformación (edición formativa de 2003).

En la tabla 11, aparecen los resultados obtenidos tras comparar los valores del año 2004 con los del 2003, únicamente en aquellos ítems coincidentes en ambos años (el ítem 10 del año 2003 referido a la plataforma no es comparado porque en el 2004 no se preguntó acerca de este aspecto). La interpretación es la misma que en la tabla 4 y todas las de mismo formato.

ÍTEMS	Prueba de Levene	Media 2003	Media 2004	Prueba t/ W
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	No significativo (t)	3.98	4.07	--
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	No significativo (t)	3.83	3.86	--
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	No significativo (t)	3.67	3.89	**
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	No significativo (t)	3.96	3.99	--
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	No significativo (t)	4.12	4.11	--
6. La acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	No significativo (t)	3.32	3.29	--
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	No significativo (t)	3.88	3.98	--
8. Los contenidos del curso han sido de calidad	No significativo (t)	3.86	4.08	**
9. Los ejercicios y prácticas han sido adecuados respecto a los contenidos	No significativo (t)	3.86	4.26	**
10. El curso recibido es útil para mi puesto de trabajo	No significativo (t)	4.38	4.36	--
11. El curso recibido es útil para mi formación personal	No significativo (t)	**4.45**	**4.46**	--
12. El curso merece una puntuación global óptima	No significativo (t)	4.16	4.28	--

Tabla 11. Tabla comparativa de resultados globales de las acciones formativas de modalidad teleformación.

Según los resultados obtenidos, los únicos ítems que han mostrado diferencias significativas en función del año (con un nivel de confianza del 99%) han sido la **duración** de la acción formativa y los **recursos** (denominados contenidos en la plataforma virtual) y **materiales didácticos** (ejercicios y prácticas). Los tres han mejorado en este Plan de Formación 2004 en comparación con el 2003.

Haciendo una inspección visual a lo largo de las valoraciones medias del total de ítems del curso (figura 4), apreciamos que todas ellas se encuentran alrededor del 4 de media, a excepción del ítem referido a la posibilidad de compartir experiencias profesionales por la metodología utilizada.

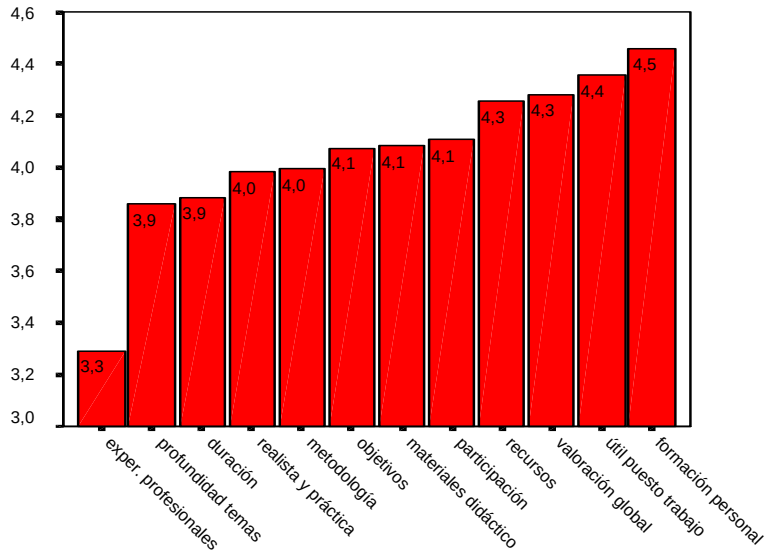

Figura 4. Resumen del total de ítems, modalidad teleformación.

Datos descriptivos sobre la valoración de los tutores de las acciones formativas por teleformación.

A continuación, en la tabla 12, aparecen los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de valoración de los tutores. En la primera columna, aparece el texto del ítem; en las seis siguientes columnas, se detalla la frecuencia de cada una de las opciones (siendo de 1 a 5, de menos a más valoración y la última columna, la opción "no contesta" representada como "NC"); en la octava y novena columna aparecen, respectivamente, la media y la moda, mostrándose el menor y el mayor valor de la media en negrita; y, en la última columna, aparece el número de sujetos que contestaron al ítem.

ITEMS	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
1. El tutor domina la materia.	**---**	**0.3%**	**2.1%**	**32.6%**	**63.1%**	**1.8%**	**4.62**	**5**	**325**
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.	---	0.6%	4.5%	39%	55%	0.9%	4.5	5	328
3. Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso.	**0.6%**	**1.2%**	**6.3%**	**43.8%**	**47.4%**	**0.6%**	**4.37**	**5**	**329**
4. Es ameno en sus intervenciones.	0.3%	0.3%	5.4%	32.9%	58.6%	2.4%	4.53	5	323
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes.	0.3%	1.5%	6%	33.5%	57.1%	1.5%	4.48	5	326
6. El tutor merece una buena valoración global.	0.3%	0.3%	3%	35.6%	59.5%	1.2%	4.56	5	327

Tabla 12. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a los tutores de las acciones formativas de teleformación (año 2004).

Tal y como se puede apreciar, las valoraciones dadas a los tutores son muy buenas, oscilando entre el 4.37 y el 4.62 de media.

En la tabla 13, a modo de recordatorio, se muestran los valores obtenidos por los tutores en el plan de 2003.

	1	2	3	4	5	NC	Media	Moda	N
14. La capacidad de respuesta del tutor a las cuestiones planteadas ha sido idónea	---	---	4.9%	15.3%	77.3%	2.5%	4.74	5	159
15. El tutor ha motivado adecuadamente el proceso de aprendizaje y ha tenido una actitud correcta ante mis preguntas	**---**	**0.6%**	**2.5%**	**14.1%**	**80.4%**	**2.5%**	**4.79**	**5**	**159**
16. La organización general del curso por parte del tutor ha sido idónea	**---**	**0.6%**	**8.6%**	**17.2%**	**70.6%**	**3.1%**	**4.63**	**5**	**158**
17. La aportación del tutor ha sido importante en el proceso de formación	---	1.2%	5.5%	11.7%	77.3%	4.3%	4.72	5	156

Tabla 13. Resultados globales de las preguntas de formato cerrado de la encuesta de satisfacción referidas a los tutores de las acciones formativas de teleformación (año 2003).

En la tabla 14 se muestra la comparación entre los valores obtenidos en el 2003 y el 2004, únicamente en aquellos ítems iguales o equivalentes en ambos Planes.

ÍTEMS	Prueba de Levene	Media 2003	Media 2004	Prueba t/ W
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas (antiguo ítem 14).	No significativo (t)	4.74	4.5	--
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes (antiguo ítem 15).	No significativo (t)	4.79	4.48	--

Tabla 14. Tabla comparativa de los tutores de las acciones formativas de modalidad teleformación.

Como muestran los resultados, no hay diferencias significativas entre los valores obtenidos por los tutores en el 2003 y en el 2004.

A continuación, en la figura 5, se muestra un resumen del total de ítems de valoración de los tutores.

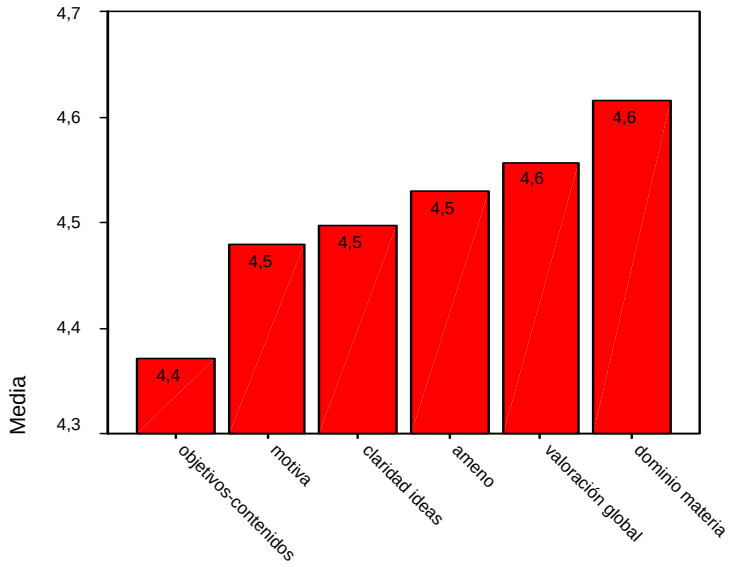

Figura 5. Resumen de ítems de los tutores, modalidad teleformación.

2.2.1.3. Comparación entre modalidades.

A continuación, se pretende especificar si las diferencias existentes entre las puntuaciones de los ítems en las diversas modalidades son significativas. La interpretación es la misma que la que se dio en la tabla 4 y en todas las demás de mismo formato.

ÍTEMS	Prueba de Levene	Presencial	Teleformación	Prueba t/W
1. A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	No significativo (t)	3.99	4.07	--
2. Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso	No significativo (t)	3.94	3.86	--
3. La duración del curso ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	Significativo (W)	3.48	3.89	**
4. La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos	No significativo (t)	4.07	3.99	--
5. La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes	Significativo (W)	4.3	4.11	**
6. La acción formativa ha permitido compartir experiencias profesionales con otros compañeros	Significativo (W)	4.1	3.29	**
7. La acción formativa ha sido realista y práctica	Significativo (W)	4.17	3.98	**
8. Los materiales didácticos entregados han sido de calidad	No significativo (t)	4.07	4.08	--
9. Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar el proceso formativo	No significativo (t)	4.05	4.26	**
10. La acción formativa recibida es útil para mi puesto de trabajo	No significativo (t)	4.23	4.36	**
11. La acción formativa recibida es útil para mi formación personal	No significativo (t)	**4.44**	**4.46**	--
12. La acción formativa recibida merece una valoración óptima	No significativo (t)	4.29	4.28	--

Tabla 15. Tabla comparativa de resultados globales de la valoración de las acciones formativas de modalidades presencial y teleformación.

Como puede verse en la tabla 15, los ítems referidos a la metodología (la posibilidad de compartir experiencias profesionales entre el alumnado y de participar activamente) y al realismo y pragmatismo de la acción formativa muestran unos valores más positivos en la modalidad presencial con un nivel de significación del 99%.

Sin embargo, con este mismo nivel de significación, los ítems referidos a la duración en relación a los objetivos y contenidos previstos, los recursos y la utilidad de la acción formativa para la mejora del desempeño en el puesto de trabajo han obtenido unos valores más positivos en la modalidad teleformación (también a un nivel de significación del 99%).

Por tanto, se puede concluir que cada modalidad presenta ciertas ventajas y desventajas.

Respecto al profesorado y los tutores, estos son los resultados al comparar entre modalidades:

ÍTEMS	Prueba de Levene	Presencial	Teleformación	Prueba t/W
1. El tutor domina la materia.	Significativo (W)	**4.51**	**4.62**	--
2. Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.	Significativo (W)	4.29	4.5	**
3. Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso.	Significativo (W)	4.25	4.37	--
4. Es ameno en sus intervenciones.	Significativo (W)	4.14	4.53	**
5. Motiva y despierta el interés en los asistentes.	Significativo (W)	4.13	4.48	**
6. El tutor merece una buena valoración global.	Significativo (W)	4.3	4.56	**

Tabla 16. Tabla comparativa de resultados globales de la valoración de los ponentes de modalidad presencial y los tutores de modalidad teleformación.

Como puede verse en la tabla 16, existen diferencias a un 99% de nivel de significación en los ítems referidos a la capacidad del profesor/tutor para transmitir con claridad sus ideas, a la capacidad de hacer amenas sus intervenciones y de motivar al alumnado y a la valoración global, todas ellas a favor de los tutores (de modalidad teleformación).

2.3. CONCLUSIONES.

El presente apartado muestra la información analizada de manera global; es decir, considerando de manera conjunta todas las acciones formativas, diferenciando entre ambas modalidades.

Tal y como en un principio se indicó, el objetivo final de todos estos datos es disponer de un referente de reflexión desde el que valorar en términos generales los aspectos positivos a mantener y otros posibles aspectos a mejorar. Por tanto, la denominación de puntos "fuertes” o “débiles” es algo relativo, nunca absoluto, ya que el objetivo es fomentar una mejora continua de las acciones formativas.

Respecto a las propuestas de mejora a desarrollar en sucesivas ediciones, cabe señalar que han de ser estudiadas y consensuadas en la medida de lo posible por las distintas partes implicadas en el proceso de formación dentro del debate que ahora se abre a raíz de los resultados de este informe técnico. Las mejoras aquí presentadas son únicamente un primer acercamiento, una posible orientación.

2.3.1. Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora a partir del informe global, generales para todas las modalidades.

Puntos fuertes

1. La utilidad de las acciones formativas para la formación personal: los participantes en las acciones formativas consideran que han aprendido aspectos que les han hecho aumentar su formación y desarrollo personal, uno de los grandes objetivos que se plantea la Formación Continua de Diputación de Sevilla. En el 2003, este ítem también fue el mejor valorado, no encontrándose diferencias significativas con respecto al valor obtenido en el 2004.
2. La posibilidad que da la metodología de conseguir una participación activa en el alumnado. Parece ser que, en la modalidad presencial, se fomentan los debates en grupo y se da la posibilidad de que el alumnado muestre un papel no pasivo en su formación; en la modalidad teleformación, por otro lado, se proponen gran cantidad de ejercicios que permiten que los participantes adquieran, con la práctica, los conocimientos de forma consolidada. Este hecho es muy importante pues está contrastado que el nivel de aprendizaje es mayor en clases participativas en las que el alumnado es un componente activo del proceso que en las clases magistrales o tradicionales, donde el rol del alumnado es más pasivo.
3. La valoración global de las acciones formativas. En líneas generales, las acciones formativas que se han desarrollado han merecido una buena valoración global por parte de los participantes lo que implica que, en síntesis, visto de manera holística, el alumnado está satisfecho con la acción formativa realizada.

4. La utilidad de las acciones formativas para la mejora del desempeño en el puesto de trabajo. En general, los participantes en las acciones formativas consideran que lo aprendido en ellas es de gran utilidad en el desarrollo de sus funciones en su puesto de trabajo. Es muy positivo que este aspecto sea bien valorado pues el objetivo primordial de las acciones formativas en formación continua es la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo y el primer paso para llegar a conseguirlo es que los contenidos dados se adapten a lo que, profesionalmente, se necesita aprender.
5. El profesorado y los tutores. Los participantes en las acciones formativas han hecho valoraciones muy positivas de los profesores y profesoras que impartieron los cursos en modalidad presencial y de las personas que tutorizaron las acciones formativas en la modalidad teleformación.

Puntos débiles

En los apartados que aparecen a continuación, se analizarán los puntos débiles a nivel particular por cada modalidad de formación ya que, a nivel global, no hay puntos débiles compartidos.

Propuestas de mejora

- Elaboración de pruebas de conocimiento cuya cumplimentación sea antes y después de la realización de las acciones formativas. Ya se ha puesto en marcha esta medida y, a falta de la consolidación de su uso, parece estar teniendo buenos resultados. La realización de estos cuestionarios tiene varias finalidades:
    - Determinar si el alumnado ha adquirido los conocimientos, habilidades y/o actitudes previstos. De este modo, cabría la posibilidad de lograr certificados ”con aprovechamiento”, en lugar de únicamente por asistencia.
    - Para el profesorado, la elaboración de esta prueba puede servir para que profundice en la reflexión acerca de los contenidos que va a destacar en los que van a incidir, de tal manera que exija una buena

planificación de los objetivos a lograr y cierta adecuación al tiempo disponible.

- La realización del pretest puede, además, ayudar al profesorado a determinar el nivel de conocimiento en que se encuentra su alumnado y, dependiendo de éste, adaptar el ritmo de aprendizaje. También podría servir para la homogeneización de los grupos si se pudiesen aplicar con suficiente antelación (esperamos poder avanzar en este aspecto).

- Uso de grupo control: consistiría en conformar un grupo de potenciales usuarios beneficiarios de las acciones formativas y solicitarles su participación en la realización de las mismas pruebas pretest y postest. Con esta práctica, se conseguiría disponer de indicios sobre si las mejoras obtenidas en el postest en comparación con el pretest se deben al curso y no a otros posibles factores externos.

- Elaboración de comparaciones entre los resultados de satisfacción y conocimiento dados en las distintas ediciones de un mismo curso con el fin de que el profesorado o tutores y la coordinación reciban información, feedback, acerca de si las mejoras que llevaron a cabo sirvieron para aumentar la satisfacción de los participantes en la siguiente edición. Como un método rápido de hacer llegar esta información, se está implementando actualmente, como procedimiento, la publicación de unos informes por cada edición en internet.

2.3.2. Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora a partir del Informe Global, modalidad presencial.

Puntos fuertes

1. La valoración del coordinador/a en el desarrollo general de las acciones formativas. Los asistentes a las acciones formativas han considerado que el papel desempeñado por los/as coordinadores/as de las acciones formativas ha sido óptimo y muy relevante para el buen desempeño de las mismas. Este aspecto ha mejorado con respecto a los resultados encontrados en el 2003, encontrándose diferencias significativas a un nivel del 99% de confianza.

2. El realismo y pragmatismo de la acción formativa. Es importante que este aspecto sea bien valorado, pues uno de los objetivos que se pretende es que aquello que aprende el alumnado en las acciones formativas sea utilizado en el puesto de trabajo, lo que se dará más probablemente cuando los contenidos de éstas son aplicables a los casos que las personas se encuentran en su cotidianeidad.

Puntos débiles

1. La duración de las acciones formativas. De nuevo en esta edición, al igual que en anteriores ediciones, el aspecto de la duración de las acciones formativas vuelve a ser el peor valorado.

Propuestas de mejora

Un primer acercamiento a posibles propuestas podría ir en la siguiente línea:

1. Sobre la duración de las acciones formativas:

- Tratar de adecuar los objetivos y contenidos del curso a la duración: a partir del conocimiento del número de horas del que se va a disponer, sería trabajo del profesorado el crear una planificación clara y realista de los contenidos a tratar y los objetivos a alcanzar.
- Cuando se detectara que el contenido que se necesita impartir excede a la duración de la que se dispone, una posible solución sería dividir en dos cursos dichos temas.
- Mejorar el horario: en numerosas ocasiones, las quejas acerca de la duración no se deben tanto al número de horas del curso, sino a la inadecuación de los horarios. En este sentido, dos son las propuestas de mejora más repetidas por los asistentes a las acciones formativas:
    - Crear un horario menos concentrado: parece ser que las personas se cansan en exceso cuando se dan muchas horas en pocos días. Esto también puede tener repercusiones negativas en la adquisición de

conocimientos por cuestiones de fatiga y de poco tiempo de asimilación y consolidación de lo aprendido.

- Posibilidad de elección mañana/ tarde: este hecho aumentaría la satisfacción de los participantes porque facilitaría su asistencia. En algunas acciones formativas ya se está dando esta posibilidad de elección (es el caso, por ejemplo, de las acciones formativas de inglés).

2. Sobre el carácter práctico de la acción formativa: según las respuestas abiertas recogidas en el ítem 13 referido a propuestas para mejorar la acción formativa, habría que tratar de aumentar las prácticas con el fin de adecuar el curso a la realidad laboral. Se evitaría así la monotonía de la acción formativa.

2.3.3. Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora a partir del Informe Global, modalidad teleformación.

Puntos fuertes

1. Los recursos: la plataforma de teleformación VirtualProfe, que permite al alumnado acceder al material didáctico, los ejercicios y actividades (aspectos también valorados positivamente), la participación en los chats, etc., es muy bien valorada. Este es un factor básico porque los problemas técnicos pueden ser una fuente de insatisfacción importante ya que, si el medio falla, no es posible realizar la acción formativa. El funcionamiento de los medios técnicos al servicio de la formación (fax, teléfono, correo electrónico, etc.) son también bien valorados. En todos estos aspectos, se encuentran mejoras significativas respecto al año 2003.

Puntos débiles

1. La posibilidad de compartir experiencias profesionales con los demás participantes de la acción formativa. Efectivamente, parece ser que el hecho de que los participantes no se vean cara a cara reduce la interacción entre ellos, a pesar de que existan medios de comunicación como son los chats o foros. De todos modos, este hecho no tiene que ser estrictamente negativo, ya que existen ciertos tipos de

acciones formativas (como, por ejemplo, las de informática) en las que el compartir experiencias no parece a priori muy enriquecedor. Es interesante sopesar la necesidad de compartir experiencias en temas concretos; cuando así sea, sería recomendable llevar a cabo la acción formativa con modalidad presencial.

2. El número de participantes que cumplimentan y envían el cuestionario de satisfacción, cuyo porcentaje es bastante bajo (sólo algo más de la mitad), sobre todo cuando se compara con el número de personas que responden en las otras modalidades.

Propuestas de mejora

1. Sobre la poca posibilidad de compartir experiencias profesionales con otros compañeros en la modalidad de teleformación, posiblemente debido a que el contacto con los demás compañeros se da a través de una plataforma en Internet (y no cara a cara; en persona), se podría fomentar la relación entre el alumnado a través de algunas herramientas de teleformación disponibles tales como los foros y chats o realizando actividades grupales con el objetivo de que se interaccione más con los demás, aunque sea sólo a través de internet. De todos modos, como ya se ha comentado, antes de llevar a cabo esta propuesta de mejora, habría que estudiar si realmente es necesario que mejore la puntuación de este ítem en esta modalidad concreta porque este resultado también puede estar relacionado con el hecho de que, normalmente, la temática de estas acciones formativas es la informática, contenido que quizá no precise de la interacción y el intercambio de opiniones y experiencias profesionales entre compañeros.

Este hecho puede servir para dar especial importancia a la decisión de qué acción formativa hacer a través de esta modalidad y a cuáles se les sacaría más partido haciéndola de manera presencial.

2. Estudiar las razones por las que llega un número tan bajo de cuestionarios cumplimentados y poner alguna solución. El problema podría encontrarse en una fase del proceso o en varias a la vez: en la cumplimentación, por ejemplo, porque los participantes no estén lo suficiente motivados; en el envío, por ejemplo, porque

sea costoso el método; y en la recogida porque, al llegar primero al personal de INPRO y después al personal de Formación Continua en lugar de ser recibida directamente, las probabilidades de que la información se pierda aumentan.

Una posible solución sería, cuando se vaya acercando la finalización de la acción formativa, mostrar el cuestionario con el mismo formato que las actividades, para así asegurarse de que los participantes conocen el proceso de cumplimentación y envío de esta herramienta.

3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Chacón, S., López, J. M. y Pérez, J. A. (2002). *Evaluación general correspondiente al Plan Agrupado de Formación Continua de Diputación de Sevilla de 2002.* Sevilla: registro de entrada fecha 5-8-2003 y número 1.49.

- Chacón, S., López, J. M. y Sanduvete, S. (2004). *Evaluación de Acciones Formativas en Diputación de Sevilla. Una guía práctica.* Diputación de Sevilla. ISBN: 84-688-7344-6.

- Chacón, S., Sanduvete, S., y Holgado, F. P. (2004). *Evaluación general correspondiente al Plan Agrupado de Formación Continua de la Diputación de Sevilla de 2003 (I y II)*. Registro de entrada número 2, fecha 18/01/05. Sevilla: Diputación de Sevilla.

- Instituto Nacional de Administración Pública (2001). *Manual de Formación para el Desarrollo de la Formación Contínua (AFCAP).* Ministerio de Administraciones Públicas.

- Instituto Nacional de Administración Pública (2004). *Normativa Formación Continua 2004*. Ministerio de Administraciones Públicas.

- Kirkpatrick, D.L. (1999). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: Epise.

- Salanova, M. y Grau. R. (1999). Análisis de necesidades formativas y evaluación de la formación en contextos de cambio tecnológico. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 329-350.

INFORMES ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN AGRUPADO DE FORMACIÓN CONTINUA DEL AÑO 2004

ANEXOS

ANEXO I

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL

OBJETIVOS CONTENIDO	1	**A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos**	① ② ③ ④ ⑤
	2	**Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso**	① ② ③ ④ ⑤
	3	**La duración del curso se ha adecuado a los objetivos y contenidos**	① ② ③ ④ ⑤
METODOLOGÍA AMBIENTE	4	**La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos**	① ② ③ ④ ⑤
	5	**La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes**	① ② ③ ④ ⑤
	6	**Esta acción formativa me ha facilitado compartir experiencias profesionales con otros compañeros**	① ② ③ ④ ⑤
	7	**La acción formativa ha sido realista y práctica**	① ② ③ ④ ⑤
	8	**La materiales didácticos entregados han sido de calidad**	① ② ③ ④ ⑤
	9	**Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar el proceso formativo**	① ② ③ ④ ⑤
UTILIDAD. VALOR GLOBAL	10	**La acción formativa recibida es útil para mi puesto de trabajo**	① ② ③ ④ ⑤
	11	**La acción formativa recibida es útil para mi formación personal**	① ② ③ ④ ⑤
	12	**La acción formativa recibida merece una valoración óptima**	① ② ③ ④ ⑤
COMENTARIOS SUGERENCIAS	13	**Señala al menos un aspecto para mejorar la calidad de esta acción formativa:** 1.- 2.-	
	14	**Plantea otras acciones formativas en las que le gustaría participar para mejorar el desarrollo de tu trabajo.**	

NOMBRE DEL COORDINADOR:		
1	**El coordinador ha estado disponible durante la acción formativa**	① ② ③ ④ ⑤
2	**Ha llevado correctamente el control de asistencia**	① ② ③ ④ ⑤
3	**Ha solucionado debidamente los imprevistos del curso**	① ② ③ ④ ⑤
4	**El Coordinador merece una valoración óptima**	① ② ③ ④ ⑤
5	**Otros comentarios respecto al Coordinador**	

NOMBRE DEL PROFESOR:		
1	**El profesor domina la materia**	① ② ③ ④ ⑤
2	**Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas**	① ② ③ ④ ⑤
3	**Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso**	① ② ③ ④ ⑤
4	**Es ameno en sus intervenciones**	① ② ③ ④ ⑤
5	**Motiva y despierta interés en los asistentes**	① ② ③ ④ ⑤
6	**El profesor merece una valoración óptima**	① ② ③ ④ ⑤
7	**Otros comentarios respecto al profesor**	

ANEXO II

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN, MODALIDAD TELEFORMACIÓN

OBJETIVOS CONTENIDO	1	**A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos**	① ② ③ ④ ⑤
	2	**Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración del curso**	① ② ③ ④ ⑤
	3	**La duración del curso se ha adecuado a los objetivos y contenidos**	① ② ③ ④ ⑤
METODOLOGÍA AMBIENTE	4	**La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos**	① ② ③ ④ ⑤
	5	**La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes**	① ② ③ ④ ⑤
	6	**Esta acción formativa me ha facilitado compartir experiencias profesionales con otros compañeros**	① ② ③ ④ ⑤
	7	**La acción formativa ha sido realista y práctica**	① ② ③ ④ ⑤
	8	**La materiales didácticos entregados han sido de calidad**	① ② ③ ④ ⑤
	9	**Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar el proceso formativo**	① ② ③ ④ ⑤
UTILIDAD. VALOR GLOBAL	10	**La acción formativa recibida es útil para mi puesto de trabajo**	① ② ③ ④ ⑤
	11	**La acción formativa recibida es útil para mi formación personal**	① ② ③ ④ ⑤
	12	**La acción formativa recibida merece una valoración óptima**	① ② ③ ④ ⑤
COMENTARIOS SUGERENCIAS	13	**Señala al menos un aspecto para mejorar la calidad de esta acción formativa:** 1.- 2.- 3.-	
	14	**Plantea otras acciones formativas en las que le gustaría participar para mejorar el desarrollo de tu trabajo.**	

NOMBRE DEL TUTOR:		
1	**El tutor domina la materia**	① ② ③ ④ ⑤
2	**Tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas**	① ② ③ ④ ⑤
3	**Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenidos del curso**	① ② ③ ④ ⑤
4	**Es ameno en sus intervenciones**	① ② ③ ④ ⑤
5	**Motiva y despierta interés en los asistentes**	① ② ③ ④ ⑤
6	**El tutor merece una valoración óptima**	① ② ③ ④ ⑤
7	**Otros comentarios respecto al tutor**	