

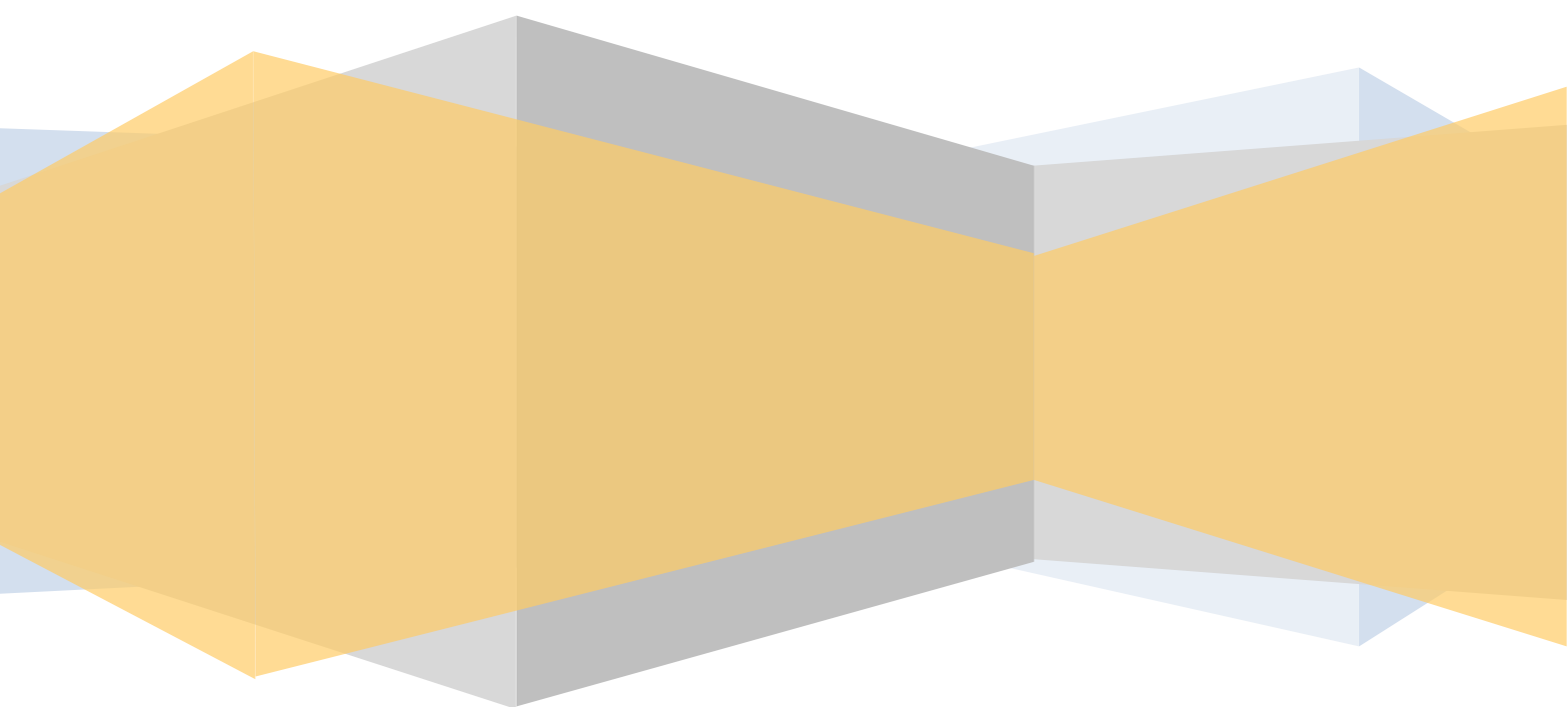


Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Informe sobre la calidad de las acciones formativas en las empresas. Año 2010

Principales resultados

Unidad de Evaluación, Acreditación y Ordenación de la
formación



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- INTRODUCCIÓN

2.- METODOLOGÍA

- PROCESO DE REQUERIMIENTO DE CUESTIONARIOS EN LA FTFE
- ASPECTOS EVALUADOS
- INDICADORES

3.-ANÁLISIS DE CALIDAD: FORMACIÓN DE DEMANDA 2010

- DESCRIPTIVO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS

4.-ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN: FORMACIÓN DE DEMANDA 2010

- PERFIL DEMOGRÁFICO
- PERFIL LABORAL
- HORARIO REALIZACIÓN DEL CURSO
- LUGAR DE TRABAJO

5.- ANÁLISIS CONJUNTO DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD

1.-INTRODUCCIÓN

Entre las recomendaciones del parlamento europeo se encuentra el fomentar una cultura de mejora de la calidad y una mayor implicación en la garantía de la calidad en la educación y formación profesional. Asimismo, establece un instrumento de referencia para ayudar a los estados miembros a fomentar y supervisar la mejora permanente de los sistemas de educación y formación profesional en base a parámetros comunes.

En este sentido, el subsistema de formación profesional para el empleo, que tiene por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento, contempla la necesidad de potenciar la calidad de la formación, así como su evaluación.

En el Real Decreto 395/2007 que regula el subsistema de formación profesional para el empleo, se establece que las acciones formativas deberán tener la calidad requerida para que la formación responda a las necesidades de los trabajadores ocupados y desempleados y de las empresas. Así mismo, estas acciones formativas deben desarrollarse conforme a unos estándares establecidos por las administraciones públicas competentes.

Teniendo en cuenta las recomendaciones y normativa vigente, así como los principios que rigen este subsistema de transparencia, calidad, eficacia y eficiencia y las distintas normas que lo desarrollan, la Fundación Tripartita ha puesto en marcha un dispositivo para evaluar la calidad de las acciones formativas desarrolladas en el ámbito de la formación para el empleo.

Este dispositivo constituye un primer nivel de evaluación que aporta información que ayuda, no sólo a la determinar estándares, sino también a conocer aquellos aspectos en los que es necesario mejorar o intervenir.

Es en la Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, en donde se publica y regula la utilización del cuestionario de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo.

Así mismo, la información procedente de los indicadores que se construyen a partir de los datos obtenidos de los cuestionarios constituye una de las fuentes para el Plan Anual de Evaluación que el Servicio Público de Empleo Estatal elabora y ejecuta junto con los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

2.-METODOLOGÍA

El Servicio Público de Empleo, en colaboración con la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo desarrolla dispositivos para obtener información que permite analizar la calidad de formación y su mejora continua. En el ámbito de la formación de demanda, está disponible en la

aplicación de **Acciones Formativas de las Empresas** un cuestionario de calidad que las empresas deben proporcionar a los participantes al finalizar su acción formativa.

La norma en vigor no obliga a las empresas beneficiarias a grabar la información para su posterior análisis estadístico, sin embargo son las administraciones públicas las que pueden requerir la información a las empresas de los correspondientes cuestionarios, a fin de analizar la calidad de las acciones formativas desarrolladas en el ámbito de las empresas¹.

2.1.-REQUERIMIENTO DE CUESTIONARIOS

Para cada ejercicio, la Fundación Tripartita, diseña una muestra de grupos formativos representativa por modalidad de impartición, con el fin de requerir los cuestionarios cumplimentados por los participantes al finalizar la formación.

El diseño está basado en un muestreo aleatorio simple, estratificado por tipo de modalidad. El error muestral, para estimar proporciones en cada estrato de modalidad, se fija en torno al 2%, siendo el error total de la muestra del 1,3%, para un nivel de confianza del 95%.

Diseño muestral para el requerimiento de cuestionarios de grupos finalizados.
Formación de demanda 2010

Modalidad de impartición	Grupos realizados (B1)	Muestra grupos	Error (95%)
Presencial	104.935	1.708	2,4
A distancia	107.495	1.749	2,3
Mixta	17.232	1.224	2,7
Teleformación	28.351	1.259	2,7
Total grupos finalizados 2010	258.013	5.940	1,3

(B1) Grupos de formación finalizados excluyendo las empresas que han tenido requerimiento de los cuestionarios de calidad en los ejercicios 2008 y 2009. Datos a 1-02-2011

Fuente: FTFE. Observatorio de la Formación para el Trabajo. Datos a 30/03/2010

Elaboración: Unidad de Evaluación, Ordenación y Acreditación de la Formación

El volumen de cuestionarios cumplimentados y válidos conseguidos para el año 2010 han sido **19.411** cuestionarios/participantes, suponiendo un error muestral, para estimación de proporciones a nivel total de la muestra, de 0,7%. Por modalidad de impartición, los errores a aplicar, una vez grabada y validada la muestra, oscilan entre el 1,1% para las modalidades mixta y presencial y el 2,1% para las modalidades de teleformación y a distancia respectivamente.

¹ ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal. Artículo 28.2.

Datos obtenidos después del proceso de grabación
de los cuestionarios requeridos y ajuste del error muestral

Modalidad de impartición	Cuestionarios grabados (participantes)	%	Participantes formados 2010	%	% error
A distancia	2.081	10,7	471.057	17,0	2,1
Mixta	7.240	37,3	398.145	14,4	1,1
Presencial	7.928	40,8	1.656.495	59,8	1,1
Teleformación	2.162	11,1	245.372	8,9	2,1
Total 2010	19.411	100,0	2.771.069	100,0	0,7

Fuente: Cuestionario de calidad de las acciones formativas en las empresas 2010

Servicio de Información estadística (situación a 31/03/2011)

Elaboración: Unidad de Evaluación de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo

2.2.-ASPECTOS EVALUADOS

Los aspectos que son objeto de valoración por parte de los participantes son:

- La **organización de los cursos**, en donde se tiene en cuenta la buena organización y la adecuación del número de alumnos en el curso.
- Los **contenidos del curso**, atendiendo a su adecuación con las necesidades formativas y al equilibrio entre la teoría y la práctica.
- La planificación de la formación en cuanto a la suficiencia en la **duración** del curso y el **horario** de impartición.
- Los docentes, tanto de los **formadores**, en las acciones presenciales, como de los **tutores**, en acciones No presenciales (Mixtas, A distancia o Teleformación).
- Los **medios didácticos** utilizados, valorando su adecuación y su actualización.
- Las **instalaciones y medios técnicos**, teniendo en cuenta su adecuación para desarrollar los cursos.
- Aspectos específicos de las **modalidades No presenciales**, en donde se valora la utilidad de las guías y medios didácticos tutoriales, así como la suficiencia de los medios de apoyo (teleconferencias, chat, foros, bibliotecas virtuales...).
- Aspectos relacionados con las expectativas de **utilidad de las acciones formativas** realizadas, en cuanto a posibilidades para mejorar la empleabilidad, las competencias profesionales y el progreso personal y profesional.

Asimismo, se solicita una **valoración general** del curso, teniendo en cuenta a todos los aspectos contemplados en su conjunto.

Por último, se pregunta a los participantes sobre la existencia de **mecanismos para evaluar el aprendizaje**, en cuanto a la disposición de pruebas que permiten conocer el nivel alcanzado y si permiten obtener acreditaciones que reconozcan alguna cualificación.

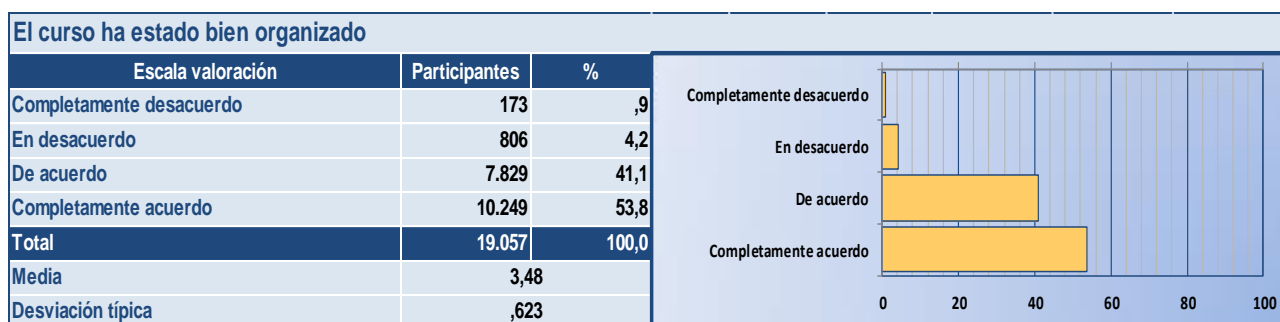
2.3.-INDICADORES

La información obtenida a través del cuestionario de calidad de las acciones formativas desarrolladas en el ámbito de las empresas, es analizada teniendo en cuenta dos criterios de análisis:

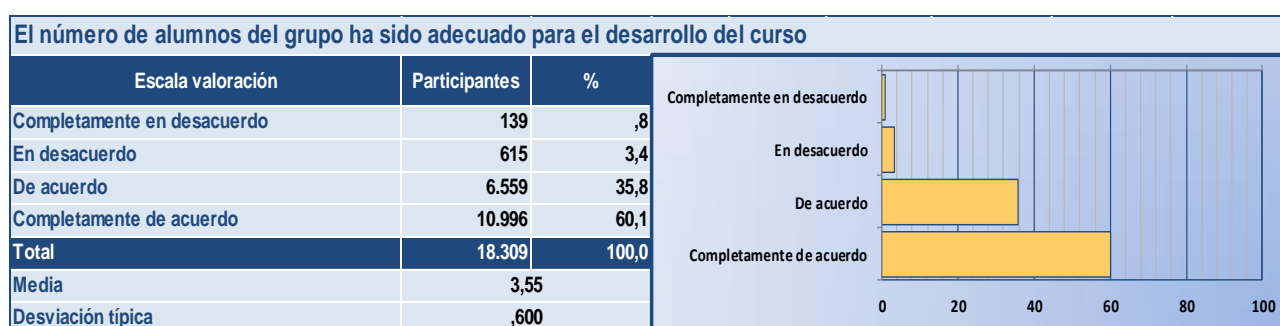
- **Criterio de calidad**, cuyos indicadores han sido definidos teniendo en cuenta la puntuación media de la escala de valoración, siendo ésta una escala de acuerdo-desacuerdo del 1 al 4. Estos indicadores permiten analizar la valoración del alumnado respecto a los distintos aspectos contemplados de las acciones formativas. Los indicadores pueden arrojar cualquier valor comprendido entre el 1 al 4, de manera que cuando más cercano sea a 4 mejor será la valoración dada al aspecto.
- **Criterio de satisfacción**, cuyos indicadores han sido definidos teniendo en cuenta el porcentaje de participantes que han valorado con la máxima puntuación cada uno de los aspectos contemplados, ya que cuanto mayor sea ese porcentaje, mayor es la probabilidad de contar con participantes satisfechos con la formación realizada.

3.-ANÁLISIS DE CALIDAD: FORMACIÓN DE DEMANDA 2010

ASPECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LOS CURSOS

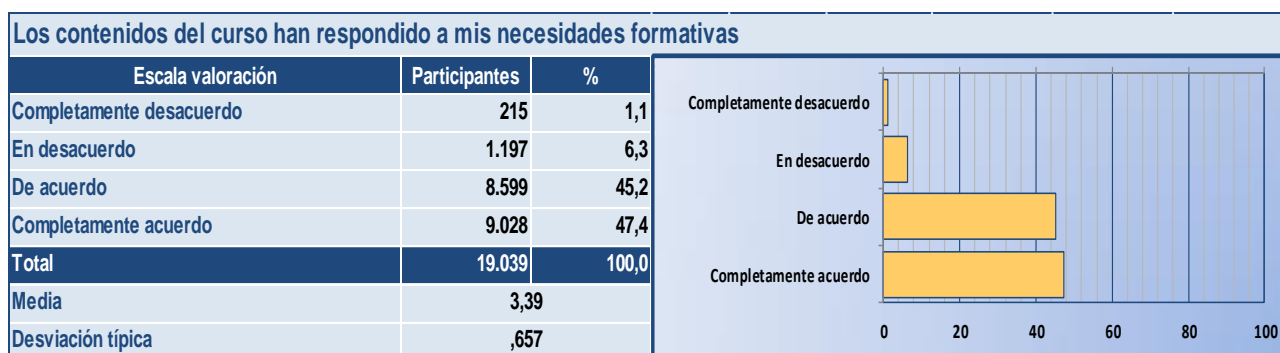


Base: 19.411 (casos perdidos: 354)

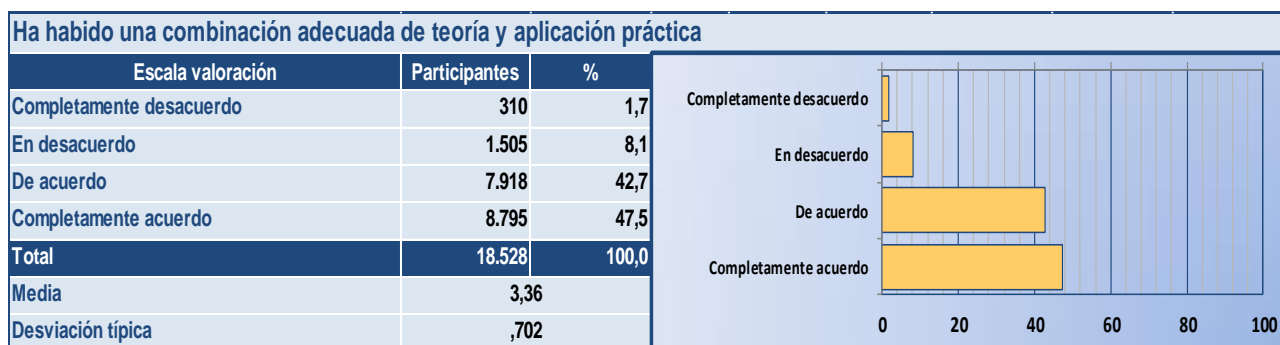


Base: 19.411 (casos perdidos: 1.102)

ASPECTOS SOBRE LOS CONTENIDOS DE LOS CURSOS



Base: 19.411 (casos perdidos: 372)

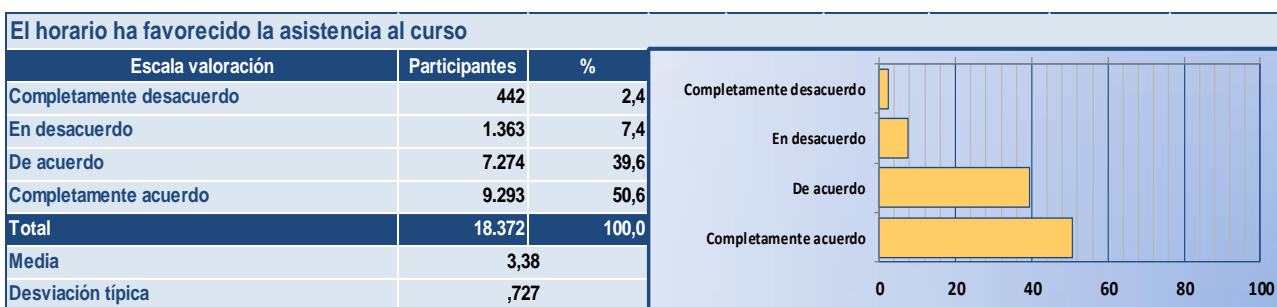


Base: 19.411 (casos perdidos: 883)

ASPECTOS SOBRE LA DURACIÓN Y EL HORARIO DE LOS CURSOS

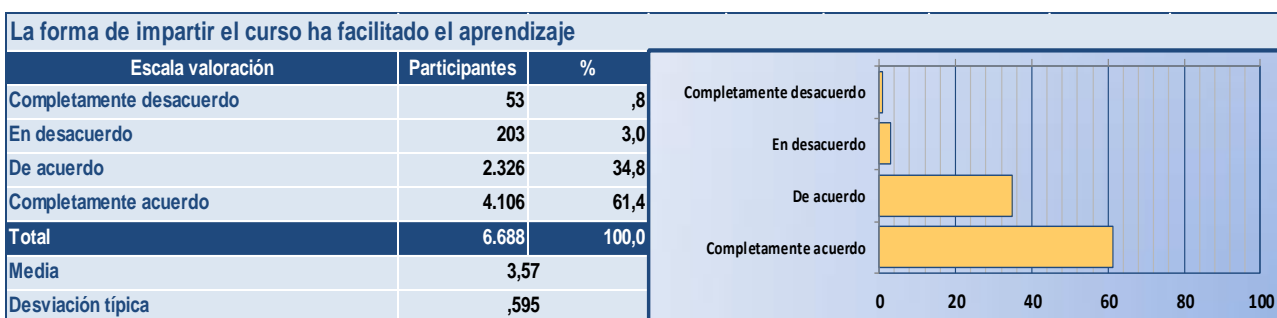


Base: 19.411 (casos perdidos: 578)

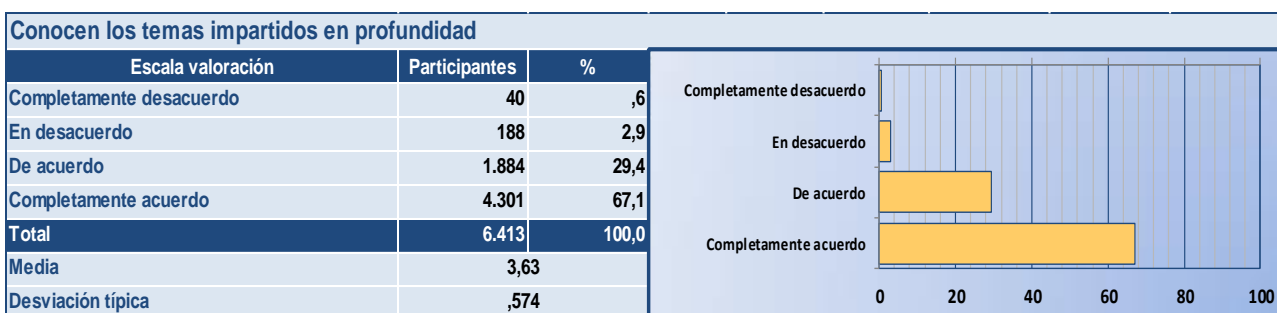


Base: 19.411 (casos perdidos: 1.039)

ASPECTOS SOBRE LOS FORMADORES

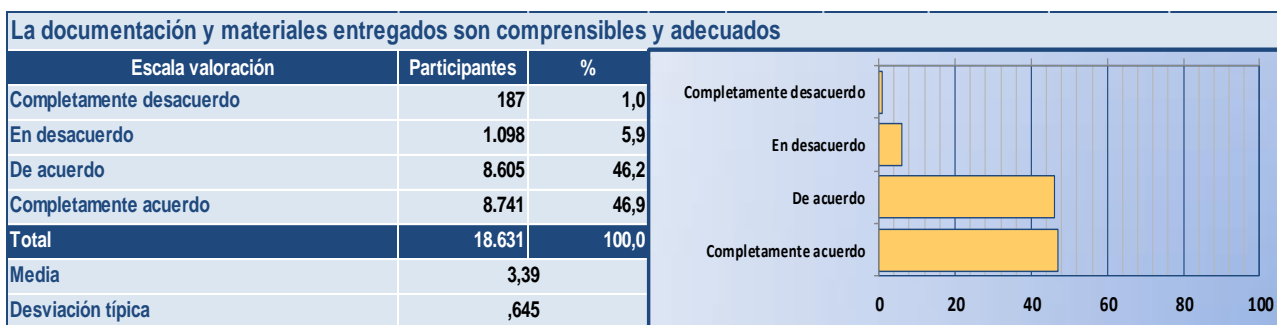


Base: 7.928 casos presenciales (casos perdidos: 1.240)

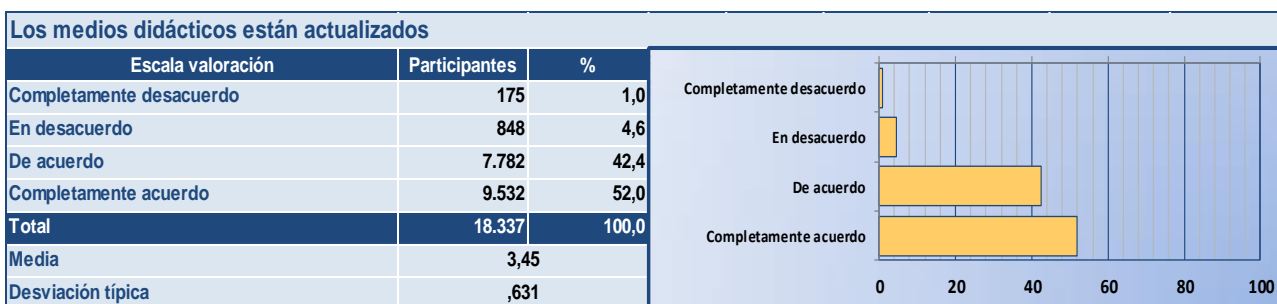


Base: 7.928 casos presenciales (casos perdidos: 1.515)

MEDIOS DIDÁCTICOS (GUÍAS, MANUALES, FICHAS...)

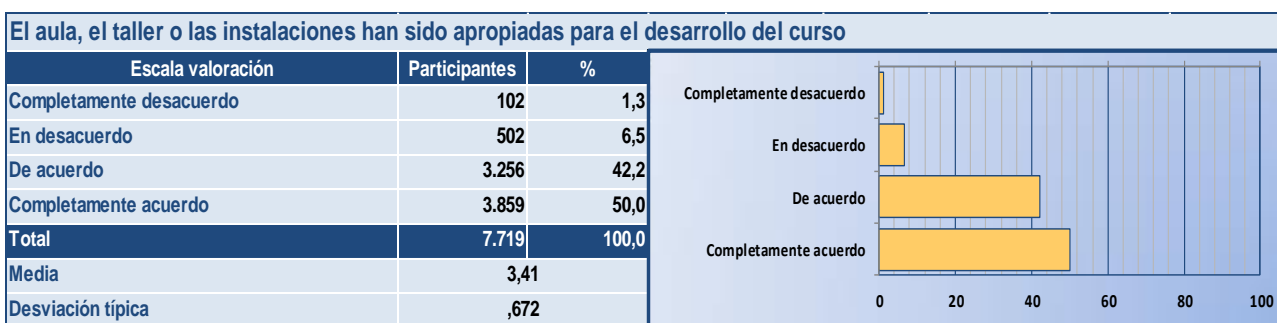


Base: 19.411 Casos (casos perdidos: 780)

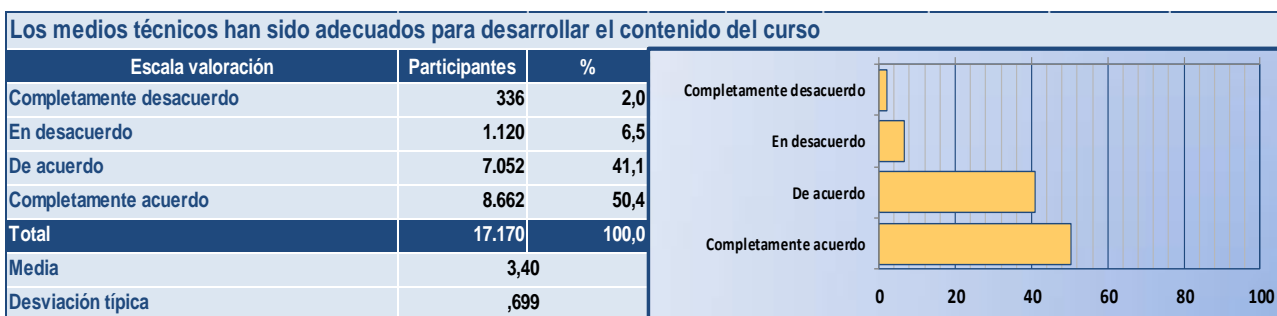


Base: 19.411 Casos (casos perdidos: 1.074)

INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS



Base: 7.928 casos Presenciales (casos perdidos: 209)



Base: 19.411 Casos (casos perdidos: 2.241)

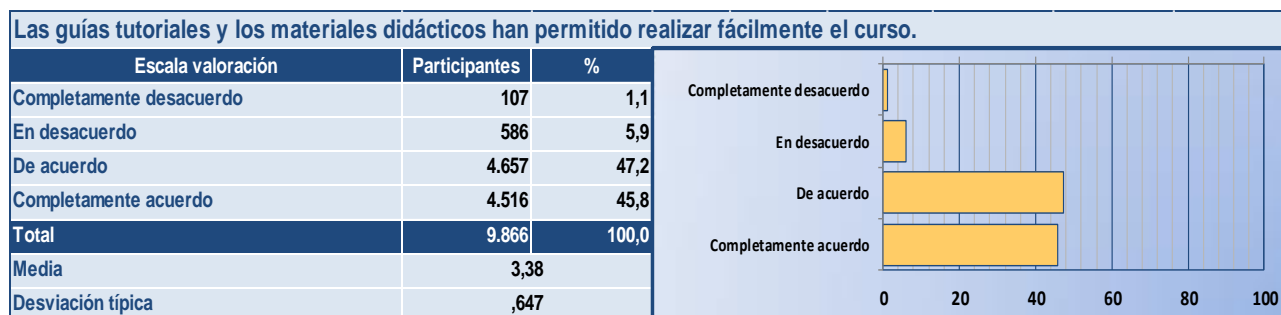
El análisis descriptivo de los aspectos evaluados pone de manifiesto que los alumnos de los cursos valoran notablemente el desarrollo de los mismos, ya que en general más de un 80% de los mismos manifiestan estar de acuerdo o completamente de acuerdo con las cuestiones planteadas. Partiendo de las valoraciones medias obtenidas se pueden agrupar los aspectos en tres categorías: puntuaciones de rango alto y medio que se encuentran por encima de la media del grado de satisfacción general con los cursos (3,45) y puntuaciones de rango bajo, siendo puntuaciones que están por debajo de dicha media.

Aspectos valorados	Rango bajo
Instalaciones	3,41
Medios técnicos	3,40
Contenidos	3,39
Documentación	3,39
Horario	3,38
Guías y material no presencial	3,38
Combinación de teoría y práctica	3,36
Medios de apoyo en formación no presencial	3,34
Duración	3,29
Aspectos valorados	Rango medio
Habilidades tutores	3,49
Organización	3,48
Actualización medios didácticos	3,45
Aspectos valorados	Rango alto
Conocimientos formador	3,63
Habilidades formador	3,57
Número alumnos por grupo	3,55
Conocimientos del tutor	3,55

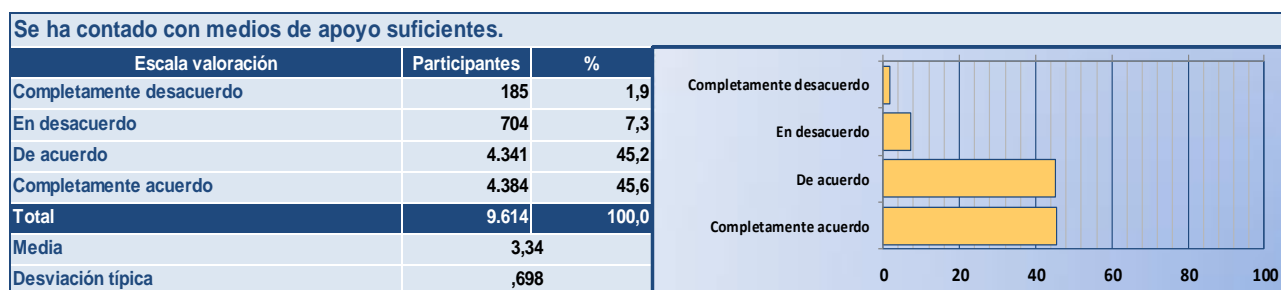
Los conocimientos y habilidades de los formadores son los aspectos mejor valorados, junto con el dimensionamiento de los grupos formativos, así mismo, el dominio de las materias impartidas por los tutores también es un aspecto valorado con puntuaciones altas. Sin embargo, los aspectos relacionados con el diseño de las acciones (contenidos, documentación, horario y combinación de teoría y práctica), así como los relacionados con la impartición (instalaciones y medios) son los que han obtenido valoraciones más bajas, valoraciones que se encuentran por debajo de la media del grado de satisfacción general (3,45). El aspecto más castigado en el ejercicio 2010 ha sido la duración de las acciones formativas. Para casi un 12% de los encuestados considera que la duración del curso ha sido insuficiente según los objetivos y contenidos del curso.

ASPECTOS DE LA FORMACIÓN NO PRESENCIAL

Para la obtención de los datos han sido excluidos los cuestionarios pertenecientes a la modalidad presencial, teniendo en cuenta el conjunto de las modalidades No presenciales: A distancia, Mixta y Teleformación.

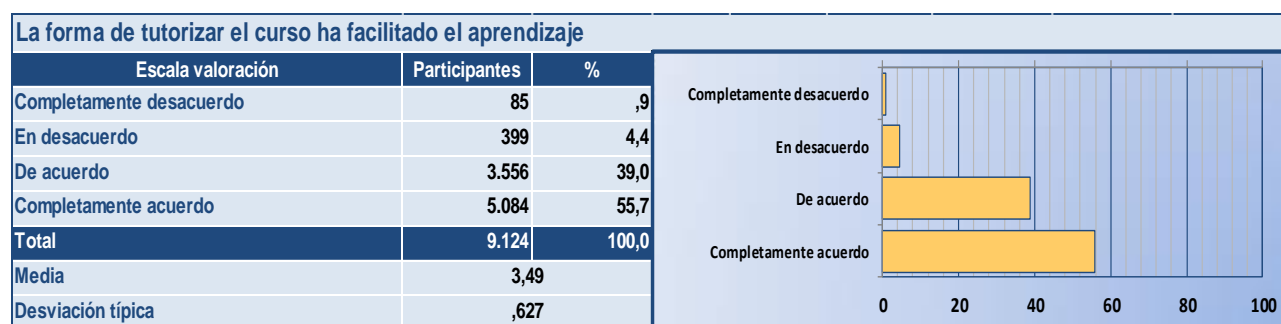


Base: 11.483 casos No presenciales (casos perdidos: 1.617). Han sido excluidos los cuestionarios de la modalidad presencial

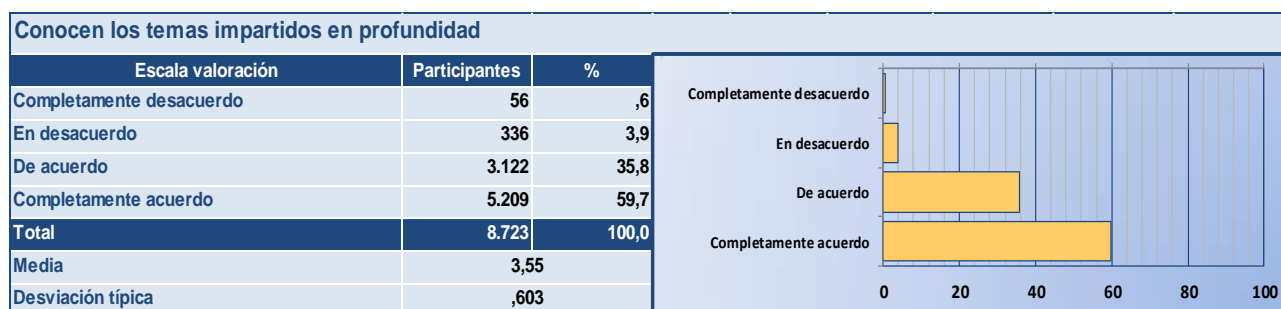


Base: 11.483 casos No presenciales (casos perdidos: 1.869). Han sido excluidos los cuestionarios de la modalidad presencial

ASPECTOS SOBRE LOS TUTORES EN MODALIDADES NO PRESENCIALES



Base: 11.483 casos No presenciales (casos perdidos: 2.359)



Base: 11.483 casos No presenciales (casos perdidos: 2.760)

Atendiendo a las modalidades de impartición No presenciales, el 60% de los participantes están completamente de acuerdo y muy satisfechos con el dominio de la materia que enseñan los tutores, así como con las habilidades de los mismos a la hora de tutorizar la acción formativa (el 56%).

Sin embargo, están más satisfechos con los conocimientos y dominio de la materia de los formadores que imparten acciones formativas presenciales (67%) y con las habilidades que desarrollan éstos en la impartición de la formación (61%).

Teniendo en cuenta este comportamiento, se hace necesario reforzar el papel de los tutores en las modalidades no presenciales. La utilización de internet y el resto de las TIC's conlleva un cambio en el rol del cuerpo docente, éste deja de ser el principal transmisor de conocimientos, debiendo asumir el papel de mediador en el proceso del aprendizaje, proporcionando apoyo a los participantes y fomentando las interacciones con otros alumnos y con los propios contenidos, orientando y evaluando. Este cambio conlleva la necesidad de formación y reciclaje de los tutores para desempeñar el nuevo rol que les toca asumir.

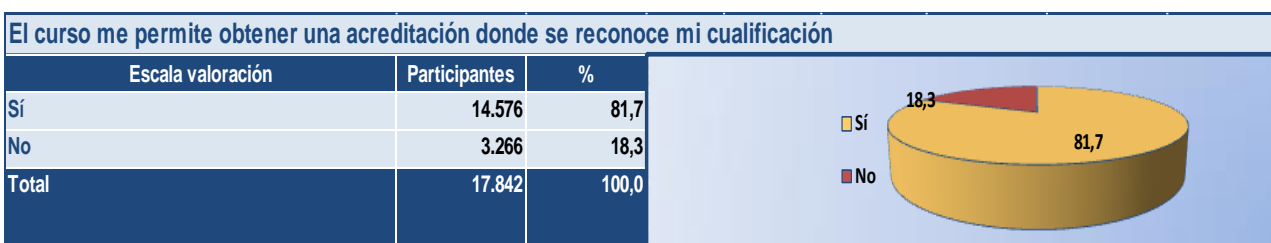
En el caso de que el tutor no asuma sus nuevas funciones o roles como elemento motivador y planificador de la formación de forma correcta o no garantice la solución de dudas o problemas con las herramientas puede generar un sentimiento de desmotivación y pérdida de interés entre el alumnado².

En las modalidades No presenciales los aspectos relacionados con los medios didácticos y de apoyo han obtenido una baja valoración. No obstante, el 46% de los participantes en acciones de estas modalidades considera estar muy satisfecho con las guías tutoriales y los materiales didácticos que les han permitido realizar fácilmente el curso. También un 46% está completamente de acuerdo en que se ha contado con medios de apoyo suficientes.

MECANISMOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE



Base: 19.411. Casos perdidos: 1.325

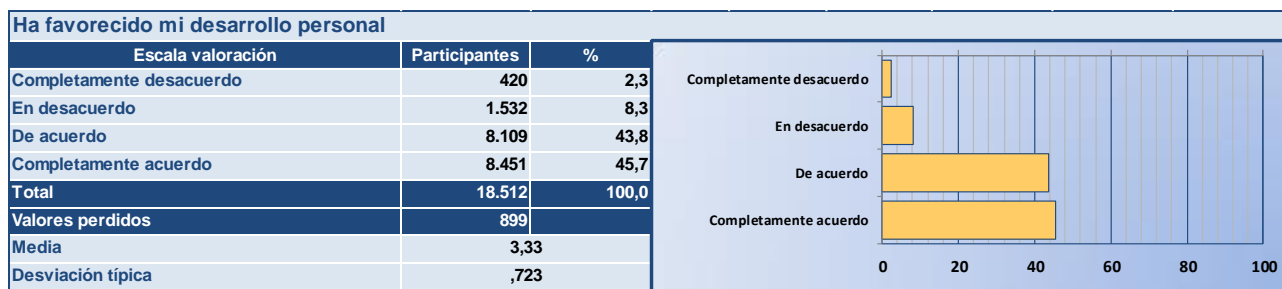
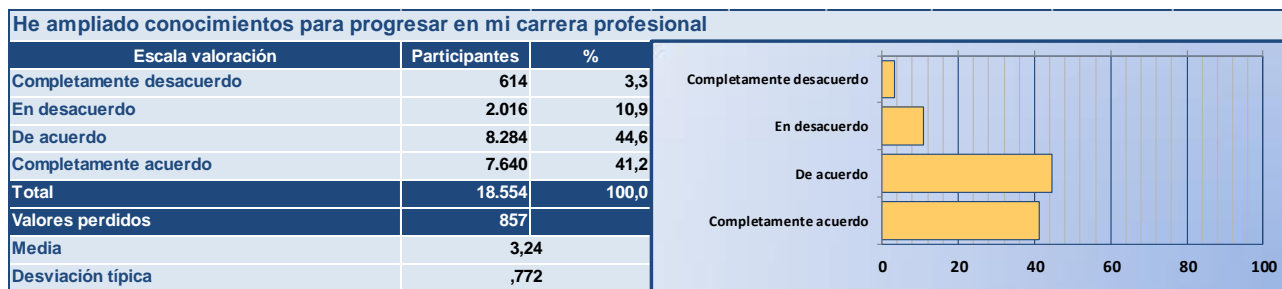
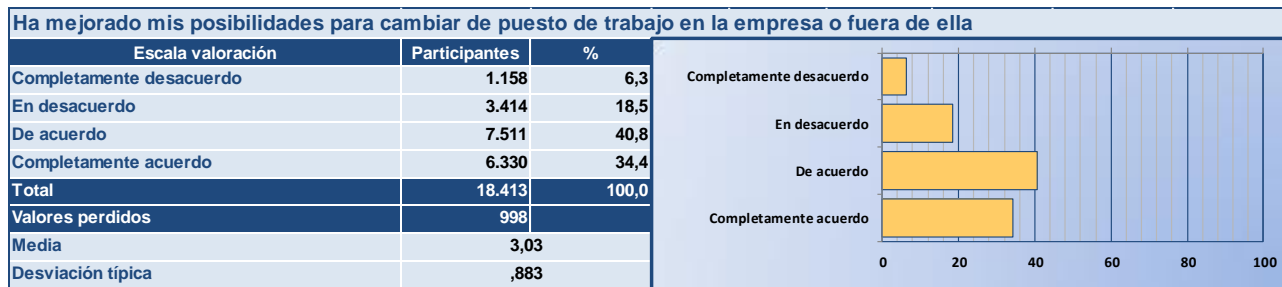
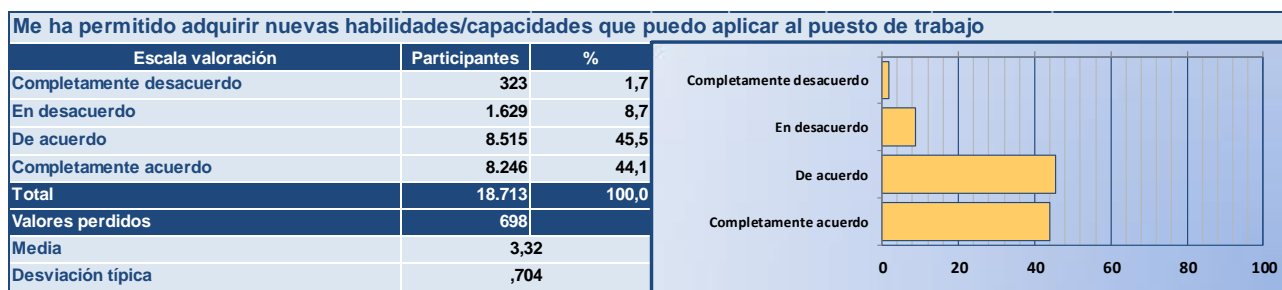
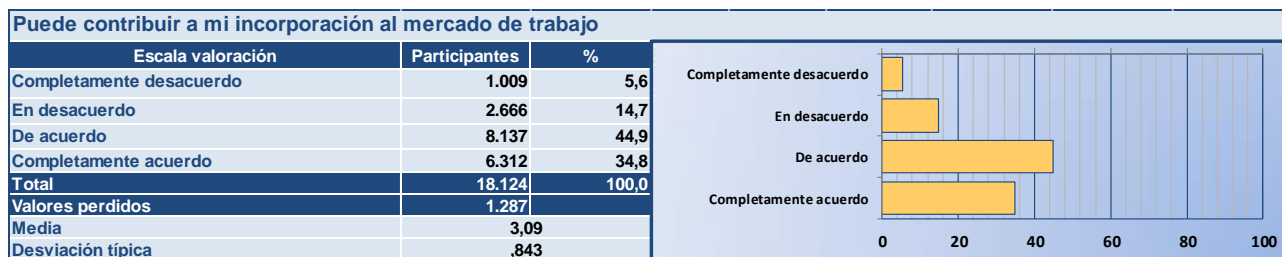


Base: 19.411. Casos perdidos: 1.569

2. C20090452: La formación no presencial. Elaboración de una guía de buenas prácticas sobre el uso de estas modalidades en la formación profesional para el empleo. FORTEC, Formación y Tecnología, S.L..

Si atendemos a que el 84% de los alumnos afirman disponer de pruebas de evaluación y/o autoevaluación que permiten conocer el nivel de aprendizaje, se puede inferir que se está consolidando la evaluación de la formación a nivel de resultados. En este sentido se ve necesario dirigir esfuerzos a desarrollar otros niveles, como el de evaluación de adquisición de competencias y de reconocimiento de cualificaciones, o de impacto en el contexto laboral.

VALORACIONES SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CURSOS

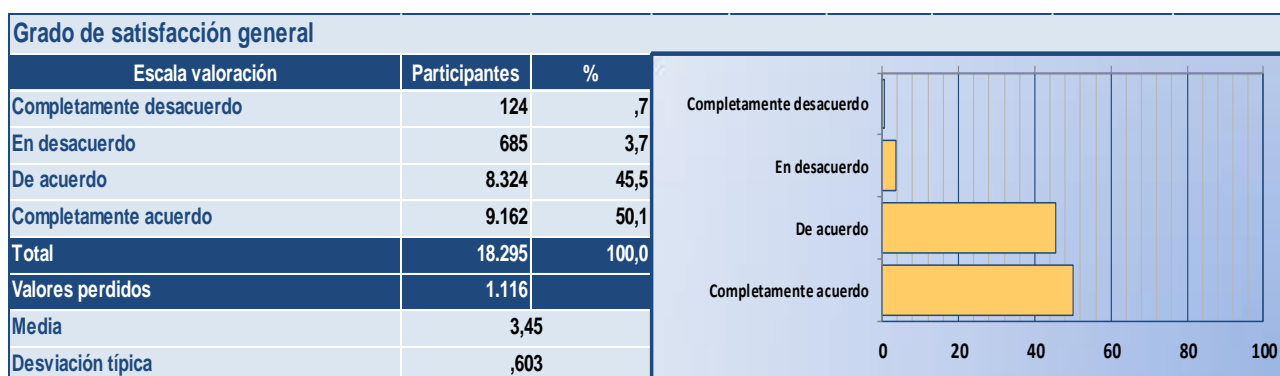


Existe un reconocimiento generalizado, por parte de los alumnos, de la contribución de la formación al desarrollo profesional y personal de los trabajadores así como de la posibilidad de adquirir nuevas habilidades/capacidades que pueden aplicar al puesto de trabajo. Ambos aspectos cuentan con puntuaciones medias que se encuentran entre el 3,33 y 3,32 sobre un máximo de 4.

Analizando este bloque de aspectos se observa que las valoraciones más altas corresponden al desarrollo personal (ítem 9.5 - 3,33) y al aspecto sobre la aplicabilidad de las competencias en el puesto de trabajo (ítem 9.2 - 3,32), lo que pone de manifiesto que la motivación para la formación puede tener un componente tanto externo como interno al individuo. Externo, desde el punto de vista que la formación permite al individuo lograr una situación de mejora de sus habilidades y conocimientos, repercutiendo en una mayor probabilidad de aplicación al trabajo que realiza. El componente interno, afecta a la satisfacción y desarrollo personal que aporta la adquisición de conocimientos y la posibilidad de aprender nuevas tendencias.

Por otra parte, se encuentran los ítems 9.3 “He mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella” (3,03) y el 9.1 “Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo” (3,09), que presentan unas puntuaciones menores, siendo posible que el carácter de la propia iniciativa de demanda influya en esta menor valoración. No obstante, la mayor parte de los participantes no están completamente de acuerdo en que la formación que se proporciona a través de la iniciativa de demanda favorezca la empleabilidad de los trabajadores.

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL



Base: 19.411. Casos perdidos: 1.116

En términos generales, el grado de calidad de las acciones formativas que se han realizado en la iniciativa de demanda del año 2010 es medio alto (3,45), siendo recomendable prestar atención a los aspectos relacionados con el diseño y planificación de las acciones formativas (documentación, combinación de teoría y práctica, horario y contenidos), dinamizando mecanismos o actuaciones que ayuden a las empresas y a los proveedores de formación a diseñar y planificar la formación para que se adecúe a las necesidades de los trabajadores y a los entornos en los que se imparte la formación de demanda: acceso a productos formativos de calidad, ayudas para la formación específica, sistemas de evaluación para detectar necesidades formativas, etc...

Así mismo es necesario prestar atención a la duración de las acciones formativas, así como a los medios de apoyo disponibles en las modalidades no presenciales ya que, en ambos casos, los participantes consideran que no son suficientes.

El concepto de satisfacción del participante se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza un curso o acción formativa. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el participante quiera continuar formándose y adquiera confianza en la entidad proveedora y/o gestora.

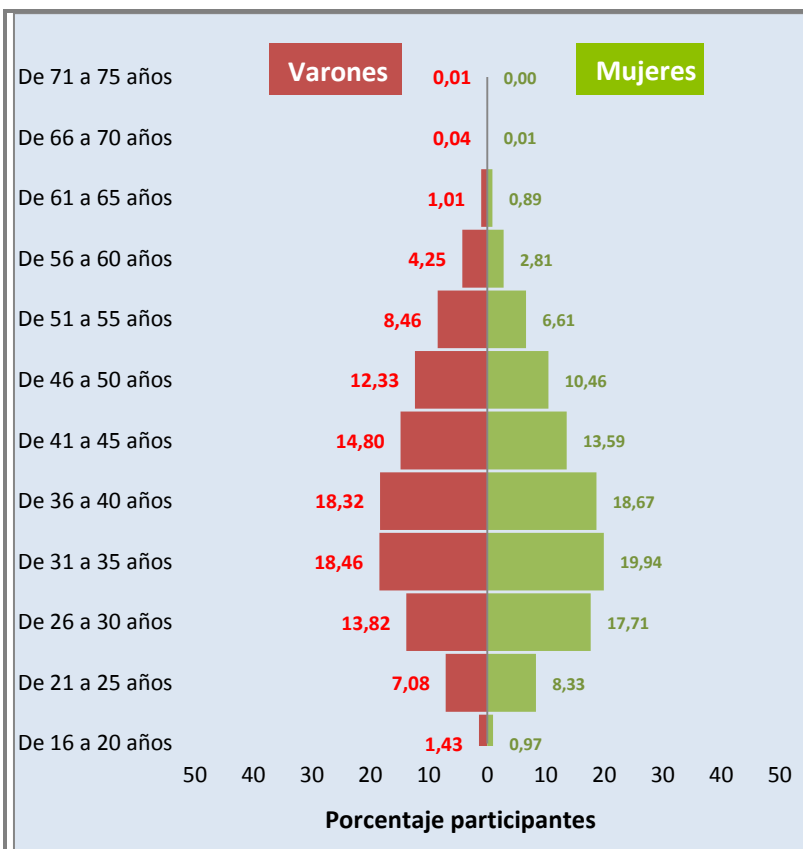
Si atendemos al indicador de satisfacción con la formación de demanda del año 2010, sólo el 50% de los participantes está completamente satisfecho con la formación realizada, siendo necesario plantearse objetivos y actuaciones para elevar este indicador.

4.-ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL CURSO Y PERFILES DE PARTICIPACIÓN. FORMACIÓN DE DEMANDA 2010

A continuación, se presenta una serie descriptiva de los perfiles de los participantes en acciones formativas en las empresas 2010, atendiendo al grado de satisfacción y a la valoración media de calidad, desagregada por las siguientes variables:

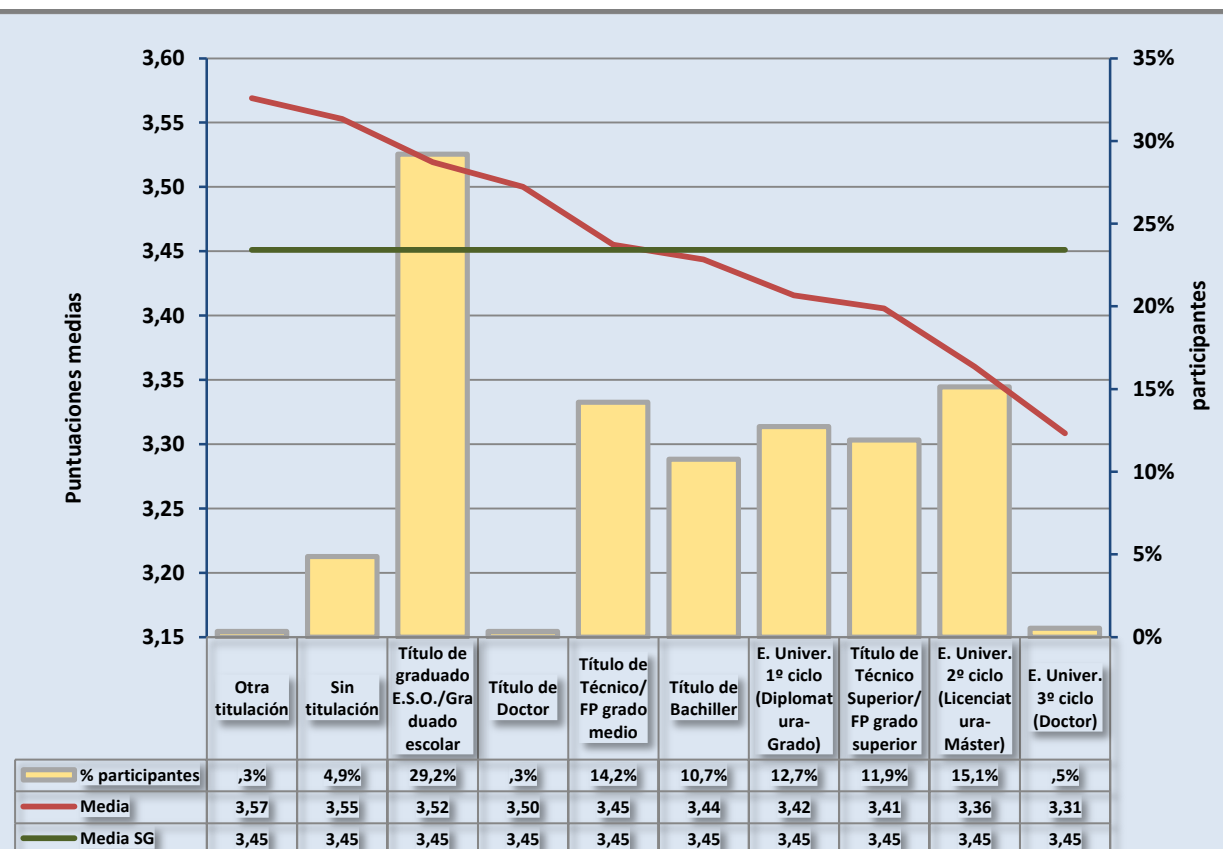
- Perfil demográfico de participación y nivel de estudios.
- Perfil laboral: categoría laboral y tamaño de empresa en la que trabaja.
- Perfil según el momento de realizar la formación: jornada laboral y porcentaje de jornada utilizada.
- Perfil según provincia del lugar de trabajo del participante.

4.1.-PERFIL DEMOGRÁFICO DE PARTICIPACIÓN Y NIVEL DE ESTUDIOS. FORMACIÓN DEMANDA 2010



Distribución porcentual de los participantes que han cumplimentado los cuestionarios al finalizar las acciones formativas en el ámbito de las empresas según sexo y edad (ejercicio 2010).

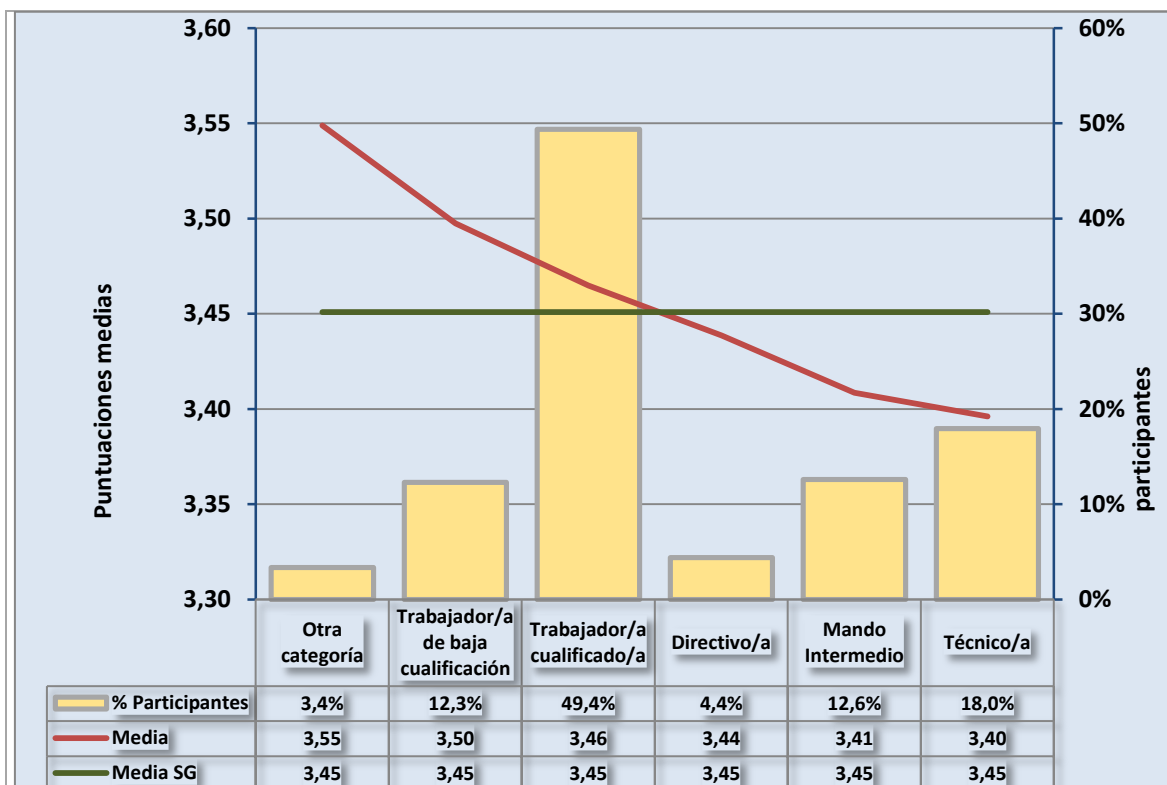
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base edad: 18.257; Base género: 18.845



Distribución porcentual de participantes según titulación indicada por el encuestado al finalizar la formación y la valoración media del grado de satisfacción general con el curso. Los participantes sin titulación o con título de graduado ESO son los que presentan una valoración media más alta al preguntarles por el grado de satisfacción general con los cursos realizados, estas valoraciones están por encima de la media total (3,45). El punto de inflexión se encuentra a partir de las titulaciones de mayor nivel, donde el nivel de satisfacción va disminuyendo.

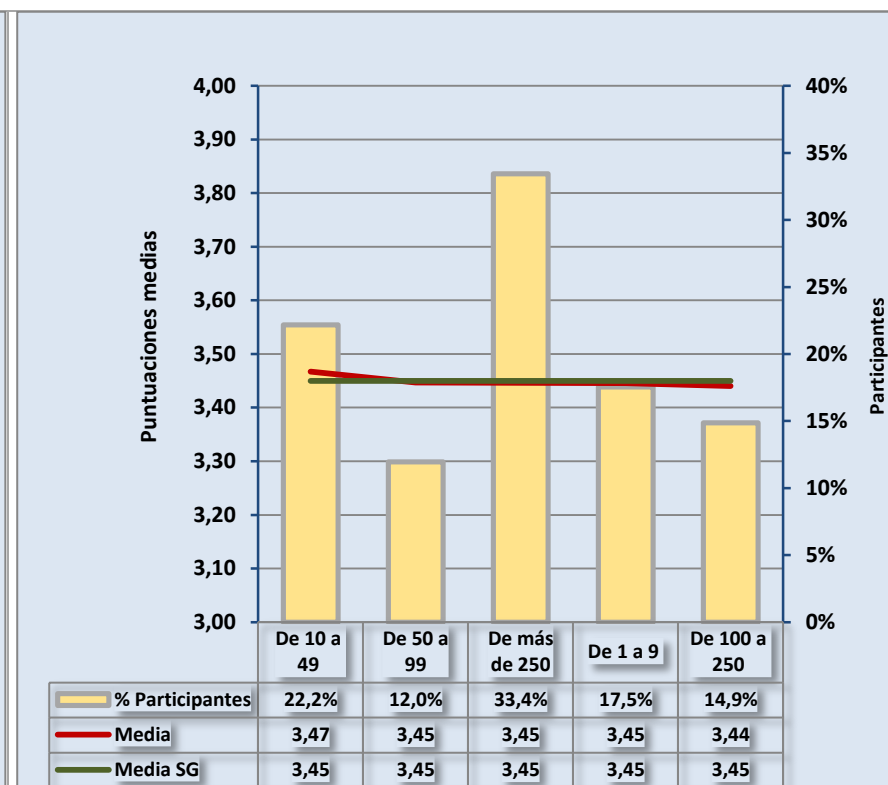
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base titulación: 18.554, base del aspecto de Satisfacción General: 18.295

4.2.- PERFIL LABORAL DE PARTICIPACIÓN: CATEGORÍA PROFESIONAL Y TAMAÑO DE EMPRESA. FORMACIÓN DEMANDA 2010



Los participantes con categorías laborales de técnico, mando intermedio o directivo están menos satisfechos con la formación recibida que los trabajadores cualificados o de baja cualificación. Los trabajadores de baja cualificación es uno de los colectivos que cuenta con un nivel alto de satisfacción y en menor medida los trabajadores cualificados que son los que marcan el punto de inflexión en la satisfacción en el conjunto de las categorías profesionales.

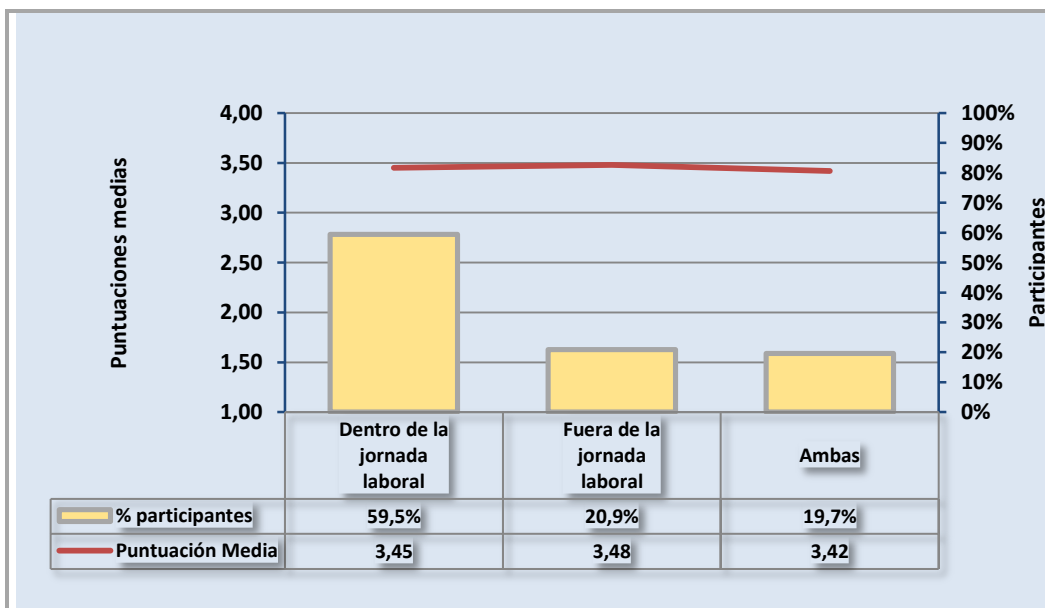
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base de categoría profesional: 18.449



Los participantes más satisfechos con la formación realizada son los pertenecientes a empresas de más de 250 trabajadores frente a los de empresas medianas (de 50 a 99 trabajadores), sin embargo son los participantes de empresas comprendidas en el tramo de 10 a 49 trabajadores los que dan valoraciones más altas en cuanto a la satisfacción general con el curso se refiere (3,47).

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base: 18.258

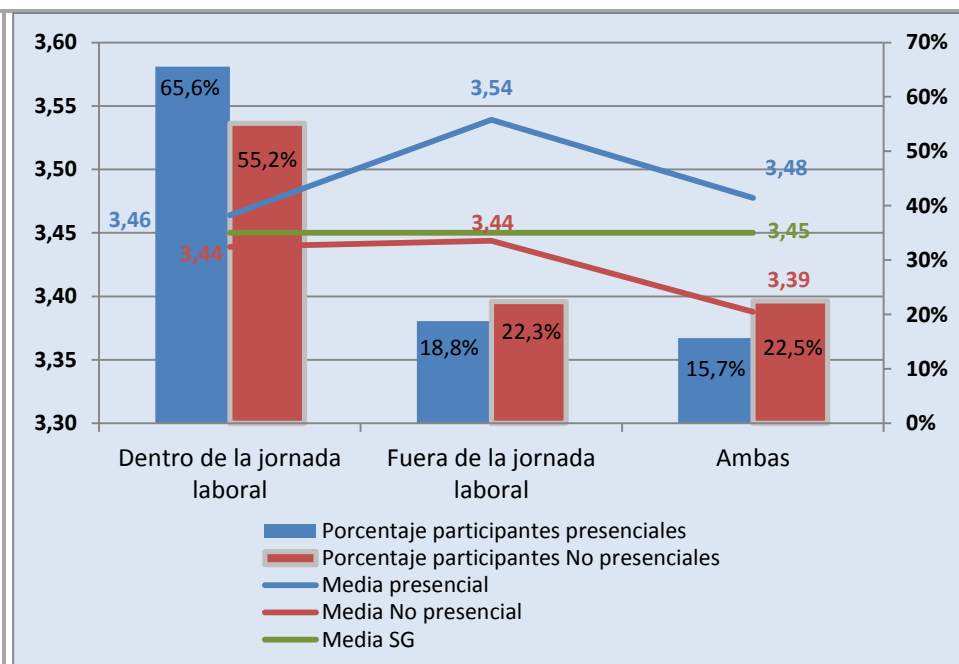
4.3.- PARTICIPACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL MOMENTO PARA REALIZAR LA FORMACIÓN. DEMANDA 2010



Casi el 80% de los participantes se forman dentro de la jornada laboral, el 59,5% lo hace exclusivamente en el horario de trabajo y el 19,7 lo combina con horarios fuera de su jornada laboral.

La mayoría de los participantes en acciones formativas en las empresas, se forman dentro de la jornada laboral mantienen un grado de satisfacción en la media general (3,45). Sin embargo, el grado de satisfacción es ligeramente más elevado en los participantes con formación fuera de la jornada laboral (3,48), siendo del 20,9% su porcentaje de participación. El grado más bajo de satisfacción (3,42) corresponde a los participantes que utilizan ambas formas para formarse, suponiendo tan sólo el 19,7% de los participantes.

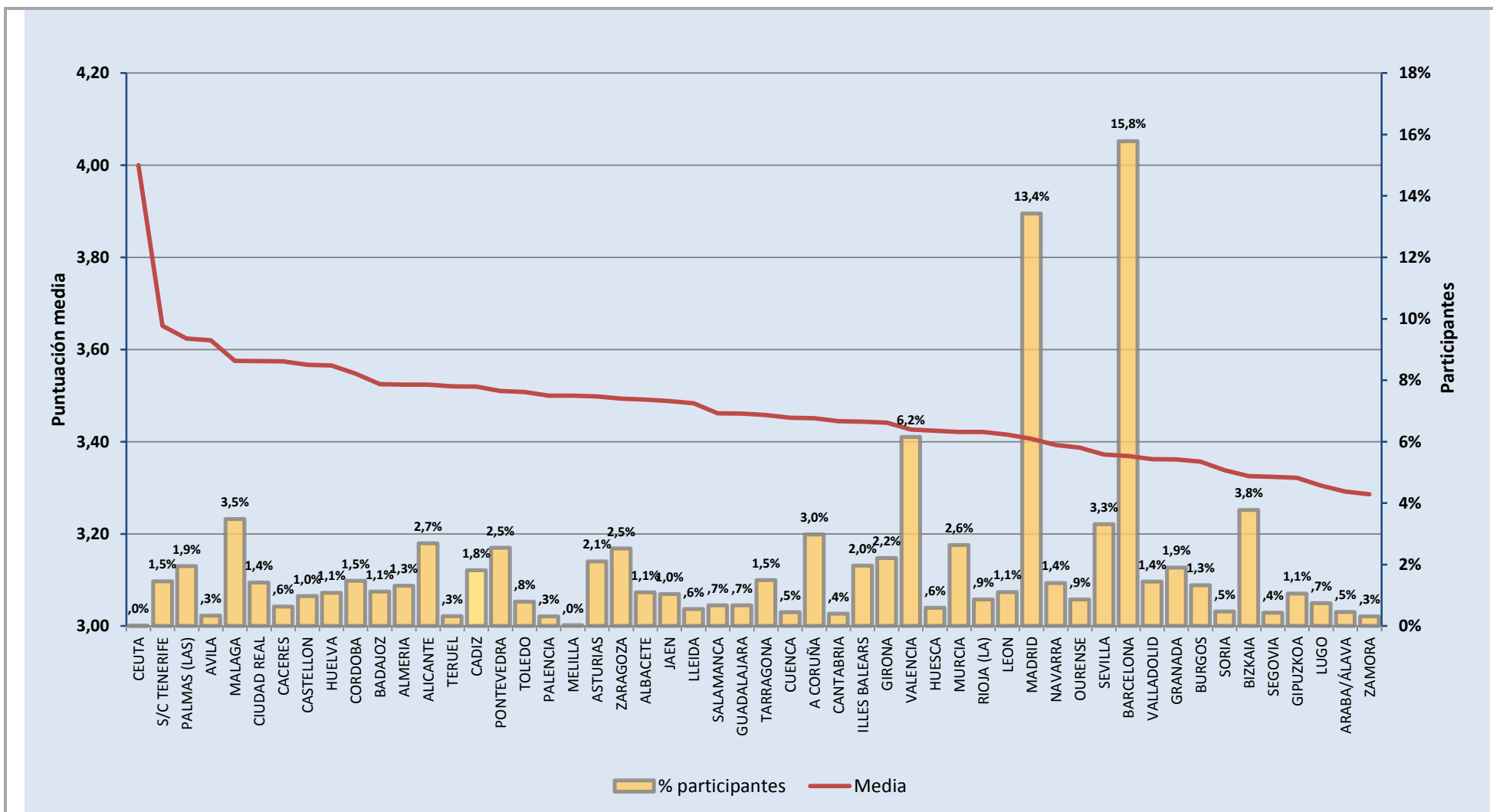
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base: 18.344



De los participantes que se forman dentro de la jornada laboral, el 65,6% utilizan modalidades presenciales frente al 55,2% que utiliza modalidades No presenciales, no presentado diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción se refiere. Sin embargo, los participantes que se forman fuera de la jornada laboral, el 22,3% utilizan las modalidades No presenciales, estando su grado de satisfacción 14 puntos por debajo de los que utilizan modalidades presenciales. Esta misma situación se repite en los participantes que se forman tanto dentro como fuera de la jornada laboral, siendo la diferencia, en este caso, de tan sólo 9 puntos en su grado de satisfacción.

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009
Base No presencial 10.734. Base Presencial: 7.610

4.4.- PARTICIPACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PROVINCIA DEL LUGAR DE TRABAJO DEL PARTICIPANTE. DEMANDA 2010



Las provincias con mayores porcentajes de participantes en formación son Madrid, Barcelona, Valencia y Bizkaia, presentando una satisfacción media mayor con los cursos realizados los participantes de centros de trabajo ubicados en Valencia que los de Madrid, Barcelona o Bizkaia.

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base: 16.419

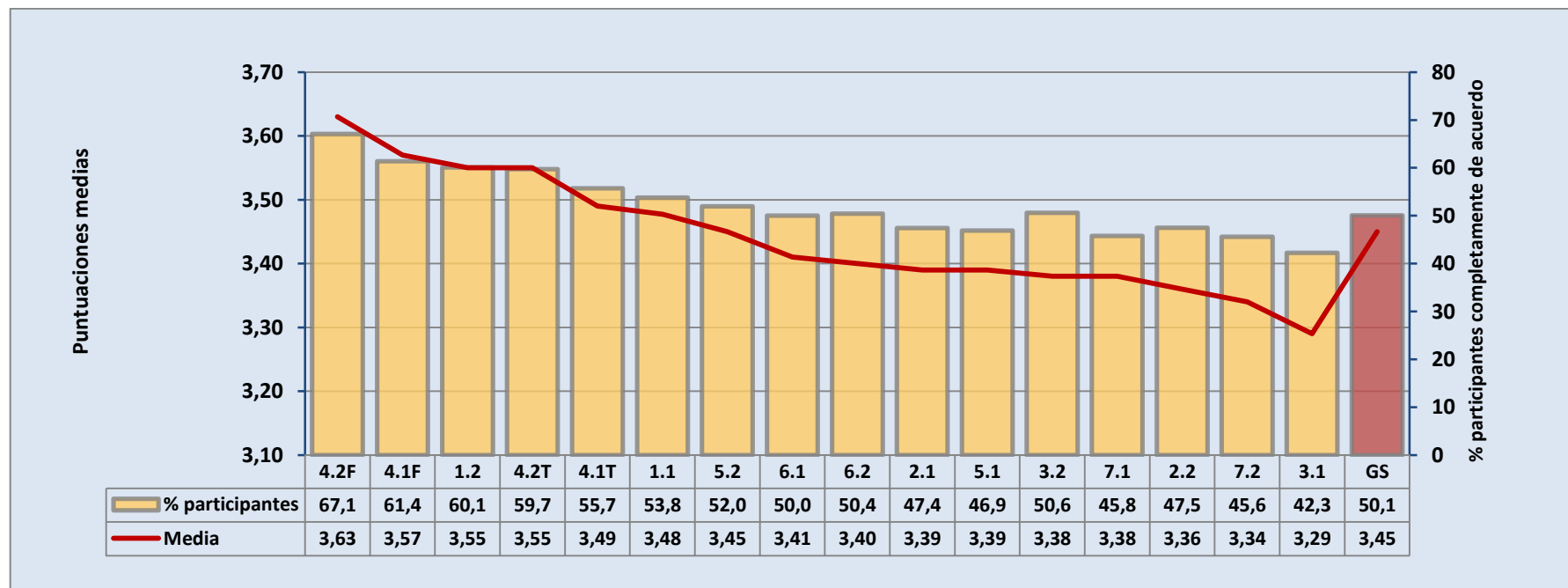
4.-ANÁLISIS CONJUNTO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

A continuación, han sido incluidos los gráficos que recogen el comportamiento de los indicadores de ambos criterios respecto a los distintos aspectos evaluados.

El primer gráfico muestra los indicadores teniendo en cuenta los aspectos referidos a organización, planificación, cuerpo docente y medios, el segundo al bloque de aspectos sobre las expectativas de utilidad de los cursos realizados y en el tercero, se representan los indicadores teniendo en cuenta las expectativas en función de la modalidad de impartición.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE LOS ASPECTOS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS. DEMANDA 2010

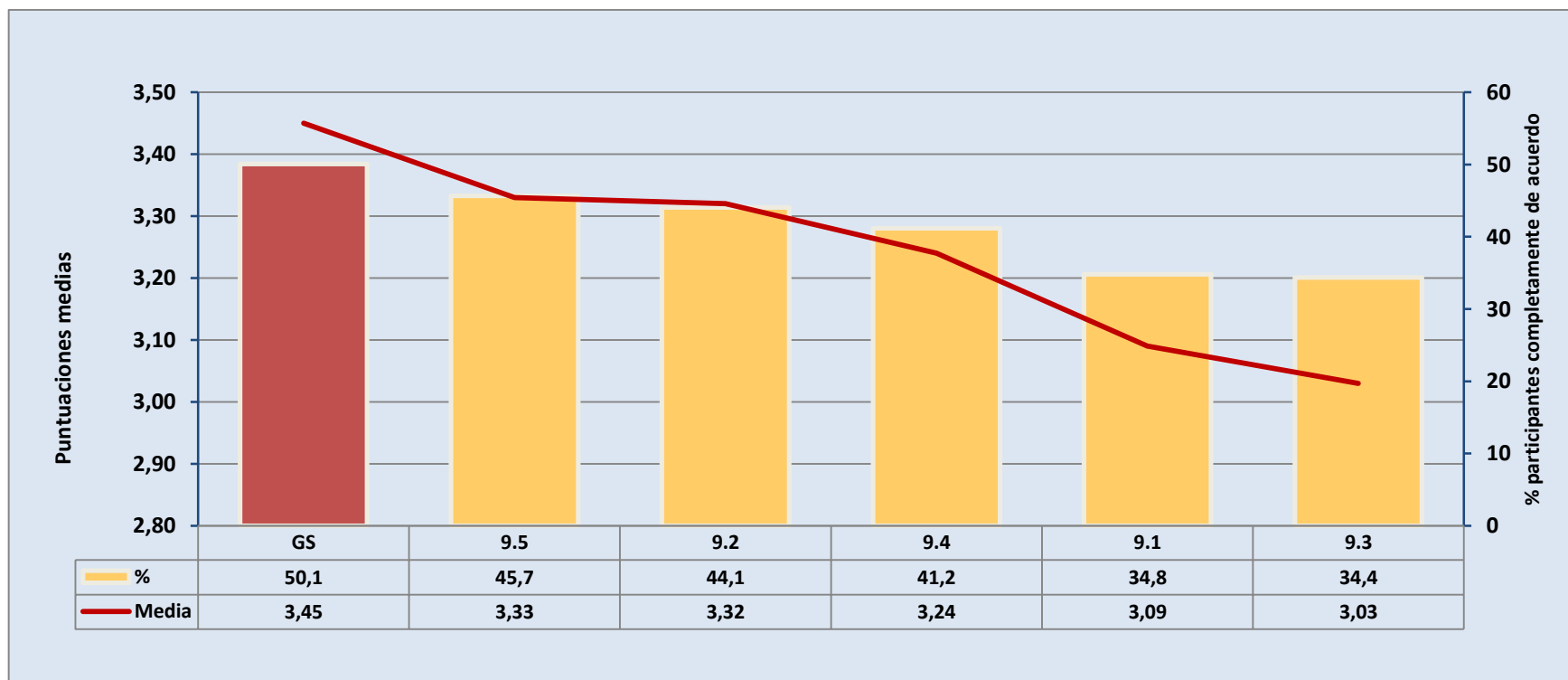
ASPECTOS ORDENADOS DE MAYOR A MENOR VALORACIÓN MEDIA



- 4.2F Conocen los temas impartidos en profundidad (Formadores)
- 4.1F La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje (formadores)
- 1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso
- 4.2T Conocen los temas impartidos en profundidad (Tutores)
- 4.1T La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje (tutores)
- 1.1 El curso ha estado bien organizado
- 5.2 Los medios didácticos están actualizados
- 6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso
- 6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso
- 2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas
- 5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados
- 3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso
- 7.1 Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso
- 2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica
- 7.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes
- 3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo
- GS Grado de satisfacción general**

INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE LAS ACCIONES FORMATIVAS. DEMANDA 2010

EXPECTATIVAS SOBRE LA FORMACIÓN REALIZADA. ORDENADAS DE MAYOR A MENOR VALORACIÓN MEDIA



GS	Grado de satisfacción general
9.5	Ha favorecido mi desarrollo personal
9.2	Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo
9.4	He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional
9.1	Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo
9.3	Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella

INDICADORES DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS SEGÚN MODALIDAD DE IMPARTICIÓN. DEMANDA 2010

