

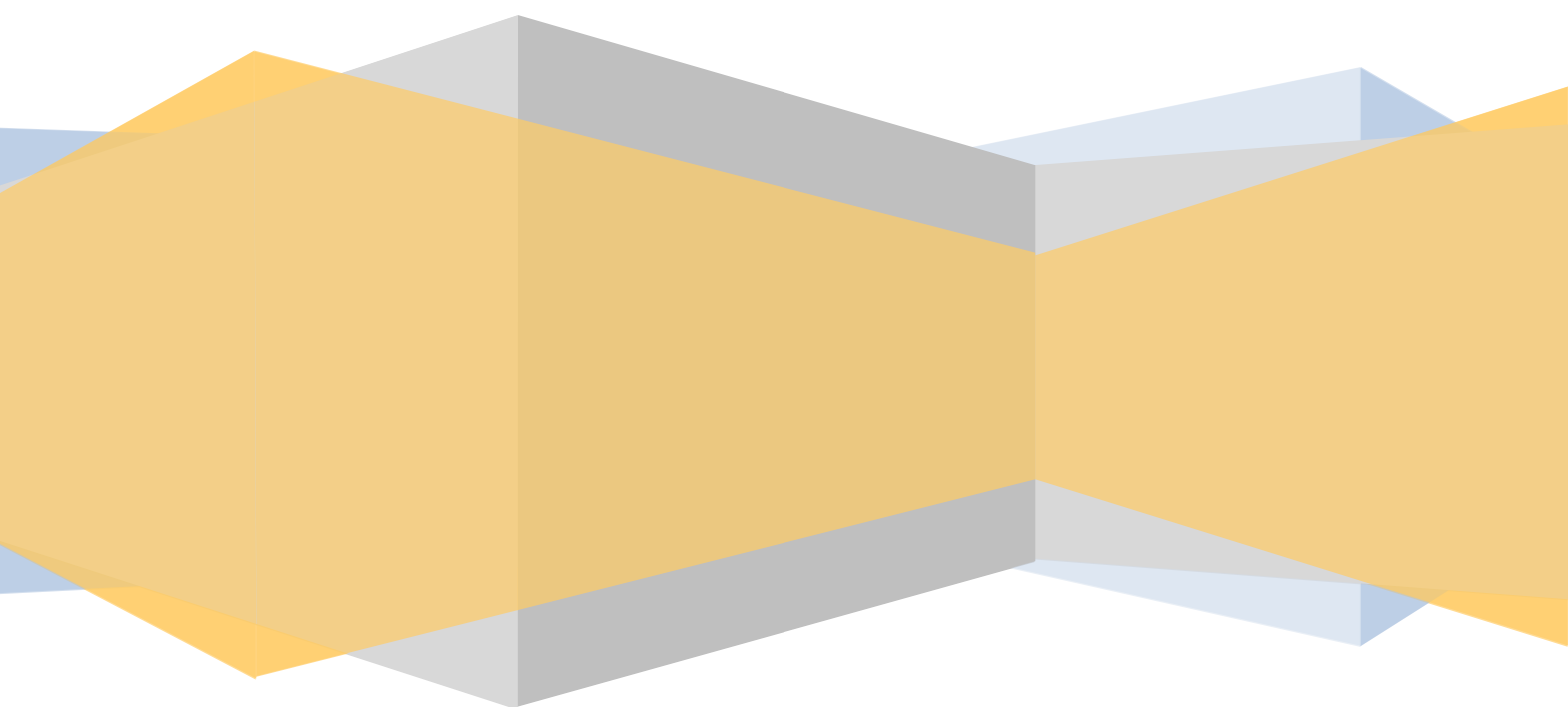


**Fundación Tripartita**  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

# Informe sobre la calidad de las acciones formativas en las empresas. Año 2013

## Principales resultados

**Unidad de Evaluación, Estudios 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 2012

- DESCRIPTIVO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS

### 4.-ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN: FORMACIÓN DE DEMANDA 2012

- 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 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 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 empresas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

## 2.1.-REQUERIMIENTO DE CUESTIONARIOS

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

El método utilizado para el diseño está basado en un muestreo aleatorio simple de grupos formativos finalizados, estableciendo un error para estimar las proporciones en el total de la muestra del 2% para un nivel de confianza del 95,5%. La muestra se distribuye proporcionalmente teniendo en cuenta el peso de participantes para cada modalidad de impartición.

### Diseño muestral para el requerimiento de cuestionarios de grupos finalizados. Formación de demanda 2013

Modalidad de impartición	Grupos realizados (B1)	Muestra	Error (95%)
Presencial	293.101	1.387	2,6
A distancia	274.604	441	4,7
Mixta	53.688	304	5,6
Teleformación	79.331	261	6,1
<b>Total grupos finalizados 2013</b>	<b>700.724</b>	<b>2.393</b>	<b>2,0</b>

Fuente: FTFE. Estadísticas y Gestión de la Información.

Datos a 31-03-2014

(B1) Grupos de formación finalizados 2013

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

El requerimiento afectó a un total de 1.231 empresas, con una previsión de 11.161 cuestionarios correspondiente a 2.393 grupos formativos finalizados en el 2013.

Una vez finalizado el proceso, el 84% de las empresas contestaron al requerimiento, obteniendo un total de 9.314 cuestionarios válidos, suponiendo un error muestral, para estimación de proporciones, del 1%. Por modalidad de impartición, los errores de la muestra obtenida, oscilan entre el 1,3% para la modalidad presencial hasta el 3,4% en la modalidad de teleformación.

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

Modalidad de impartición	Cuestionarios grabados (participantes)	%	Participantes formados 2013	%	% error
A distancia	1.560	16,7	1.869.236	58,0	2,5
Mixta	1.273	13,7	593.728	18,4	2,7
Presencial	5.674	60,9	409.549	12,7	1,3
Teleformación	807	8,7	351.669	10,9	3,4
<b>Total 2013</b>	<b>9314</b>	<b>100,0</b>	<b>3.224.182</b>	<b>100,0</b>	<b>1,0</b>

Fuente: Fuente: FTFE. Estadísticas y Gestión de la Información y Cuestionario de calidad de las acciones formativas en las empresas 2013

Datos a 31-03-2014 y datos cuestionario grabados en 4º trimestre de 2014.

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

## 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 2013

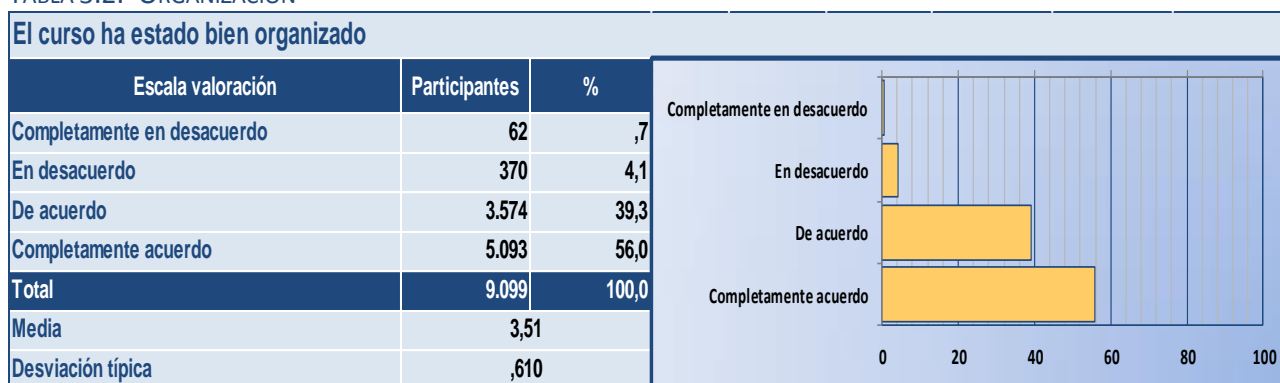
#### ASPECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LOS CURSOS

TABLA 3.1.- TAMAÑO DEL GRUPO



Base: 9.314 Casos perdidos: 706.

TABLA 3.2.- ORGANIZACIÓN



Base: 9.314 Casos perdidos: 215.

En el bloque de organización del curso se valora los siguientes aspectos:

- La buena organización del curso en cuanto a información previa, cumplimiento de fechas y horarios, entrega de material..., y
- La adecuación del número de alumnos del grupo para desarrollo eficaz del curso.

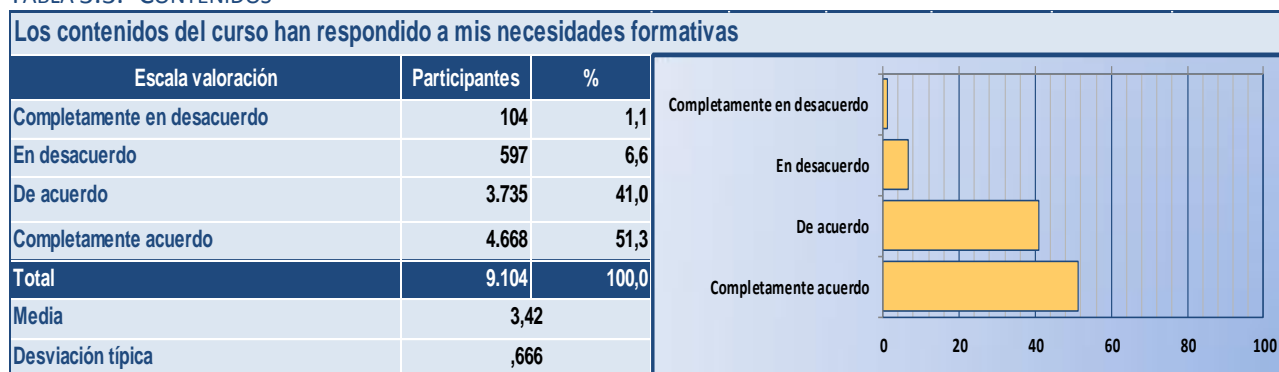
Respecto a la organización, el 56% de los participantes considera que los cursos están bien organizados, no obstante, entre las sugerencias recogidas, se pone de manifiesto la necesidad de ofrecer información previa más completa respecto al nivel de cualificación que se alcanzará, qué pruebas de evaluación serán necesarias, así como la certificación que se obtendrá y su proceso de acreditación, si lo hubiere.

Dentro de este mismo ámbito, se sugiere la posibilidad de incorporar jornadas de fin de semana, impartir la formación en centros cercanos al lugar trabajo y planificar la formación con el fin de ofrecer acciones formativas o cursos organizados eficazmente en el tiempo, evitando cortes de largos periodos de tiempo que dificultan su aprovechamiento o continuidad.

La mayor parte de los participantes están completamente de acuerdo con el número de alumnos por grupo (62,4%), situándose la media de participantes formados por grupo realizado en 2013 de 5 alumnos<sup>2</sup>. No obstante, existen opiniones que indican la importancia de adecuar el tamaño de los grupos teniendo en cuenta los objetivos y contenidos del curso, así como la homogeneidad del grupo, ajustando el nivel de competencias previas necesarias para el aprovechamiento del curso con las competencias que se quieren alcanzar.

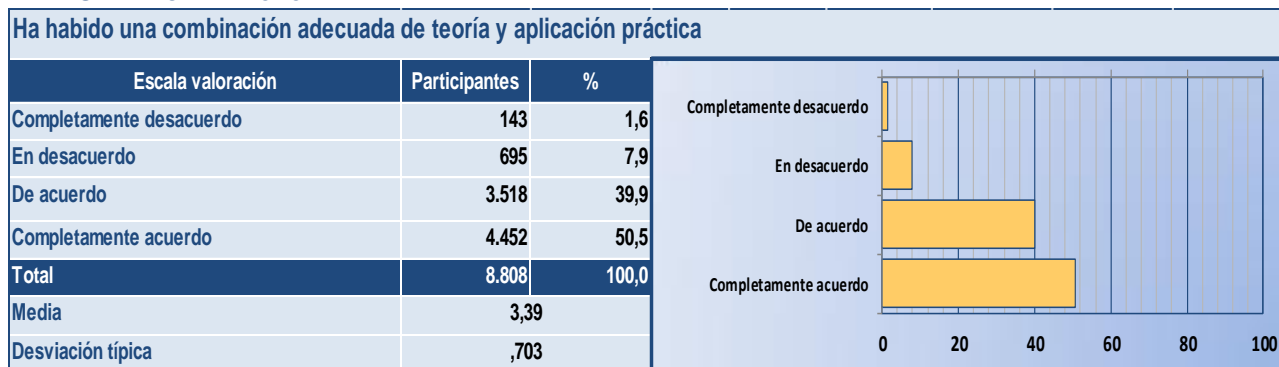
### ASPECTOS SOBRE LOS CONTENIDOS DE LOS CURSOS

TABLA 3.3.- CONTENIDOS



Base: 9.314 Casos perdidos: 210.

TABLA 3.4.- TEORÍA PRÁCTICA



Base: 9.314 Casos perdidos: 506.

En el bloque sobre los contenidos del curso se han valorado dos aspectos, por un lado la satisfacción con las necesidades formativas y, por otro, la adecuación entre la teoría impartida y las prácticas realizadas.

Respecto a los contenidos del curso, el 51,3% de los participantes está completamente de acuerdo en que se han satisfecho sus necesidades formativas. En general, las expectativas sobre formación están basadas en el desarrollo personal y profesional en el trabajo, así como en la ampliación de conocimientos, adquisición de competencias y habilidades y mejora de la cualificación. En ese sentido los contenidos que ofrecen los cursos deberían estar orientados a estas expectativas, adecuando, las necesidades que los propios trabajadores plantean respecto a su puesto de trabajo y del contexto de cada centro de trabajo, a

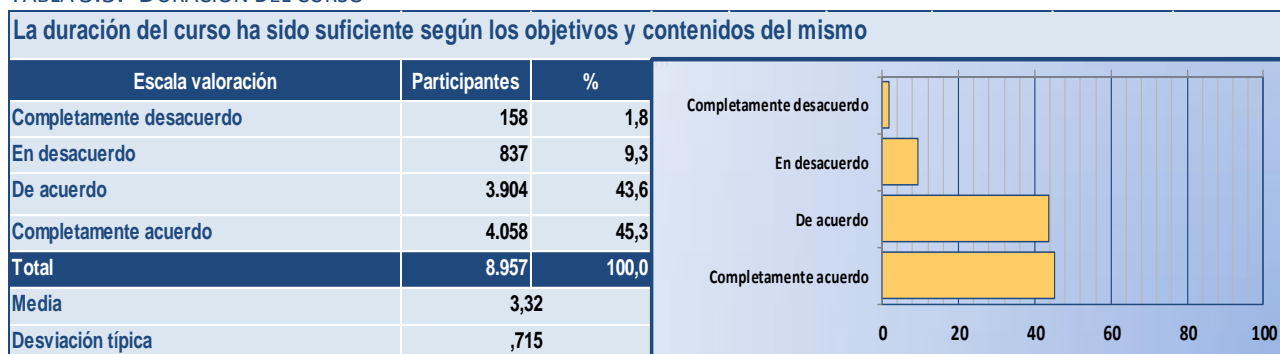
<sup>2</sup> Datos elaborados a partir de los indicadores de formación que ofrece la FTFE en informes de evolución (datos globales). <http://www.fundaciontripartita.org/Observatorio/Pages/Indicadores-de-formaci%C3%B3n.aspx>

los contenidos de las acciones formativas, de esta forma se diseñarían cursos en función de las necesidades a cubrir: de prevención, de actualización, de prácticas de habilidades o de cualificación.

En relación al segundo aspecto, el 50,5% de los participantes está completamente de acuerdo en el equilibrio entre teoría y práctica que ofrecen las acciones formativas. No obstante, entre las sugerencias recogidas se insiste en la necesidad de ampliar las prácticas y que éstas se ajusten a casos y entornos reales.

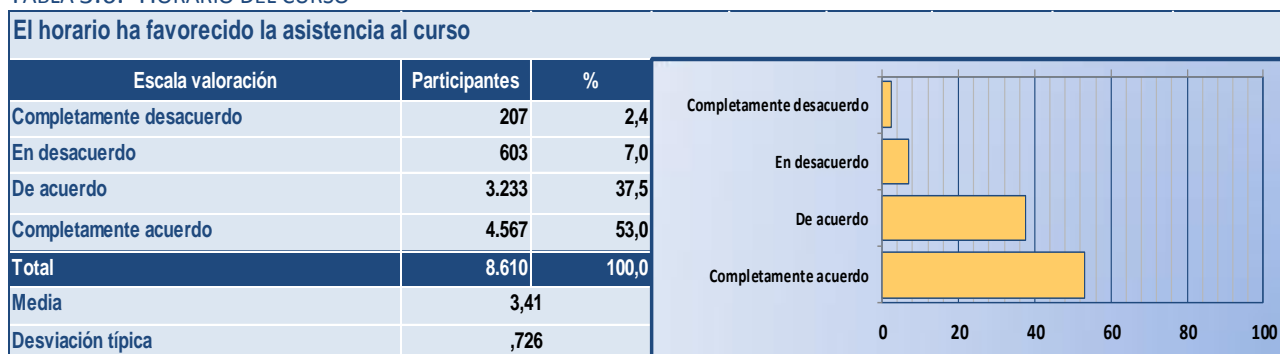
### ASPECTOS SOBRE LA DURACIÓN Y EL HORARIO DE LOS CURSOS

TABLA 3.5.- DURACIÓN DEL CURSO



Base: 9.314 Casos perdidos: 357.

TABLA 3.6.- HORARIO DEL CURSO



Base: 9.314 Casos perdidos: 704.

En el bloque sobre la duración y el horario se contempla la valoración de la adecuación del tiempo según los objetivos y contenidos del curso, así como la conveniencia del momento para participar en el mismo.

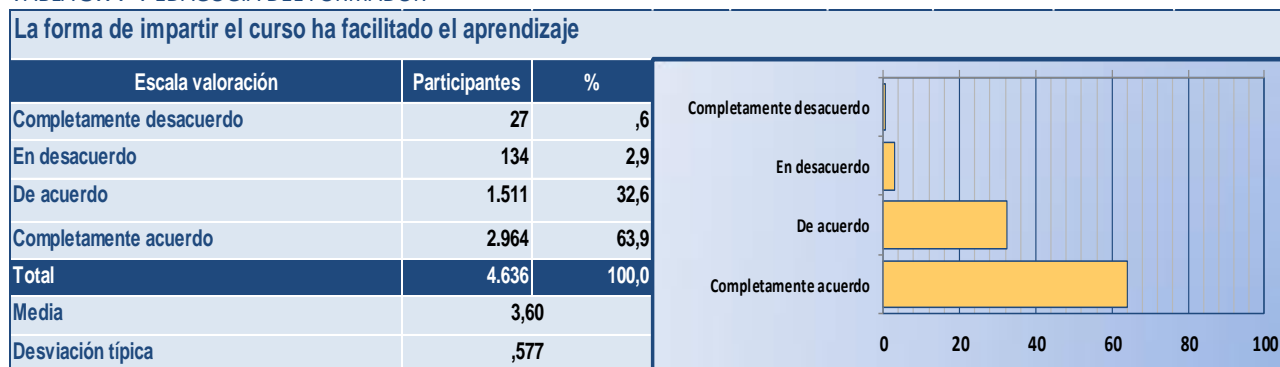
Teniendo en cuenta a los participantes que está completamente de acuerdo con los aspectos de este bloque, están más satisfechos con los horarios en los que se desarrollan los cursos (53,0%) que con su duración (45,3%).

Entre las observaciones recogidas se hace hincapié en la escasa duración de los cursos en relación a los contenidos que ofrece, debiendo ajustar en mayor medida el tiempo necesario para impartir los contenidos y las evaluaciones del aprendizaje. Así mismo, se observa la necesidad de compatibilizar los horarios con las jornadas laborales adecuando la programación al contenido y objetivos del curso.



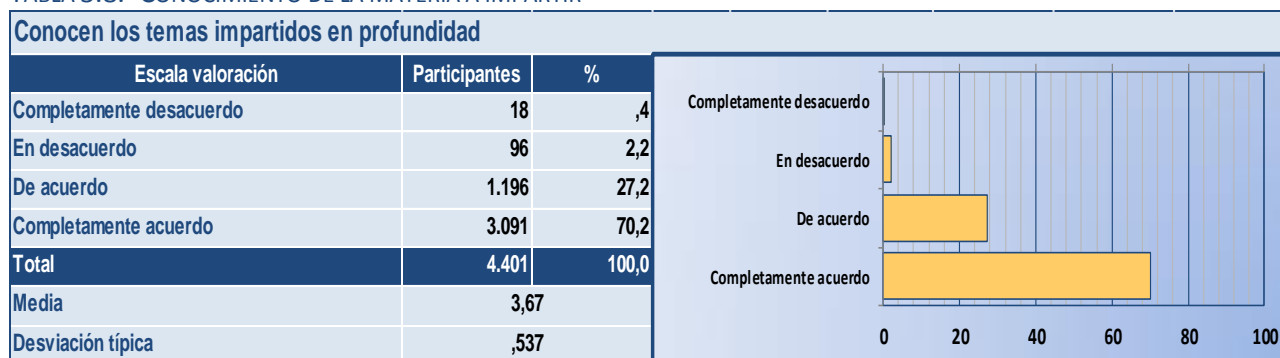
## ASPECTOS SOBRE LOS FORMADORES

TABLA 3.7.- PEDAGOGÍA DEL FORMADOR



*Base: 5.674 total participantes en AAFF presenciales. Casos perdidos: 1.038.*

TABLA 3.8.- CONOCIMIENTO DE LA MATERIA A IMPARTIR



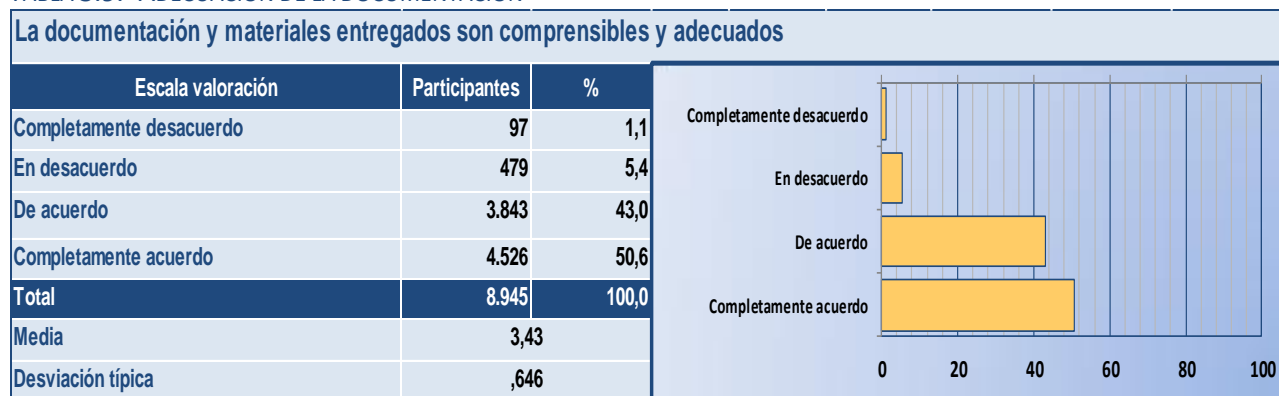
*Base: 5.674 total participantes en AAFF presenciales. Casos perdidos: 1.273.*

En este bloque se valora el aspecto pedagógico de los formadores y el dominio de la materia que imparten. Para su análisis se ha tenido en cuenta aquellos alumnos que han participado en acciones formativas impartidas en la modalidad presencial. Así, el 63,9% de los participantes presenciales considera que la forma de impartir el curso ha facilitado el aprendizaje, aunque es el conocimiento sobre los temas que instruyen el principal valor de los formadores (70,2%).

En el apartado de las observaciones se recogen observaciones que recalcan la satisfacción con los formadores en cuando a su profesionalidad, disponibilidad, creatividad y accesibilidad.

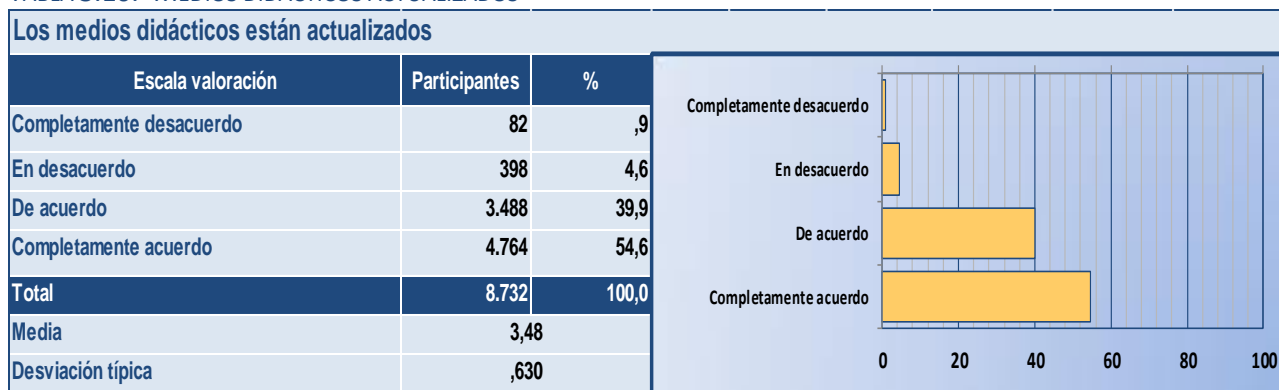
## MEDIOS DIDÁCTICOS (GUÍAS, MANUALES, FICHAS...)

TABLA 3.9.- ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



Base: 9.314 Casos perdidos: 369.

TABLA 3.10.- MEDIOS DIDÁCTICOS ACTUALIZADOS



Base: 9.314 Casos perdidos: 582.

En el bloque sobre los medios didácticos se pide valoración sobre su calidad y actualización, en este sentido el porcentaje de participantes completamente satisfechos se sitúa entre el 50,6% y el 54,6% respectivamente.

Entre las observaciones realizadas que afectan a este bloque de valoración se indica la necesidad de mejorar la calidad de los materiales didácticos en aspectos como la revisión de errores, contenidos incompletos o no actualizados, así como la falta de adecuación con el nivel de los participantes. En las modalidades no presenciales habría que cuidar la compatibilidad de los medios didácticos para su descarga y consulta.

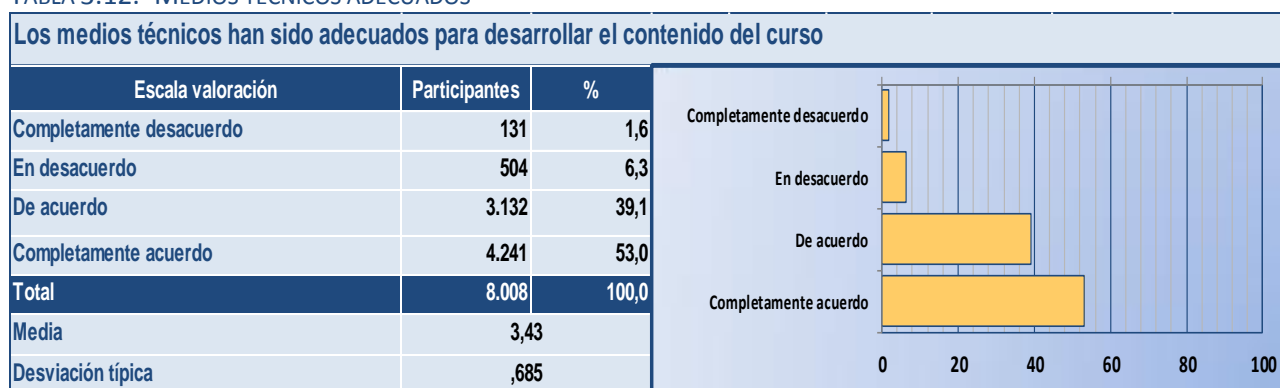
## INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS

TABLA 3.11.- AULAS, TALLERES E INSTALACIONES ADECUADAS



Base: 9.314 Casos perdidos: 1.130.

TABLA 3.12.- MEDIOS TÉCNICOS ADECUADOS



Base: 9.314 Casos perdidos: 1.306.

Respecto a las instalaciones y medios técnicos se solicita a los participantes que valoren su adecuación para un desarrollo eficaz del curso, sin distinción por modalidades de impartición. El indicador de satisfacción en el bloque se sitúa en torno al 53% de participantes completamente de acuerdo para ambos aspectos. En las observaciones se hace referencia a la mejora de la accesibilidad, procurando la ubicación de los lugares de impartición en la propia empresa o cercanos al centro de trabajo, así mismo consideran necesario que la impartición de la formación se desarrolle en aulas o espacios preparados para tal fin.

## ASPECTOS DE LA FORMACIÓN NO PRESENCIAL

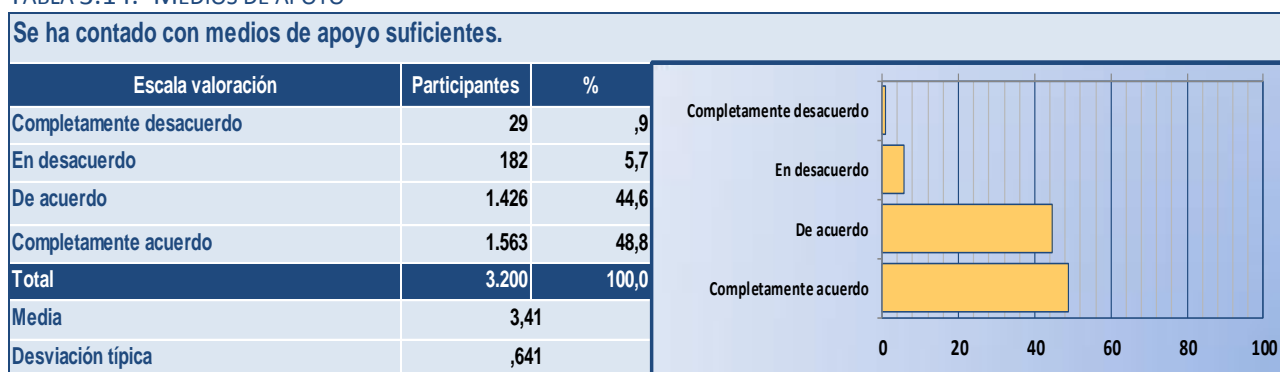
Para la obtención de los datos han sido excluidos los cuestionarios pertenecientes a la modalidad presencial, teniendo en cuenta el conjunto de las modalidades No presenciales: A distancia, Mixta y Teleformación.

TABLA 3.13.- GUÍAS TUTORIALES Y MATERIALES DIDÁCTICOS



Base: 3.640 casos No presenciales (casos perdidos: 1.017). Han sido excluidos los cuestionarios de participantes en la modalidad presencial

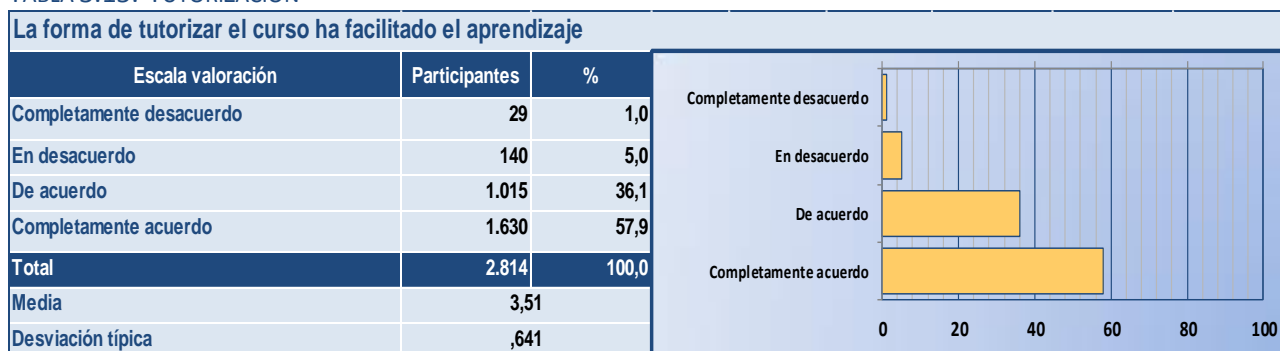
TABLA 3.14.- MEDIOS DE APOYO



Base: 3.640 casos No presenciales (casos perdidos: 440). Han sido excluidos los cuestionarios de participantes en la modalidad presencial

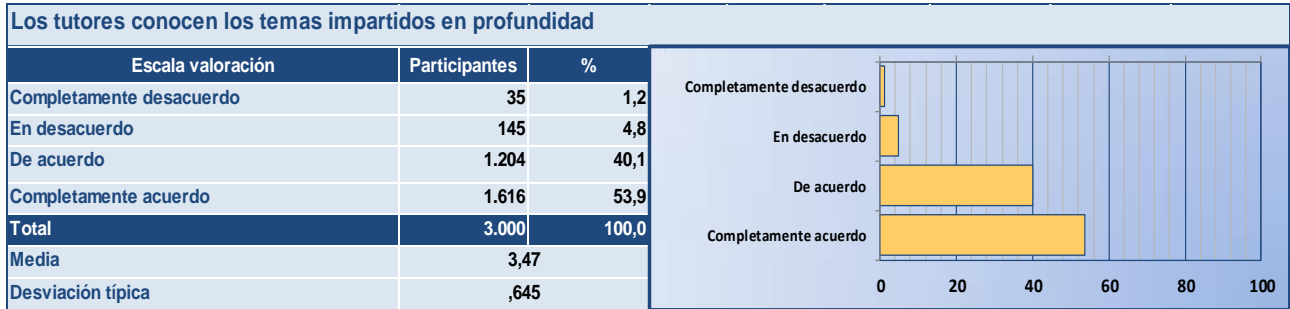
## ASPECTOS SOBRE LOS TUTORES EN MODALIDADES NO PRESENCIALES

TABLA 3.15.-TUTORIZACIÓN



Base: 3.640 casos No presenciales (casos perdidos: 826). Han sido excluidos los cuestionarios de participantes en la modalidad presencial

TABLA 3.16.-CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS



Base: 3.640 casos No presenciales (casos perdidos: 640). Han sido excluidos los cuestionarios de participantes en la modalidad presencial

Atendiendo a las modalidades de impartición No presenciales, el 61% de los participantes están completamente de acuerdo y muy satisfechos con las habilidades de los tutores a la hora de facilitar el aprendizaje en las acciones formativas (el 57,9%) y en menor medida con el dominio de la materia que enseñan los tutores (53,9%).

Sin embargo, si comparamos estos indicadores en la modalidad presencial, están más satisfechos con los conocimientos y dominio de la materia de estos formadores (70,2%) así como con las habilidades que desarrollan éstos en la impartición de la formación (63,9%).

Atendiendo a las observaciones indicadas por los participantes en el cuestionario figura como ventaja de la modalidad presencial el poder compartir impresiones y conocimientos con los compañeros participantes en el grupo y como ventaja de las modalidades no presenciales, la comodidad y la accesibilidad.

Teniendo en cuenta la situación indicada anteriormente, 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.

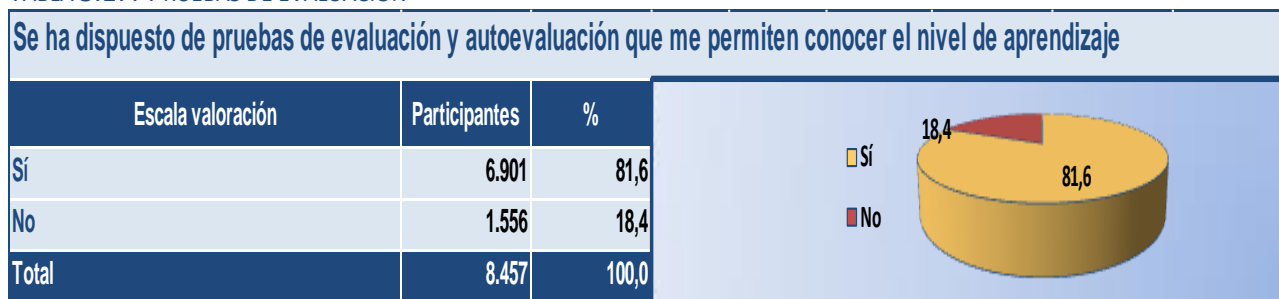
En el caso de que el tutor no asuma sus nuevas funciones o roles como elemento motivador y planificador de la formación de forma correcta o no garantice la solución de dudas o problemas con las herramientas puede generar un sentimiento de desmotivación<sup>3</sup> y pérdida de interés entre el alumnado<sup>3</sup>.

En las modalidades No presenciales, los aspectos relacionados con los medios didácticos y de apoyo han obtenido una valoración baja: 3,36 y 3,41 respectivamente. No obstante, el 48,6% 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 y el 48% está completamente de acuerdo en que se ha contado con medios de apoyo suficientes.

3. 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.

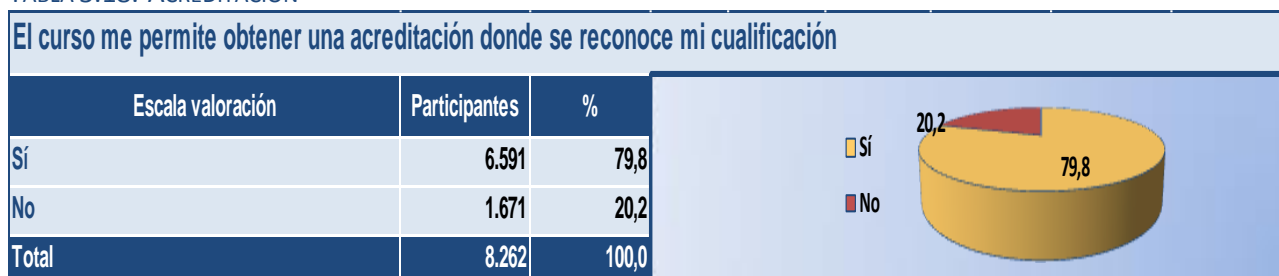
## MECANISMOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

TABLA 3.17.-PRUEBAS DE EVALUACIÓN



Base: 9.314. Casos perdidos: 857

TABLA 3.18.-ACREDITACIÓN

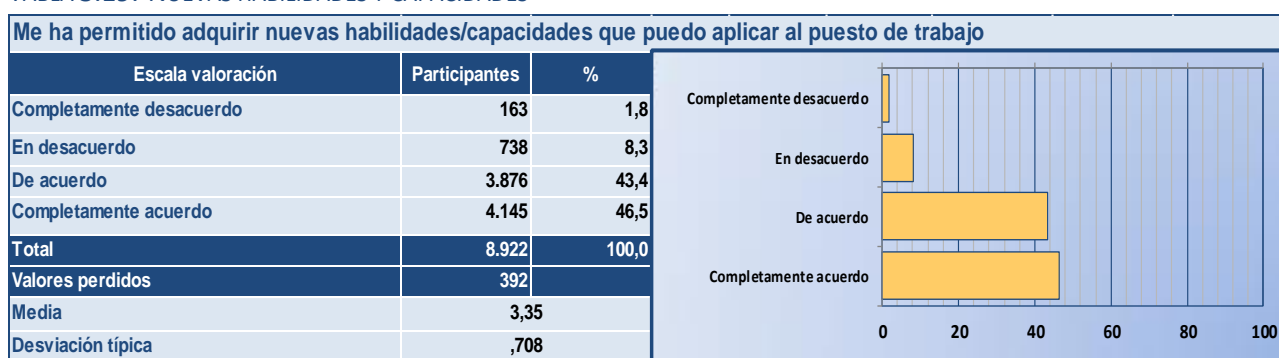


Base: 9.314. Casos perdidos: 1.052

Si atendemos al 81,6% de los alumnos que 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.

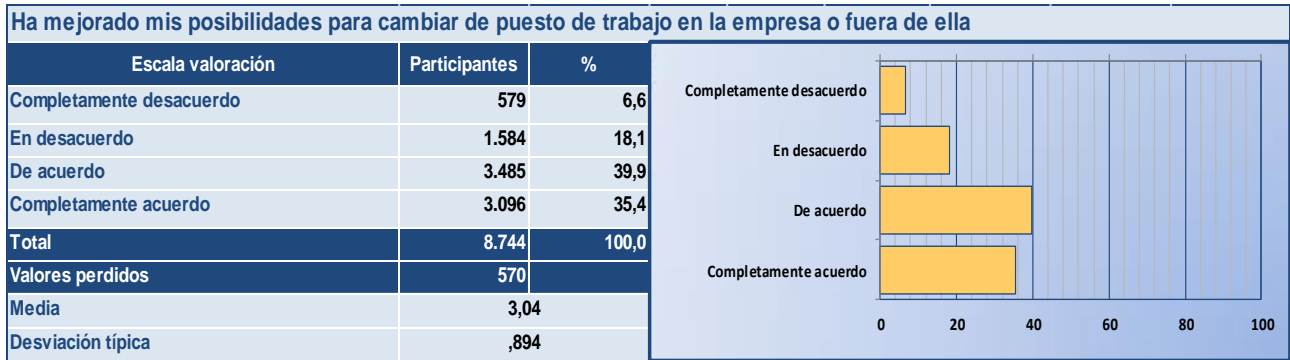
## VALORACIONES SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CURSOS

TABLA 3.19.-NUEVAS HABILIDADES Y CAPACIDADES



Base: 9.314 Casos perdidos: 392.

TABLA 3.20.-POSIBILIDAD DE CAMBIO DE PUESTO DE TRABAJO



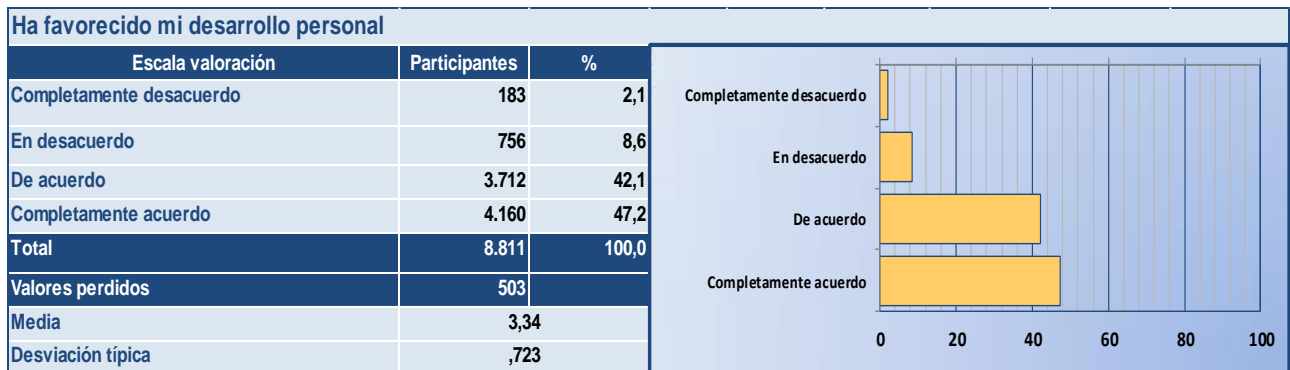
Base: 9.314 Casos perdidos: 570.

TABLA 3.21.-PROGRESO EN LA CARRERA PROFESIONAL



Base: 9.314 Casos perdidos: 487.

TABLA 3.22.-DESARROLLO PERSONAL



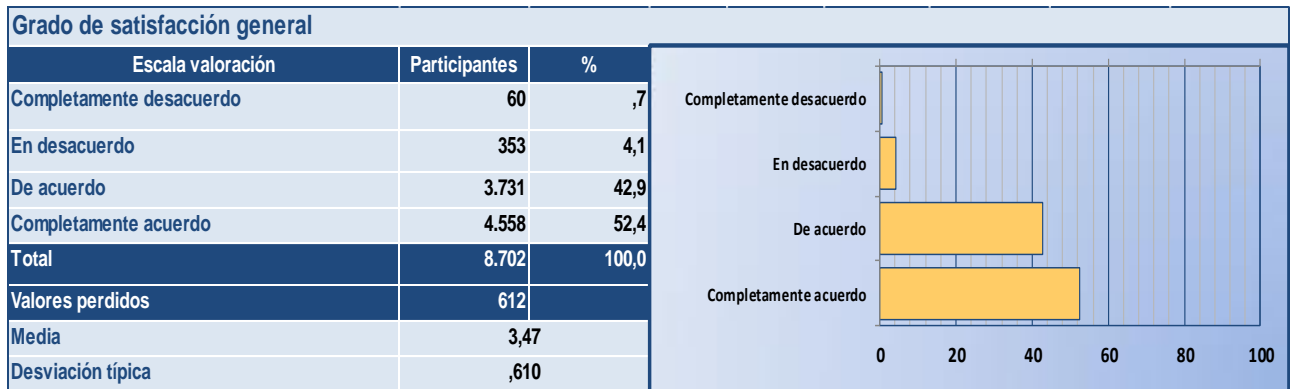
Base: 9.314 Casos perdidos: 503.

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 3,34 y 3,35 respectivamente.

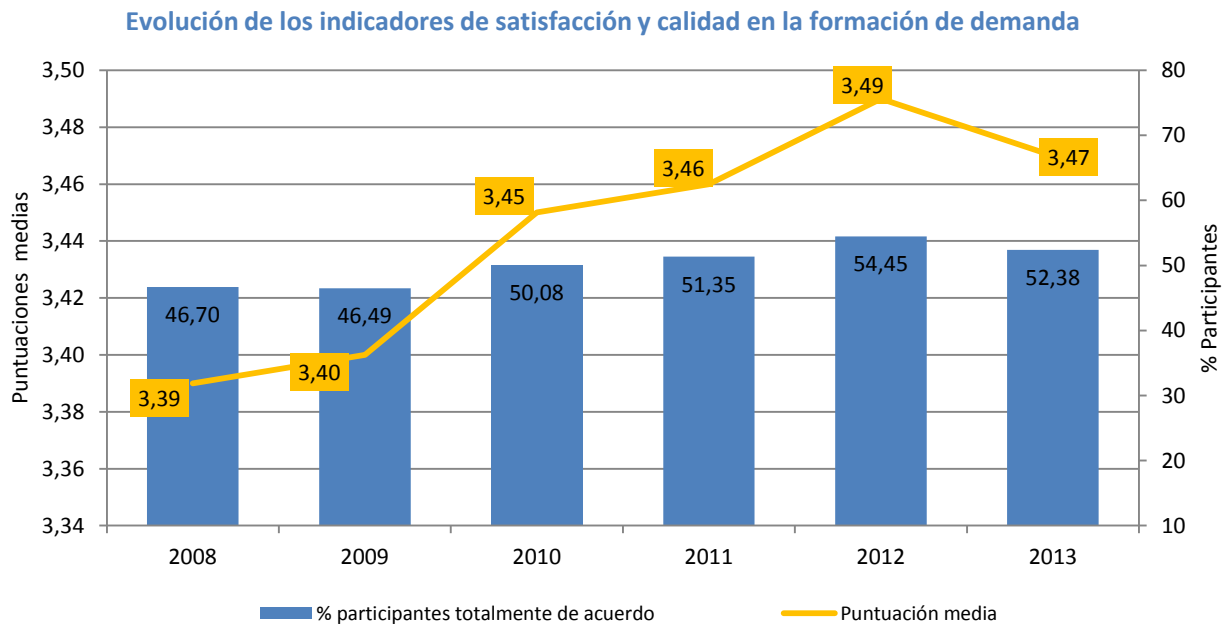
Puntuaciones más bajas se presentan en los ítems 9.3 “He mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella” (3,04).

## GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

TABLA 3.23.-GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL



Base: 9.314 Casos perdidos: 612.



Si atendemos al volumen de satisfacción con la formación de demanda del año 2013, el 52,38% de los participantes está completamente satisfecho con la formación realizada. Asimismo en términos generales, el grado de satisfacción con las acciones formativas que se han realizado en la iniciativa de demanda del año 2013 es alto (3,47), aunque hay que destacar que en ambos indicadores en el año 2013 se ha producido un descenso, siendo necesario plantearse objetivos y actuaciones para elevar esta tendencia.

En este sentido se considera 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 de los trabajadores en sus centros y puestos de trabajo, 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 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% 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 (3,47) y puntuaciones de rango bajo, siendo puntuaciones que están por debajo de dicha media.

Los conocimientos y habilidades de los formadores son los aspectos mejor valorados, junto con el dimensionamiento de los grupos formativos, así mismo, los aspectos relacionados con la organización de los cursos y el dominio de las materias impartidas por los tutores también son aspectos valorados 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 (guías y material no presencial y medios técnicos) son los que han obtenido valoraciones más bajas, valoraciones que se encuentran por debajo de la media del grado de satisfacción general (3,47). El aspecto más castigado en el ejercicio 2013 ha sido el de la duración de las acciones formativas (3,32). Para casi un 11,1% de los encuestados considera que la duración del curso ha sido insuficiente según los objetivos y contenidos del curso.

TABLA 3.24.-RANKING DE LOS ASPECTOS VALORADOS

Aspectos valorados	Rango bajo
Duración	3,32
Guías y material no presencial	3,36
Combinación de teoría y práctica	3,39
Horario	3,41
Medios de apoyo en formación no presencial	3,41
Contenidos	3,42
Documentación	3,43
Instalaciones	3,43
Medios técnicos	3,43
Aspectos valorados	Rango medio
Conocimientos del tutor	3,47
Actualización medios didácticos	3,48
Organización	3,51
Habilidades tutores	3,51
Aspectos valorados	Rango alto
Número alumnos por grupo	3,57
Habilidades formador	3,60
Conocimientos formador	3,67

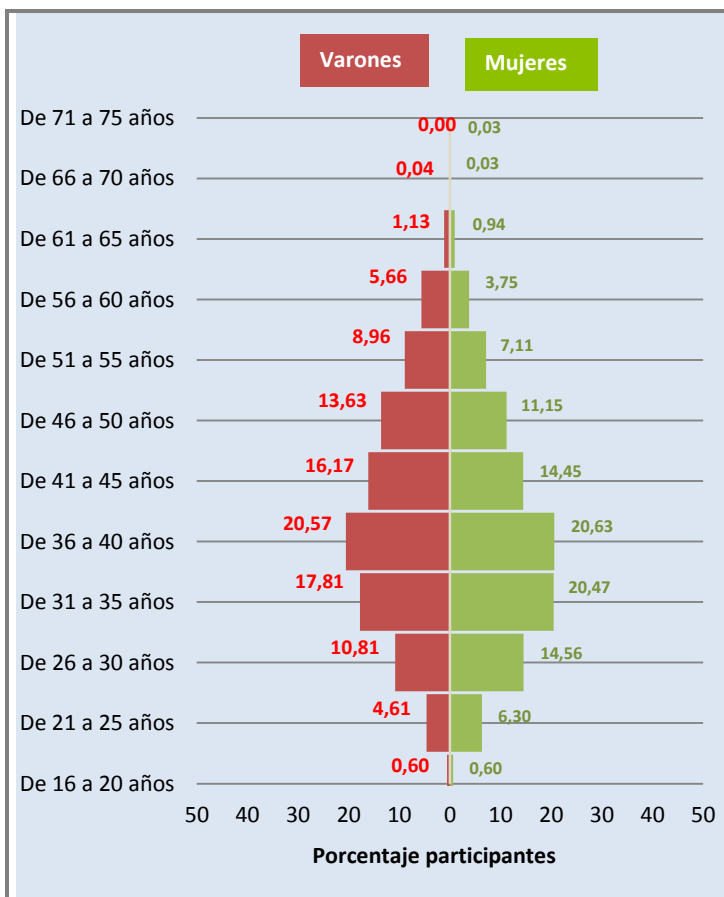
Fuente: Cuestionarios de calidad 2013.

## **4.-ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL CURSO Y PERFILES DE PARTICIPACIÓN. FORMACIÓN DE DEMANDA 2013.**

A continuación, se presenta una serie descriptiva de los perfiles de los participantes en acciones formativas en las empresas 2012, atendiendo al grado de satisfacción y a la valoración media de calidad, desagregada por las siguientes variables:

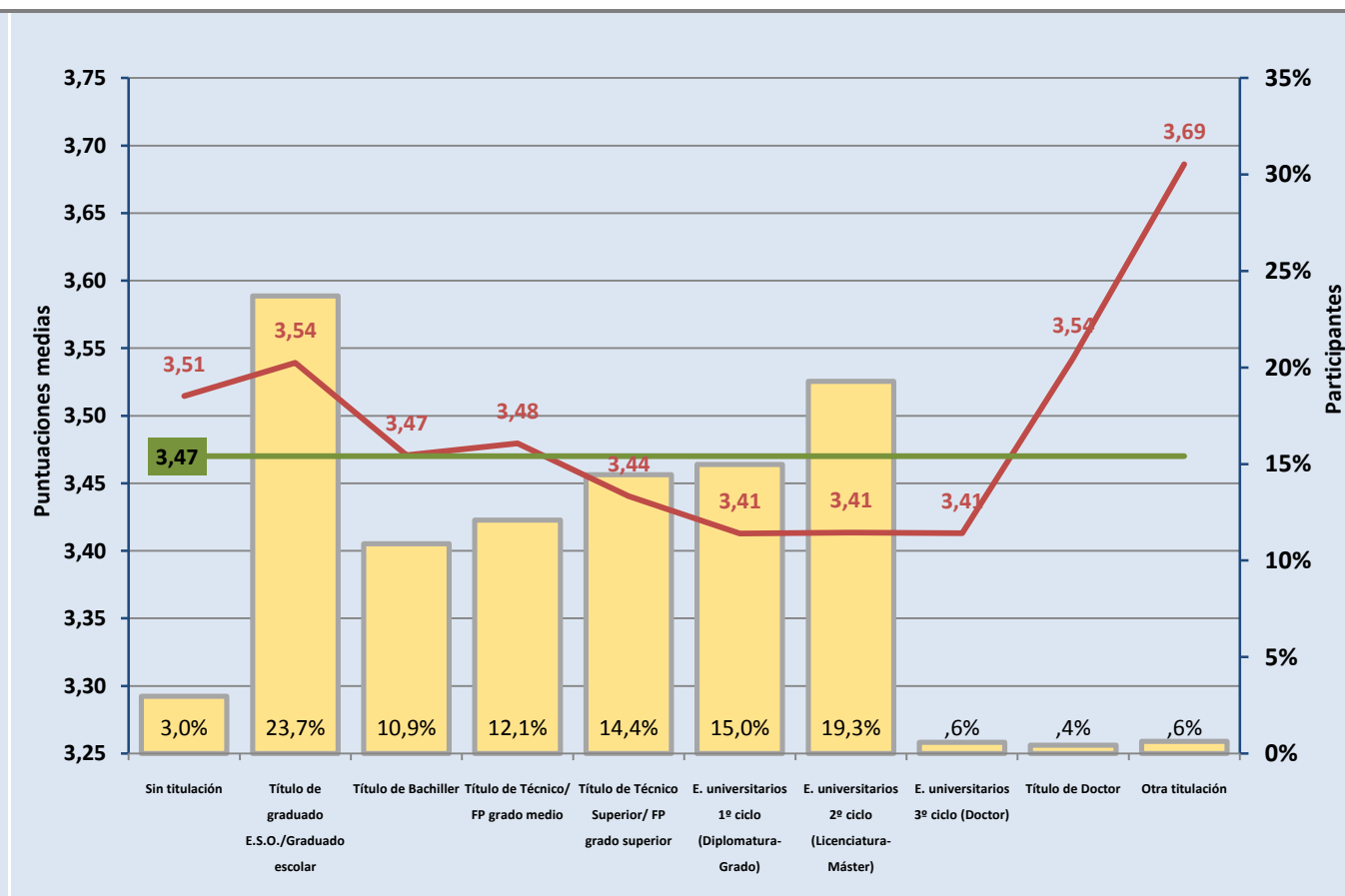
- Perfil demográfico de participación y nivel de estudios.
- Perfil laboral: categoría laboral y tamaño de empresa en la que trabaja.
- Perfil según el momento de realizar la formación: jornada laboral y porcentaje de jornada utilizada.
- Perfil según provincia del lugar de trabajo del participante.

## 4.1.-PERFIL DEMOGRÁFICO DE PARTICIPACIÓN Y NIVEL DE ESTUDIOS. FORMACIÓN DEMANDA 2013



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 2013).

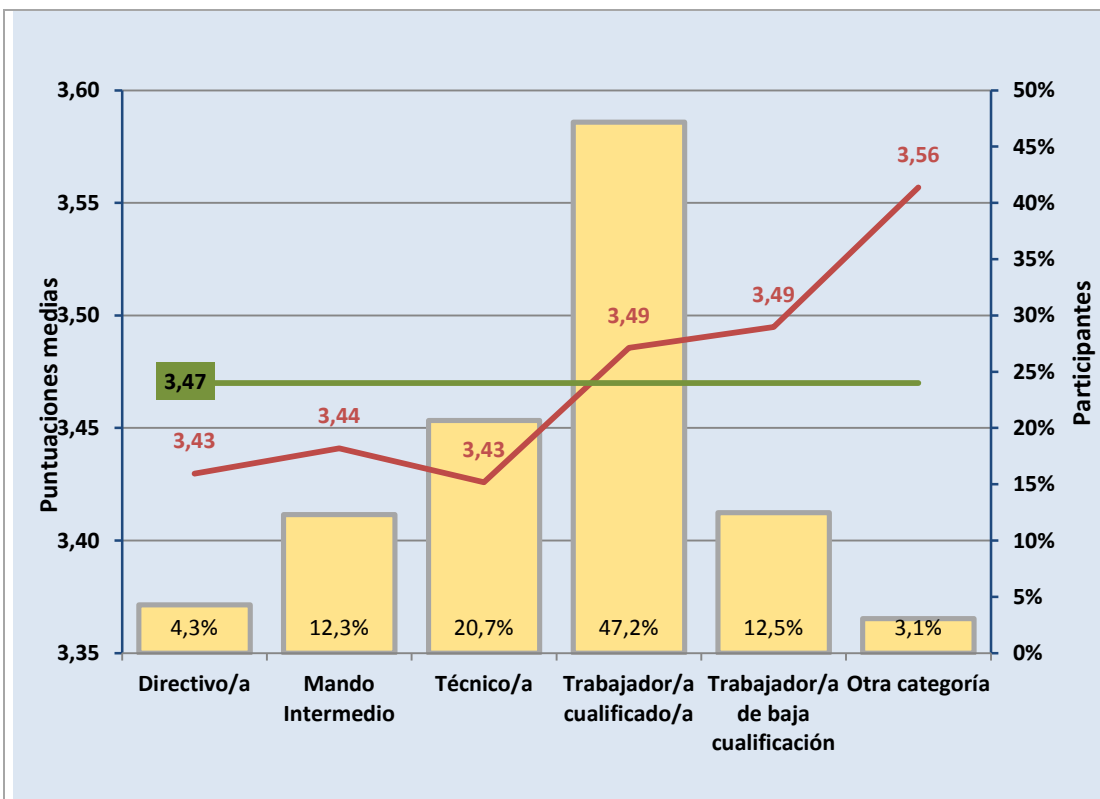
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009.  
Base datos: 8.696



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 (3,47). El punto de inflexión se encuentra a partir de las titulaciones de mayor nivel, donde el nivel de satisfacción va disminuyendo.

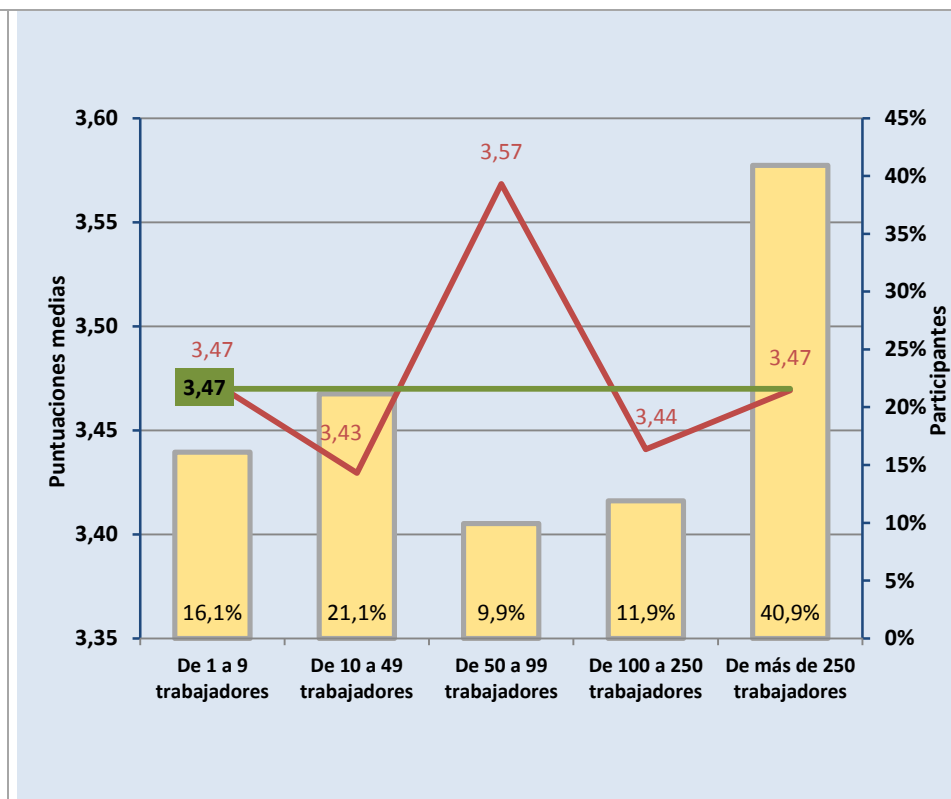
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base datos: 8.900

## 4.2.- PERFIL LABORAL DE PARTICIPACIÓN: CATEGORÍA PROFESIONAL Y TAMAÑO DE EMPRESA. FORMACIÓN DEMANDA 2013



Por perfil profesional casi la mitad de los participantes responden al perfil de Trabajador cualificado mientras que los Directivos, Mandos intermedios y Técnicos agrupan el 37%. Los participantes con categorías laborales de Técnico, Mando intermedio o Directivo están menos satisfechos con la formación recibida con valoraciones debajo de la media 3,47 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.

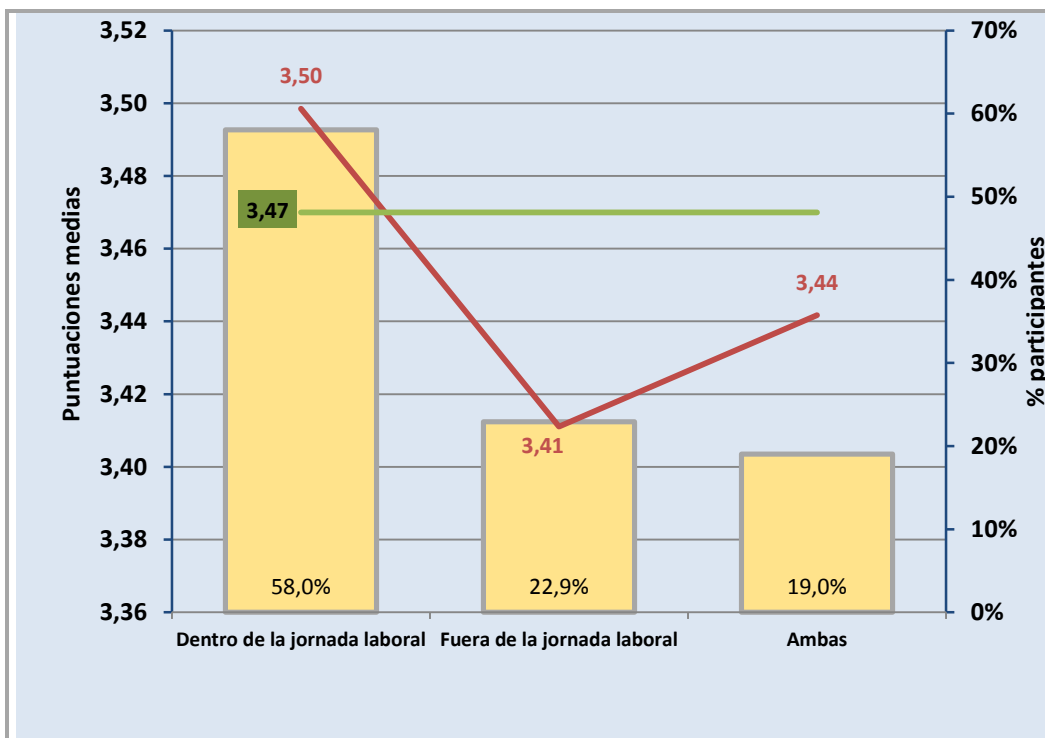
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base datos: 8.996



El mayor porcentaje de participantes se concentra en el intervalo de más de 250 trabajadores, estando su nivel de satisfacción en concordancia con el nivel general (3,47). Son los participantes de empresas de 50 a 99 trabajadores los que presentan un mayor grado de satisfacción, llegando hasta 10 puntos más respecto al tramo de más de 250 trabajadores (3,57) y respecto al nivel general; sin embargo es el tramo que cuenta con un menor porcentaje de participantes (9,9%).

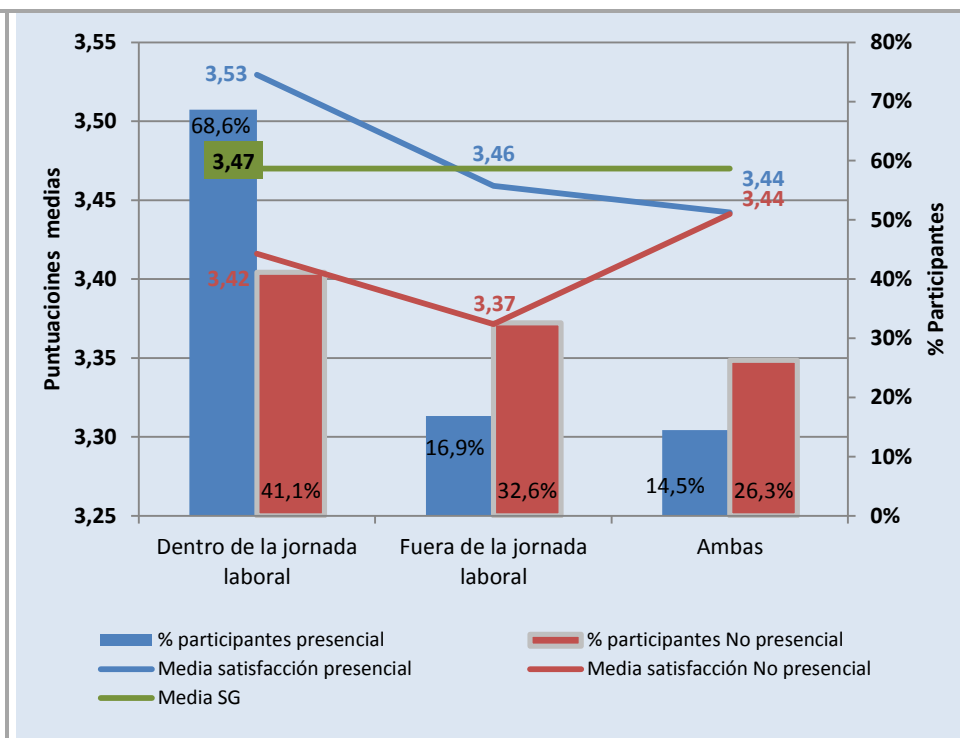
Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base datos: 8.819

### 4.3.- PARTICIPACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL MOMENTO Y MODALIDAD DE IMPARTICIÓN. DEMANDA 2013



El mayor porcentaje de participación se concentra en horarios dentro de la jornada laboral, contando, además, con un nivel de satisfacción por encima de la media general y de las otras dos categorías observadas: fuera de la jornada laboral o dentro y fuera. Son los que participan fuera de la jornada laboral los que cuentan con un nivel de satisfacción más bajo, debido probablemente a que supone un mayor coste para el trabajador.

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base: 8.805

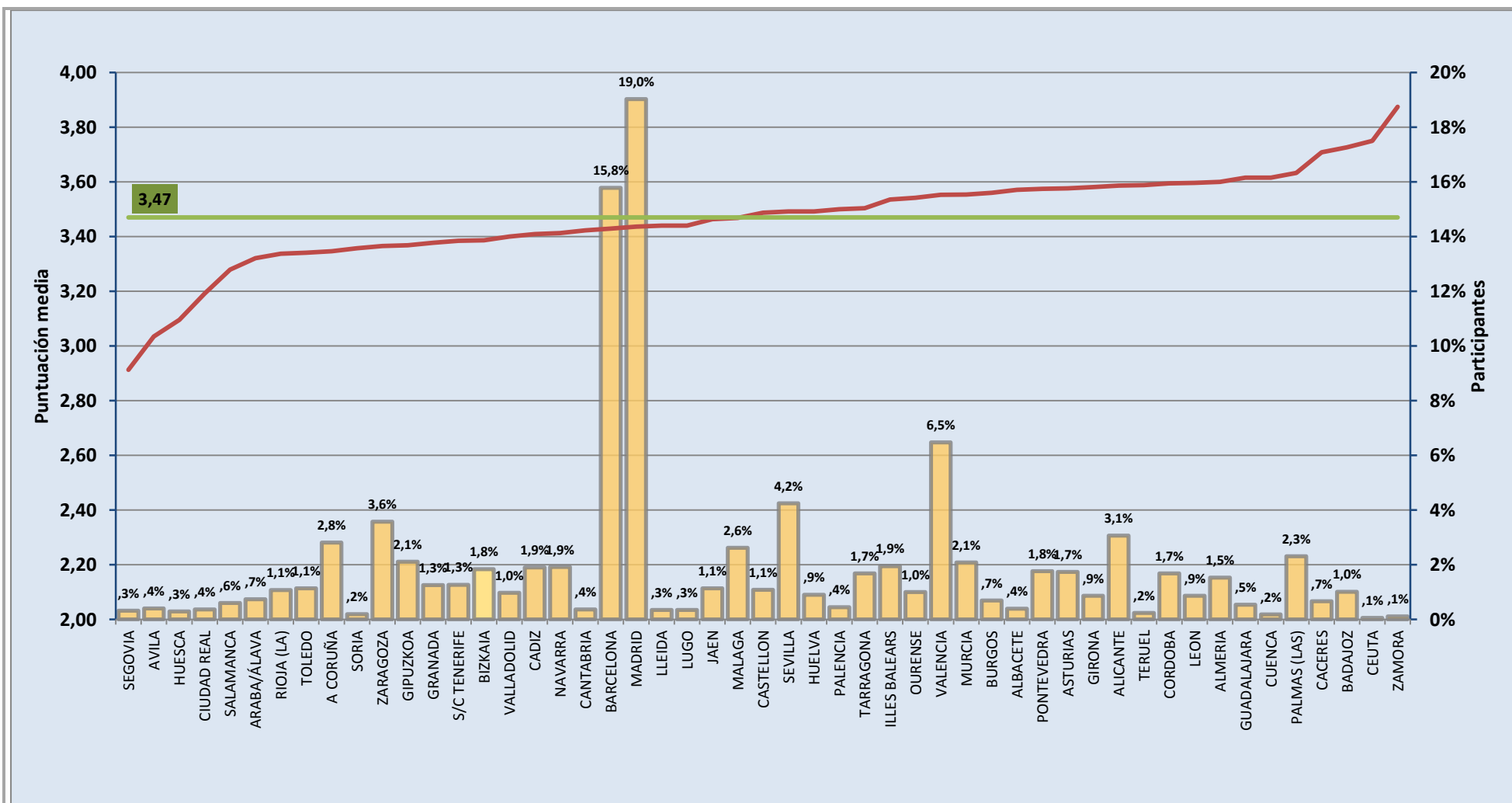


Si atendemos a la modalidad de impartición, son los participantes que se forman dentro de la jornada laboral de forma presencial los que presentan mayores índices de participación (68,6%) y satisfacción (3,53). Dentro de este mismo horario, tanto la participación (41%) como la satisfacción (3,42), sufren un descenso considerable en modalidades no presenciales.

Fuera de la jornada laboral, la participación en modalidades No presenciales es mayor (32,6%) pero su grado de satisfacción es menor (3,37).

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base Presencial: 5.419. Base No presencial: 3.386

#### 4.4.- PARTICIPACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PROVINCIA DEL LUGAR DE TRABAJO DEL PARTICIPANTE. DEMANDA 2013



Las provincias con mayores porcentajes de participantes en formación, por encima del 5%, son Madrid, Barcelona y Valencia, presentando una satisfacción media mayor con los cursos realizados los participantes de centros de trabajo ubicados en Valencia que los de Barcelona o Madrid.

Fuente: Cuestionario de calidad. Resolución de 27 de abril de 2009. Base: 8.954

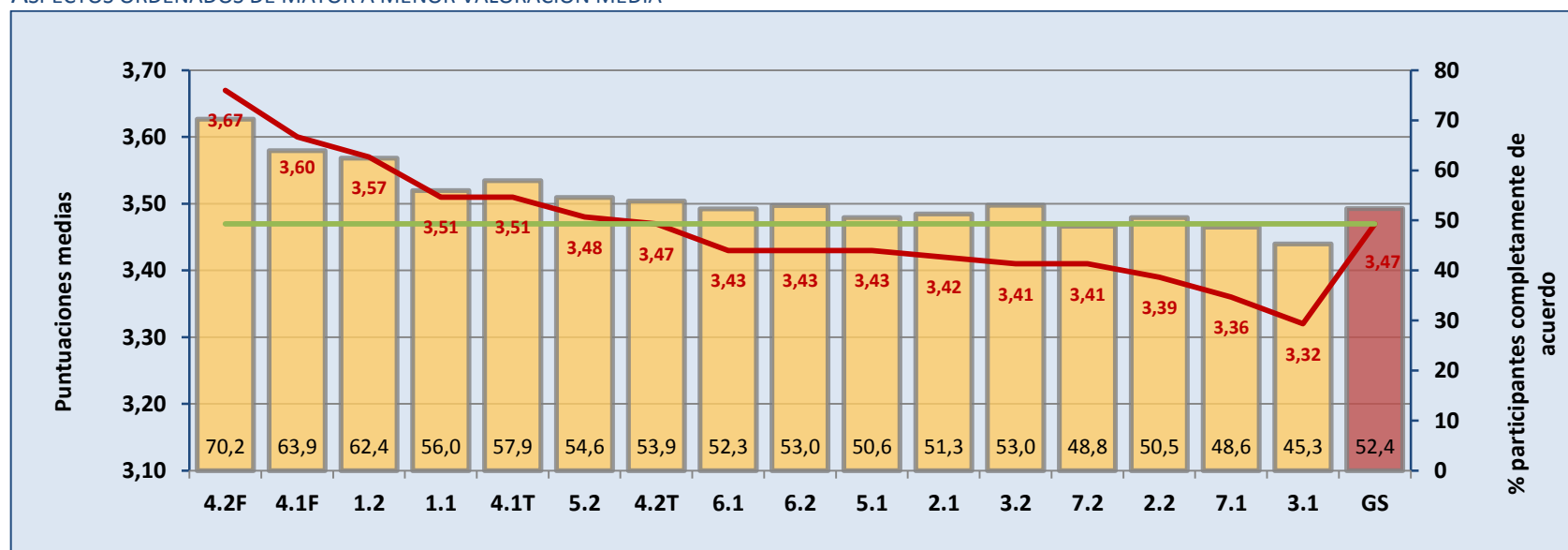
## **4.-ANÁLISIS CONJUNTO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN**

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 2013

ASPECTOS ORDENADOS DE MAYOR A MENOR VALORACIÓN MEDIA



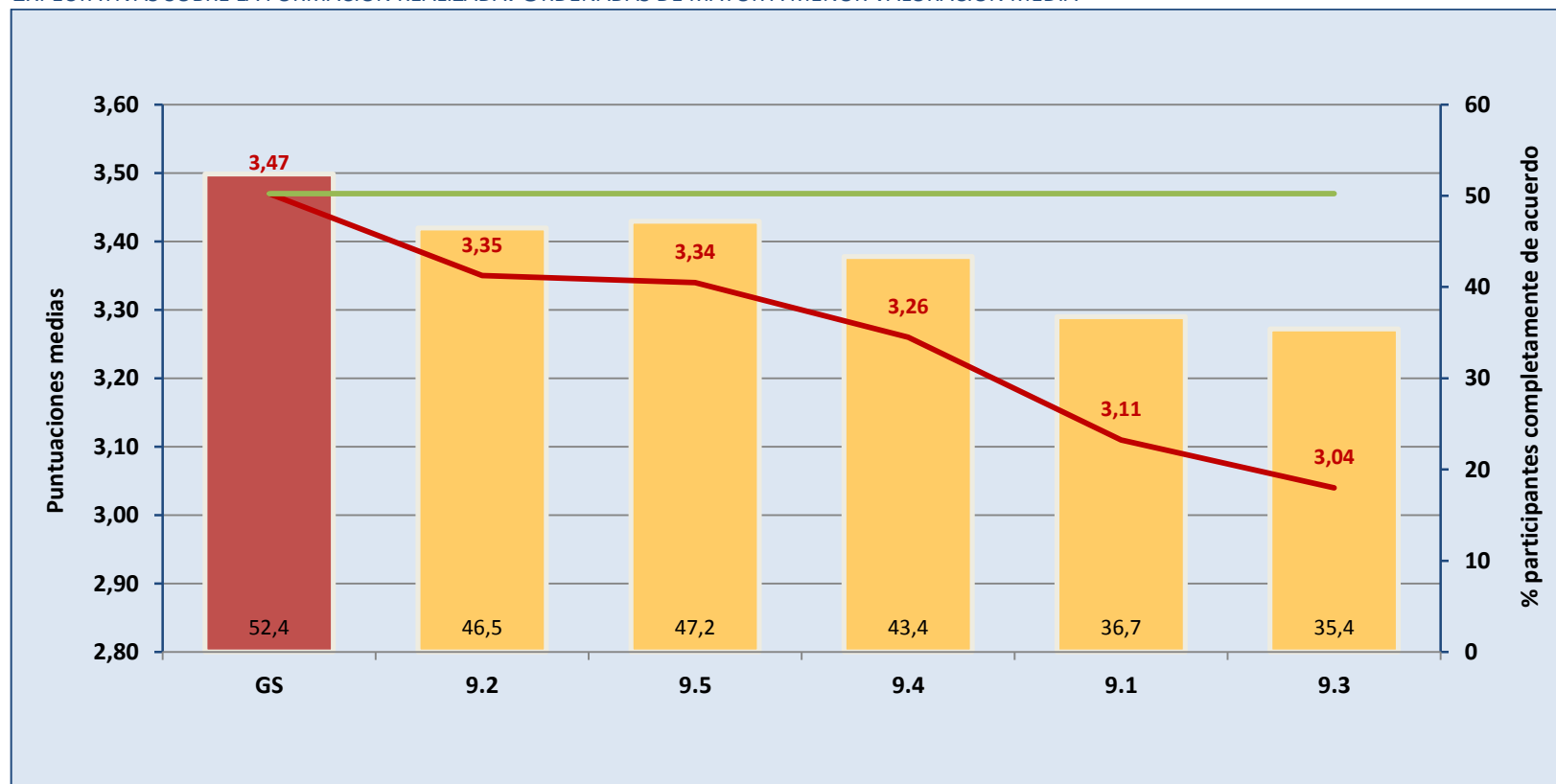
## ÍTEMS DE VALORACIÓN

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
1.1	El curso ha estado bien organizado
4.1T	La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje (tutores)
5.2	Los medios didácticos están actualizados
4.2T	Conocen los temas impartidos en profundidad (tutores)
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
5.1	La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados
2.1	Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas
3.2	El horario ha favorecido la asistencia al curso
7.2	Se ha contado con medios de apoyo suficientes
2.2	Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica
7.1	Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso
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 2013

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



### ÍTEMS DE VALORACIÓN

- GS Grado de satisfacción general
- 9.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo
- 9.5 Ha favorecido mi desarrollo personal
- 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 2013

