

# **La satisfacción de participantes a cursos de formación en modalidad e-learning subvencionados mediante el subsistema de formación profesional para el empleo**

## **The satisfaction of participants in training courses in e-learning supported by the subsystem of vocational training for employment**

**Pilar Jiménez Martínez**

Universidad de Granada

E-mail: [pjiima@correo.ugr.es](mailto:pjiima@correo.ugr.es)

**José Antonio Ortega Carrillo**

Universidad de Granada

E-mail: [jaorte@ugr.es](mailto:jaorte@ugr.es)

### **Introducción**

El trabajo que se presenta a continuación tiene por objeto profundizar en el concepto y valoración de la satisfacción de participantes de formación en modalidad: “Teleformación” (Tal y como lo denomina la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo) mediante el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo amparado por el marco normativo del Real Decreto 395/2007 de 23 Marzo, por el que se regula el Subsistema de Formación para el Empleo (B.O.E. de Miércoles 11 de Abril de 2007, núm. 87 pág. 15.582).

Comprobamos en la propia normativa señalada, la relevancia que la formación tiene para el trabajador en activo (prioritariamente) y el protagonismo que las nuevas tecnologías adquieren en este ámbito, cuando leemos: *“En una economía cada vez mas global e interdependiente, el capital humano se rige en un factor clave para competir con garantía de éxito. Por ello, la formación constituye un objetivo estratégico para reforzar la productividad y competitividad de las empresas en el nuevo escenario global y para potenciar la empleabilidad de los trabajadores en un mundo en constante cambio”* (p. 15582); *“... El real decreto pretende potenciar la calidad de la formación así como su evaluación, a fin de que la inversión en formación en nuestro país responda a los cambios rápidos y constantes que se producen en nuestro entorno productivo, permitiendo mantener actualizadas las competencias de nuestro trabajadores y la capacidad de competir de nuestras empresas y reduciendo el diferencial que dicha inversión tiene todavía en relación a la media europea. Se trata de implantar un modelo dinámico y flexible, pero a la vez un modelo estable para afrontar desde la óptica de formación los desafíos de nuestra economía enmarcados en la estrategia europea para la consecución del pleno empleo”* (p. 15583).

Se refieren en este caso a la Modalidad de impartición: TELEFORMACION.

Centrándonos en la variable Satisfacción, resulta especialmente interesante su estudio puesto que se trata de un estado de ánimo saludable y confortable al que tiende todo ser humano tal y como ratifica Ishikawa (1994:74) cuando afirmó que: *Las personas tienen varios deseos, tales como tener una vida feliz, adquirir habilidad, hacer amigos, ser amadas, sentirse orgullosas y ejercer influencia. La felicidad adopta muchas formas, tales como la satisfacción financiera, la satisfacción en el trabajo y la satisfacción del desarrollo personal y la aceptación interpersonal.*

Santiago de Torres, Tornay y Gómez Millán explican que, algunas parcelas de los procesos mentales del ser humano, son de difícil estudio, sobretodo aquellas que esta relacionadas con el plano fenomenológico (1999:5), quizá por ello hasta la

fecha son escasos los estudios sobre evaluación de satisfacción de los procesos de teleformación virtual, con el convencimiento de que han de ser competitivos y satisfacer tanto a participantes, empresas y proveedores, así como cumplir con el nivel exigido de calidad y de utilidad esperado.

No obstante, la Psicología ha realizado desde hace décadas contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios tal y como explican Martínez, Peiró y Ramos (2001: 9).

Mediante esta introducción queda argumentado nuestro objetivo principal, que será el interés por aportar un nuevo instrumento de medición de la satisfacción orientado a este contexto y que sea objetivo, eficaz y útil.

### **Diferentes acepciones de la variable satisfacción**

Resulta interesante el estudio de la variable satisfacción porque se trata de un estado de ánimo saludable así como confortable y al que tendemos todo ser humano. *Sabemos ya que el requisito previo fundamental de un desarrollo saludable estriba en la satisfacción de las necesidades básicas* (Maslow, 1998: 205 y 206).

Además Maslow subraya (op, cit, 1998: 86 y 87) que la teoría de la satisfacción de las necesidades es el principio más simple e importante subyacente en todo el desarrollo humano saludable.

La satisfacción, es pues de naturaleza esencialmente emocional, ya que lejos de ser una reacción automática e incontrolable ante ciertas situaciones o estímulos internos, está a menudo mediada por otro tipo de factores. En contra, existen procesos fisiológicos tanto periféricos como centrales que la afectan, y también los

procesos cognitivos influyen en la emoción y se ven afectados por ella. La teoría de los procesos opuestos permite comprender mejor cómo surge la emoción a partir de las reacciones fisiológicas y como se ve afectada por el aprendizaje. Si se produce la activación de una emoción, las repercusiones pueden ser amplias e importantes (De Torres, Tornay y Gómez (1999:5).

Tal combinación de factores permiten caracterizar la satisfacción como la suma de un conjunto de variables que interactúan entre si y cuya oscilación gradual depende de mecanismos fisiológicos y psicológicos y de la combinación de ambos.

La variable *satisfacción*, es definida por Tse, Nicosia y Wilton (1990) como un proceso multidimensional y dinámico donde interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo (Friendentel 1999:31)

Podríamos por tanto diseccionar la SATISFACCIÓN exponiendo las variables encontradas en la literatura que incidirían en el grado de satisfacción:

- |            |                |                    |
|------------|----------------|--------------------|
| - Edad     | - Necesidad    | - Miedo            |
| - Familia  | - Deseo        | - Valores          |
| - Sociedad | - Meta         | - Éxito            |
| - Género   | - Objetivo     | - Emoción          |
| - Amor     | - Personalidad | - Autorrealización |
| - Salud    | - Motivación   | - Autoestima       |
| - Ansiedad | - Interés      | - Comunicación     |

Cualquier estrategia de evaluación del grado de satisfacción debe indagar sobre este tipo de variables, por lo que los instrumentos que puedan diseñarse para realizar tal tarea, han de ser necesariamente complejos.

En aras de concluir, presentamos una última cita donde creemos que Maslow (1998:262 y263) nos ayuda a establecer una síntesis de lo expuesto:

*“Por tanto, es necesaria la adaptación a este mundo, vgr. experimentando la realidad, conociendo la naturaleza de este mundo, aprendiendo a diferenciarlo del mismo interior, aprendiendo la naturaleza de las personas y de la sociedad, aprendiendo a proponer la satisfacción, aprendiendo a evitar lo peligroso, aprendiendo a distinguir qué parcelas de la realidad son satisfactorias y cuáles peligrosas o inútiles para la satisfacción de las necesidades, aprendiendo los caminos culturales aprobados y permitidos para la satisfacción de dichas necesidades y aprendiendo las técnicas de satisfacción”.*

### **Medir la satisfacción**

Las instituciones responsables de organizar e impartir las iniciativas formativas necesitan instrumentos ágiles y objetivos para analizar la eficacia de sus acciones, y para conocer la satisfacción que sus actividades generan en los usuarios. Las informaciones ofrecidas por los propios alumnos constituyen un medio útil para proceder a tales análisis. El *cuestionario* puede reunir las condiciones de agilidad, objetividad y rigor, necesarias para ser empleado como instrumento de evaluación y análisis de la variable “satisfacción”. Los resultados obtenidos con el mismo han de servir para proponer mejoras en la organización que ofrece y/o elaborar los cursos de teleformación, pues (...) *los errores pueden corregirse si la empresa es sensible a la insatisfacción que provocan en los clientes* (Martínez, Peiró y Ramos, 2001: 127).

Nuestra elección cómo instrumento de medición y la dificultad en su diseño es respaldada en MULTIPALIO, volumen III, módulo 8, 47-50, cuando leemos:

“Los cuestionarios son ya algo a lo que estamos acostumbrados. A mucha gente le divierte rellenar cuestionario, sin embargo, diseñar uno que sea efectivo requiere mucha atención y preparación”.

La investigación que actualmente realizamos, pretende realizar una modesta aportación en el diseño, desarrollo, aplicación y validación de instrumentos de

valoración de tal satisfacción, y más concretamente del cuestionario distribuido en línea. Tal cuestionario puede aportar, con rapidez, informaciones que contribuyan a mejorar la calidad de las acciones formativas. Mediante su aplicación pretendemos detectar las fortalezas y debilidades de los cursos analizados, para la posterior propuesta de mejoras.

El proceso de elaboración de este tipo de cuestionarios es necesariamente complejo y requiere la validación por criterio de jueces como medida previa a su aplicación.

En nuestro caso, la elaboración del mismo se ha realizado en función de:

- Los objetivos marcados.
- La información multifactorial pertinente.
- La estructura dimensional del cuestionario.
- La claridad y precisión de las preguntas formuladas.
- La estructura y el formato de las preguntas.
- Las instrucciones de aplicación.

Los ítems formulados intentan determinar:

- Actitudes y anhelos (tendencias y deseos).
- Opiniones (creencias).
- Comportamiento (acciones cotidianas o esporádicas).
- Atributos (características de personalidad y roles sociales)

Las dimensiones en las que se han agrupado los ítems han sido:

- i. Organización de los cursos.
- ii. Contenidos.
- iii. Metodología.
- iv. Evaluación.
- v. Acción tutorial.

vi. Relaciones interpersonales virtuales.

El prototipo de cuestionario se sometió a evaluación crítica mediante su remisión por correo electrónico a 15 jueces especialistas eLearning y formación profesional para el empleo, que realizaron valiosas aportaciones entre las que destacamos:

- Añadir un área para observaciones generales o en relación a algún ítem.
- Disminuir la extensión del cuestionario.
- Limitar la solicitud de datos personales del participante.
- Mejorar cierta ambigüedad algunos ítem y modificación de algunos términos técnicos que pueden dificultar la correcta comprensión de lo que se pretende preguntar.
- Planteamiento positivo de ciertos ítems que no se corresponde con las opciones de respuesta.

Hayes (1995: 130), vaticina que *“la utilización de los cuestionarios de satisfacción del cliente se irá incrementando, con toda probabilidad en el próximo futuro. Las empresas quieren distinguirse más de otras, por su capacidad de satisfacer a los clientes.* Tal tendencia inspira la aplicación de este cuestionario a los usuarios de cursos organizados por AECIM. (Asociación de Empresas del Comercio e Industria del Metal de Madrid). Los resultados obtenidos serán contrastados y debatidos en el seno de un grupo de discusión en el que participarán representantes de los diferentes actores intervinientes: alumnado, tutores virtuales, diseñadores de contenidos, gestores y directores.

En el anexo de este trabajo se inserta el formato final del cuestionario que hemos aplicado.

Queremos terminar este trabajo de la mano de Santiago de Torres, Tornay y Gómez Millán quienes reafirman que *“Todo aquello que sea susceptible de estudio mediante la aflicción del método científico constituye un objeto “legal” de estudio. Aquello que*

no, como muchos aspecto del nivel fenomenológico, no será base aceptable para la acumulación del conocimiento". (1999:155)

## Referencias bibliográficas

- B.O.E. (2007): Real Decreto 395/2007 de 23 de Marzo por el que se Regula el Subsistema de formación Profesional para el Empleo
- DE TORRES, J. S., TORNAY, F. Y GÓMEZ MILÁN, E. (1999): *Procesos psicológicos básicos*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- FRIEDENTAL, I. (1999): *Encuentros con la satisfacción*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- HAYES, B. E. (1995): *Como medir la satisfacción del cliente (desarrollo y utilización de cuestionarios)*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- MARTÍNEZ, V., PEIRÓ, J. M. y RAMOS, J. (2001): *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- MASLOW, A. (1998): *El hombre autorrealizado. Hacia una Psicología del ser*. Barcelona: Kairós.
- ISHIKAWA, K. (1994): *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- VV.AA. (1999): *Experto Universitario en Programación, Desarrollo y Evaluación de la educación abierta a Distancia con Nuevas Tecnologías. Programa MULTIpalio*. Universidad de Granada.

## ANEXO: Protocolo del cuestionario

Este cuestionario es anónimo y los datos recopilados serán utilizados estrictamente para el estudio mencionado. Si fuera de su interés, el resultado de la investigación estará a su disposición una vez finalizada la misma.

Le rogamos conteste con una “X” el recuadro que se encuentra junto a la afirmación que más se ajusta a su opinión (sitúese en el recuadro y escriba “X”)

¡Muchas gracias por su colaboración!

## DATOS PREVIOS

### 1) Edad:

- ☐ De 18 a 30 años.
- ☐ 31-45 años.
- ☐ 46-60 años.
- ☐ Más de 60 años.

### 2) Sexo:

- ☐ Hombre.
- ☐ Mujer.

### 3) Señale si pertenece a alguno de los siguientes colectivos:

- Afectado/a o víctima del terrorismo o de violencia de género.
- Trabajador/a de baja cualificación.
- Discapacitado/a.

- ☐ Si
- ☐ No

### 4) Titulación más alta que posee:

- ☐ Sin titulación.
- ☐ Certificado de escolaridad.
- ☐ Graduado escolar.
- ☐ ESO.
- ☐ FP1/FP grado medio.
- ☐ BUP/COU/Bachillerato Elemental.

- ☐ FP2/FP grado superior / Módulo profesional.
- ☐ Titulado universitario de grado medio (Diplomatura).
- ☐ Titulado universitario de grado superior (Licenciatura).
- ☐ Doctorado.
- ☐ Otros (especifique:\_\_\_\_\_).

5) Trabajador en activo:

- ☐ Si (si señala este apartado no tiene que contestar las preguntas 11 y 12)
- ☐ No (si señala esta opción pase directamente a la pregunta 11)

6) Antigüedad en la empresa:

Años:\_\_\_\_\_.

7) Área Funcional en la empresa:

- ☐ Dirección
- ☐ Administración
- ☐ Comercial
- ☐ Mantenimiento
- ☐ Producción

8) Categoría profesional en la empresa:

- ☐ Directivo
- ☐ Mando intermedio
- ☐ Técnico
- ☐ Trabajador cualificado
- ☐ Trabajador no cualificado

9) Tamaño de su empresa:

- ☐ De 1 a 5 trabajadores
- ☐ De 6 a 10 trabajadores
- ☐ De 11 a 20 trabajadores
- ☐ De 21 a 49 trabajadores
- ☐ De 50 a 250 trabajadores
- ☐ De 251 en adelante

10) En mi trabajo siento una satisfacción:

- ☐ Muy baja
- ☐ Baja.
- ☐ Alta
- ☐ Muy alta

11) Tiempo en desempleo: \_\_\_\_\_ (recuerde que si es trabajador en activo no tiene que responder):

12) Señale si pertenece a alguno de los siguientes colectivos (recuerde que si es trabajador en activo no tiene que responder):

- Perceptor o solicitante de renta mínima de inserción
- Etnia gitana
- Recluso en tercer grado o exrecluso
- Mujer con carga familiar no compartidas víctima de malos tratos, en situación de extrema marginación social o laboral
- Drogodependiente en rehabilitación
- Persona sin hogar
- Persona en situación de riesgo exclusión social, en general (grupos mixtos donde coincide más de un colectivo de los ya mencionados)

- ☐ Si  
☐ No

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CURSO REALIZADO

NOMBRE DEL CURSO:

DURACIÓN:

PERIODO DE REALIZACIÓN:

CONSULTORA O GESTORA DEL CURSO:

### INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA TUTORÍA

1. He recibido atención por parte del tutor:

☐ Mucha ☐ Bastante ☐ Poca ☐ Nada

2. Me he sentido orientado durante el desarrollo del curso:

☐ Mucha ☐ Bastante ☐ Poca ☐ Nada

3. He encontrado apoyo del tutor, tanto técnico como específico en la materia, cuando lo he necesitado:

☐ Mucha ☐ Bastante ☐ Poca ☐ Nada

4. Me ha resultado sencillo y rápido contactar con el tutor cuando lo he requerido:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

5. El tutor ha hecho un seguimiento sobre mis progresos a lo largo del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

6. Creo que el tutor estaba preparado técnicamente con respecto a la materia, para resolver las dudas que me han ido surgiendo:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

7. El tutor me ha motivado y animado durante el desarrollo del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

8. Entre el tutor y yo ha existido empatía y confianza:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

9. Me he comunicado con mi tutor a través del correo:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

10. Me he comunicado con mi tutor a través del chat:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

11. Me he comunicado con mi tutor a través del teléfono:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

12. Me he sentido independiente del tutor:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

13. Durante el desarrollo del curso, he necesitado ponerme en contacto con la gestora del mismo, al no haber resuelto el tutor mis dudas:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

14. He obtenido ayuda de la gestora del curso cuando lo he requerido:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

## INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ESTUDIO

15. Me he sentido motivado para estudiar cada día:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

16. Para estudiar he preferido imprimir en papel los contenidos del curso a estudiarlos en pantalla:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

17. Los temas teóricos planteaban actividades prácticas complementarias:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

18. Las actividades prácticas me han ayudado a entender y asimilar los contenidos:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

19. Durante el curso ha habido ocasión de realizar actividades en grupo:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

20. He optado por trabajar en grupo:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

21. He utilizado los foros y el chat de la plataforma para contactar con otros telecompañeros:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

22. Siento que he obtenido ayuda de mis telecompañeros a lo largo del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

23. Ha aumentado mi motivación al poder contar con el apoyo de mis telecompañeros:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

## INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PLATAFORMA

24. Cuestiones técnicas relacionadas con la informática me han entorpecido el desarrollo normal del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

25. Me ha resultado fácil y sencillo el funcionamiento general de la plataforma:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

26. He utilizado todos los servicios que ofrece la plataforma:

SI	NO
----	----

27. Me ha resultado fácil orientarme dentro de la plataforma al navegar por ella:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

28. Todos los documentos a los que he querido acceder resultaron fáciles de localizar:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

29. El entorno gráfico de la página (colores, imágenes, formas...) invitaba a recrearse en los detalles:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

## INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS CONTENIDOS

30. Ha existido correspondencia entre los contenidos del curso y los objetivos presentados al inicio del mismo:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

31. Considero que teoría y práctica han estado compensadas a lo largo del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

32. He encontrado coherentes los contenidos ofrecidos en los distintos documentos y soportes:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

33. Creo que los materiales que nos han proporcionado han sido válidos y adecuados para el curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

34. Considero adecuado el volumen de contenidos con respecto a la duración del curso :

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

35. Los contenidos del curso me han resultado claros y fáciles de asimilar:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

36. La forma de organizar y presentar los contenidos me ha facilitado su comprensión:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

37. La terminología y las expresiones presentes en el material eran comprensibles:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

38. La mayoría de los documentos a los que he tenido acceso a lo largo del curso estaban en formato:

Texto	pdf	Audio	Video	Web o Hipertexto
-------	-----	-------	-------	------------------

39. Los enlaces o hipervínculos ofrecidos estaban activos y me han sido útiles:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

## INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA EVALUACIÓN

40. La evaluación de lo aprendido la he ido realizando mediante controles / Actividades periódicas a lo largo del curso:

SI	NO
----	----

41. La evaluación de lo aprendido la he realizado mediante una prueba al final del curso:

SI	NO
----	----

42. He tenido información continua y completa de los resultados que obtenía en los ejercicios:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

43. Una vez finalizado el curso, ha habido algún tipo de seguimiento por parte del tutor:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

44. Se han cumplido mis expectativas en relación con lo que he aprendido y lo que esperaba obtener al inicio del curso:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

45. Ha habido buena comunicación con el tutor para conocer la nota o valoración obtenida en la evaluación final del curso:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

### INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

46. La documentación que he tenido que aportar para poder realizar el curso, la considero proporcionada y adecuada:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

47. Estoy informado de la gratuidad y susceptibilidad de subvención que se beneficia mi empresa para que yo realice este curso:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

48. Considero de prestigio y valor el curso realizado ,siendo consciente que es gratuito o subvencionado para mi empresa:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

49. Hubiera realizado igualmente este curso, con idénticas características, pero abonado de forma privada:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

50. He realizado el curso dentro de mi horario laboral:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

51. Considero de calidad el curso realizado:

☐ Mucha☐ Bastante☐ Poca☐ Nada

## INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA EXPERIENCIA

52. Recomiendo a otras personas el curso que he realizado:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

53. Mi interés ha aumentado con respecto a ampliar más mis conocimientos sobre la temática del curso:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

54. He adquirido experiencia en la realización de cursos mediante la modalidad teleformativa:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

55. Las horas que he invertido para la ejecución del curso han sido productivas:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

56. Hubiera sido más provechoso y útil si el curso lo hubiera realizado mediante la modalidad presencial:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------

57. A lo largo del desarrollo del curso he tenido intención de abandonar:

Mucha	Bastante	Poca	Nada
-------	----------	------	------