

Evaluación de la calidad de los programas *e-learning* en las administraciones públicas latinoamericanas

Informe analítico, abril de 2011

Informe de la evaluación de la calidad de los programas *e-learning* en las administraciones públicas latinoamericanas

Equipo de investigación

Director: Javier Callejo Gallego
Profesor Titular Departamento Sociología
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Equipo colaboración en América Latina

Coordinadora trabajo de campo: Marta Mena
Experto Argentina: Marta Mena y María Laura Díez
Experto Costa Rica: Gerardo Coto González
Experto Brasil: Andrea Cristina Filatro



RECONOCIMIENTO-NO COMERCIAL-SIN OBRAS DERIVADAS 3.0 ESPAÑA

Este documento está registrado bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 3.0 España](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es) Se permite libremente copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra siempre y cuando se reconozca la autoría y no se use para fines comerciales. Licencia completa en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es>.

ÍNDICE	página
1. Introducción	8
2. Objetivos del estudio	9
3. Metodología	10
4. Características de la muestra final	14
5. Percepciones generales sobre la formación virtual	18
6. Percepciones del funcionario/empleador público sin experiencia en teleformación	28
7. Obstáculos personales para la formación virtual	30
8. Obstáculos institucionales para la formación virtual	32
9. La diferenciación entre cursos	35
10. La información necesaria para la decisión de realizar un curso <i>online</i>	47
11. Satisfacción del último curso <i>online</i> realizado	50
12. Evaluación del último curso de <i>e-learning</i> realizado	58
13. Conclusiones: Hacia una norma de evaluación de la formación virtual para las administraciones públicas	92
Anexos	94

ÍNDICE DE TABLAS	página
Tabla 1: Muestra distribuida por sexo y origen de los entrevistados	16
Tabla 2: Percepción de mayor capacidad, entre tipos de formación, para la obtención de distintos objetivos	23
Tabla 3: Grado en que distintos aspectos constituyen obstáculos personales para la realización de cursos de formación virtual	31
Tabla 4: Grado en que distintos aspectos constituyen obstáculos para que las Administraciones Públicas oferten cursos de formación virtual	33
Tabla 5: Grado de importancia dada a distintos aspectos para la consideración de la calidad de un curso <i>e-learning</i>	37
Tabla 6: Valoración del grado de importancia de distintos elementos para la calidad de un curso de <i>e-learning</i>	40
Tabla 7: Grado de importancia dado a distintos aspectos para determinar un curso virtual de calidad	41
Tabla 8: Matriz de componentes principales del análisis factorial	46
Tabla 9: Grado de importancia dado a distintos contenidos de información a la hora de decidir la realización de un curso virtual	47
Tabla 10: Canales tuvo noticia del último curso <i>online</i>	53
Tabla 11: Fuente de la propuesta realización último curso <i>online</i> , según el origen de la experiencia	56
Tabla 12: Evaluación de distintos contenidos de la información de la oferta del último curso <i>online</i> realizado	59
Tabla 13: Satisfacción con dimensiones informativas del último curso <i>e-learning</i> según el origen de esa última experiencia	63
Tabla 14: Valoración de distintos aspectos del último curso <i>online</i> relacionados con su diseño, según el origen de la experiencia	68
Tabla 15: Valoración aspectos de la metodología del último curso <i>online</i> realizado, según origen de la experiencia	73
Tabla 16: Valoración dimensiones de la plataforma del último curso <i>online</i> realizado, según origen de la experiencia	77
Tabla 17: Evaluación media de los distintos bloques del último curso <i>online</i> realizado	79

Tabla 18: Grado de satisfacción con los resultados del último curso <i>online</i> realizado	81
Tabla 19: Resultados cognitivos del último curso <i>online</i> , según origen de la última experiencia	84
Tabla 20: Resultados relacionales del último curso <i>online</i> , según origen de la última experiencia	86
Tabla 21: Resultados simbólicos del último curso <i>online</i> , según origen de la última experiencia	88
Tabla 22: Resultados materiales del último curso <i>online</i> , según origen de la última experiencia	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de la muestra, según origen del cuestionario	15
Gráfico 2: Distribución de la muestra, según género	15
Gráfico 3: Distribución de la muestra, según experiencia <i>e-learning</i>	16
Gráfico 4: Percepción general del <i>e-learning</i>	19
Gráfico 5: Comparación de formación presencial y <i>e-learning</i> en distintos rasgos	24
Gráfico 6: Comparación entre conglomerados	27
Gráfico 7: Elección virtual/ presencial	30
Gráfico 8: Grado en que distintos aspectos son obstáculo personal para desarrollar <i>e-learning</i>	32
Gráfico 9: Obstáculos en las AAPP para el desarrollo de <i>e-learning</i>	34
Gráfico 10: Percepción de diferencia entre cursos <i>e-learning</i>	35
Gráfico 11: Grado de importancia de distintos aspectos para la consideración de un curso <i>e-learning</i> de calidad	38
Gráfico 12: Contribución de distintos elementos a la calidad de un curso <i>e-learning</i>	42
Gráfico 13: Grado de importancia de contenidos informativos en oferta de curso <i>e-learning</i>	49
Gráfico 14: Grado de satisfacción con último curso online, según opción entre formación presencial y <i>e-learning</i> y origen del cuestionario	51
Gráfico 15: Canales tuvo noticia del último curso, según origen de la experiencia en formación <i>online</i>	54
Gráfico 16: Origen propuesta realización curso <i>e-learning</i>	55
Gráfico 17: Fuente de la propuesta de realización del último curso <i>online</i> , según origen de la experiencia	57

Gráfico 18: Valoración de distintos contenidos de información del último curso <i>e-learning</i> realizado	60
Gráfico 19: Percepción de completitud de la información recibida en distintas dimensiones, según origen de la experiencia	64
Gráfico 20: Valoración aspectos diseño del último curso realizado	67
Gráfico 21: Valoración de distintos aspectos del diseño del último curso realizado, según origen de la experiencia	69
Gráfico 22: Valoración de aspectos de la metodología del último curso <i>e-learning</i>	71
Gráfico 23: Valoración de aspectos de la metodología del último curso, según origen de la experiencia	74
Gráfico 24: Valoración de aspectos de la plataforma del último curso	76
Gráfico 25: Evaluación plataforma último curso <i>online</i> , según origen de la experiencia	77
Gráfico 26: Valoración de materiales último curso <i>online</i>	78
Gráfico 27: Grado de satisfacción resultados del último curso <i>online</i>	83
Gráfico 28: Porcentaje de satisfechos con resultados del último curso realizado, según origen de la experiencia	91

A finales de 2009, la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (Fundación CEDDET) solicitó la colaboración del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), adscrito al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública del Gobierno de España, para la realización de un estudio que permitirá conocer de primera mano cuáles eran los factores a juicio de los usuarios que son más relevantes para concluir que un curso virtual es de calidad.

Además, con los resultados de este estudio se pretende elaborar una sencilla herramienta informática para ofrecer a las administraciones públicas iberoamericanas la oportunidad de contrastar potenciales programas de formación virtual con las variables más significativas que determinan la calidad de estos programas a la luz de los resultados que arrojará este estudio.

La Fundación CEDDET realizó un concurso solicitando diferentes ofertas a expertos en diseño de estudios y encuestas, siendo seleccionada finalmente la propuesta presentada por el Profesor Titular de Sociología, D. Javier Callejo Gallego. De forma paralela se seleccionó un equipo de expertos en cada uno de los países donde se ha desarrollado el estudio para colaborar en el trabajo de encuestas y recogida de datos.

Este estudio ha sido co-financiado por el INAP y la Fundación CEDDET.

1. Introducción

Fundación CEDDET, en la búsqueda de mejorar su oferta formativa y, sobre todo, que el contenido de sus cursos tenga una concreta y directa aplicación en las administraciones públicas en Latinoamérica, en las que desarrollan su actividad los profesionales que han participado en distintas propuestas de formación de esta institución, ha llevado a cabo un estudio sobre la percepción que se tiene en estas Administraciones del *e-learning*, con el objetivo ya no sólo de mejorar sus propuestas formativas sino de la construcción de unos mínimos estandarizados para la asunción de estas propuestas, ya vengan de la propia CEDDET o de otras instituciones.

Partiendo de una reconocida necesidad de formación y desarrollo profesional de los empleados en las distintas administraciones públicas para adaptarse a organizaciones y sociedades en continua transformación, cada vez son más numerosas las ofertas de tal formación que se realizan desde el ámbito del *e-learning*. Ahora bien, la adopción de aquéllas por parte de las propias administraciones públicas se encuentra mediada por múltiples factores. Entre ellos, la proyección de la percepción que tienen sus empleados públicos de este tipo de modalidad de formación.

Sin embargo, son pocos los estudios que se centran en tal percepción y menos aún los que, aprovechando la experiencia de quienes los han desarrollado, abordan un análisis de las dimensiones de la oferta formativa que han de tenerse más en cuenta. Éste es uno de los objetivos principales del presente estudio, el cual se desarrolla en un contexto en el que la formación continua de los empleados públicos aparece como una exigencia, en un horizonte de modernización del Estado en Latinoamérica, tal como han puesto especialmente de relieve las entrevistas en profundidad realizadas en el propio estudio.

2. Objetivos del estudio

Los objetivos generales del estudio son: la evaluación de la calidad de las últimas experiencias de *e-learning* de los funcionarios de las administraciones públicas latinoamericanas y, a partir de tal evaluación, a qué aspectos de esta oferta formativa adquieren mayor relevancia a la hora de generar la satisfacción de sus usuarios.

Articulados con esos objetivos generales, los objetivos específicos del estudio han sido los siguientes:

- a) Conocer la percepción y valoración del *e-learning* entre empleados públicos y funcionarios de las administraciones públicas latinoamericanas.
- b) Valorar el grado de satisfacción con la formación *online* experimentada.
- c) Identificar los principales obstáculos perceptivos, con respecto a esta modalidad de enseñanza a distancia, entre quienes carecen de experiencia alguna completa con relación a ésta.
- d) Describir los principales obstáculos o resistencias que tienen las administraciones públicas para el desarrollo del *e-learning*.
- e) Identificar las dimensiones que definen que la formación *online* sea de calidad y la relación entre ellas.
- f) Aportar elementos para la construcción de un instrumento para evaluar la calidad de los programas de *e-learning* que se realizan en el ámbito de las administraciones públicas.

Como puede observarse, los objetivos son de muy distinto nivel, pero, a la vez, tienen cierta articulación lógica, que es lo que se ha tendido a plasmar en el orden del cuestionario utilizado.

3. Metodología

Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, la metodología aplicada ha tenido como horizonte conocer la distribución de una población ante distintos temas. Ello tiende a conducirnos a dos metas: establecer qué posiciones –percepciones u opiniones- conforman la mayoría y llegar a establecer el grado de relación que, desde la perspectiva de los usuarios, tienen los distintos elementos que cabe diferenciar en la oferta de un curso o programa de *e-learning*.

3.1. Técnicas de observación

El estudio se ha llevado a cabo, principalmente, mediante entrevistas con cuestionario estandarizado autoadministrado, aplicado tanto personalmente (entregándose, rellenándose en papel y recogándose) como *online*. De forma complementaria, se han realizado nueve entrevistas en profundidad a expertos en el ámbito del *e-learning* de las administraciones públicas argentina, brasileña y costarricense.

3.2. Entrevistas con cuestionario estandarizado

La estructura del cuestionario estaba formada por cuatro partes:

- Percepción general de la formación *online*.
- Evaluación de la última experiencia en formación *online*.
- Dimensiones más destacadas para la identificación de la calidad de propuestas *e-learning*.

- Características del encuestado: ámbito y variables sociodemográficas.

Buena parte de las preguntas del cuestionario, se establecen en forma de escala, con cuatro posiciones (entre 1 y 4) por varias razones. La primera de ellas es que, con independencia del tipo de escala que se asumiese, era importante que fuese la misma en la mayor parte de las preguntas, para facilitar así la respuesta en las distintas baterías por parte de los entrevistados, gracias a la homogeneidad de las mismas y, a su vez, las relativamente pocas posiciones. Por otro lado, se establecen así las bases para potenciales análisis multivariantes: al utilizar la misma escala, la integración de los distintos ítems es más sencilla. Y en tercer lugar, la opción por las cuatro posiciones ha venido dada por el importante número de ítems, puesto que, para el tamaño muestral de referencia, parece conveniente –y suficiente para distribuir la población- una escala con pocas posiciones.

3.2.1. Población

Funcionarios y empleados públicos (pre) directivos latinoamericanos (vinculados por un estatuto especial con la Administración para el desarrollo de sus tareas) con personal bajo su responsabilidad y con tareas técnicas encomendadas, con un grado de complejidad que implique algún tipo de formación universitaria.

- a) Funcionarios/empleados públicos (pre) directivos estatales, regionales o municipales en Argentina, Brasil y Costa Rica con entrega/recogida personal de cuestionario autocumplimentado, contando con la colaboración de instituciones de formación de las respectivas Administraciones de los países mencionados.
- b) Funcionarios/empleados públicos (pre) directivos de distintas administraciones públicas de América Latina, que han realizado, al

menos, un curso de formación *online* en CEDDET, a través de cuestionario *online/correo electrónico*.

El cuestionario aplicado a las distintas submuestras ha sido el mismo, con la exclusión de las preguntas relativas a quienes no habían completado ninguna experiencia de formación *online*, respecto a quienes sí habían realizado algún curso de formación *online* en CEDDET.

3.2.2. Muestra final real validada

670 entrevistados: 394 tipo a) y 276 tipo b).

3.2.3. Error muestral

Tomando como referencia para el establecimiento del margen de error el muestreo aleatorio simple, lo que es habitual en el caso de las encuestas de opinión, el margen de error para el total de la muestra es +/- 3,79%, para un nivel de confianza del 95% y bajo la suposición de $p=q=0,5$.

3.2.4. Trabajo de campo

Entre los meses de mayo, junio y julio de 2010.

Aun cuando desde el principio, a los participantes se les señala los objetivos del estudio, vinculados a la percepción y evaluación de sus experiencias en *e-learning*, una parte relevante de las respuestas a las preguntas abiertas traslucían que el entrevistado se ponía en lo que podríamos denominar “situación país”: valoración del objeto (*e-learning*) para su aplicación en su país desde la observación que realiza otro país (en este caso, España).

Por otro lado, a la hora de evaluar distintos aspectos, especialmente relacionados con el último curso de *e-learning* realizado, se aprecia una tendencia muy generalizada hacia evaluaciones muy positivas. De aquí que, en la interpretación de los resultados, sea conveniente fijar el análisis

más en la comparación de la distribución de respuestas a los distintos ítems que en las frecuencias absolutas.

Especial relevancia adquiere la observación del patrón de respuestas en algunas baterías de preguntas. Se aprecia una respuesta mecanizada (se señala lo mismo) o que puede interpretarse como poco implicada. Se valoran todos los ítems de la batería o mismo bloque de preguntas de la misma manera. No obstante, más allá de tener en la conciencia metodológica estos aspectos, pueden considerarse resultado, en caso de que se acepten, de la forma de aplicación autoadministrada del cuestionario.

Por último, en esta línea de comentarios y aun cuando éste pueda considerarse anecdótico: 25 mujeres no han contestado a la pregunta sobre su edad.

En la parte final del cuestionario se ha insertado una batería de preguntas en las que se aborda el propio cuestionario:

- Para el 92,1% de los encuestados, el cuestionario aborda un tema de interés para las administraciones públicas (están muy de acuerdo o bastante de acuerdo con esta frase).
- El 41,6% están muy de acuerdo o bastante de acuerdo con que el cuestionario es demasiado largo. El 56% están poco o nada de acuerdo con tal apreciación.
- El 21% manifiesta estar muy de acuerdo o bastante de acuerdo con la frase que dice que toca muchos aspectos que no parecen importantes. El 77,3% está poco o nada de acuerdo con esa frase.
- Para el 86,7% completar el cuestionario ha sido una tarea fácil.

Tales valoraciones sobre el cuestionario muestran, más allá de la concreción de la calidad del instrumento utilizado, el grado de legitimidad

del estudio y, por lo tanto, la recepción que la población entrevistada ha tenido con respecto a nuestra aproximación.

3.3. Entrevistas

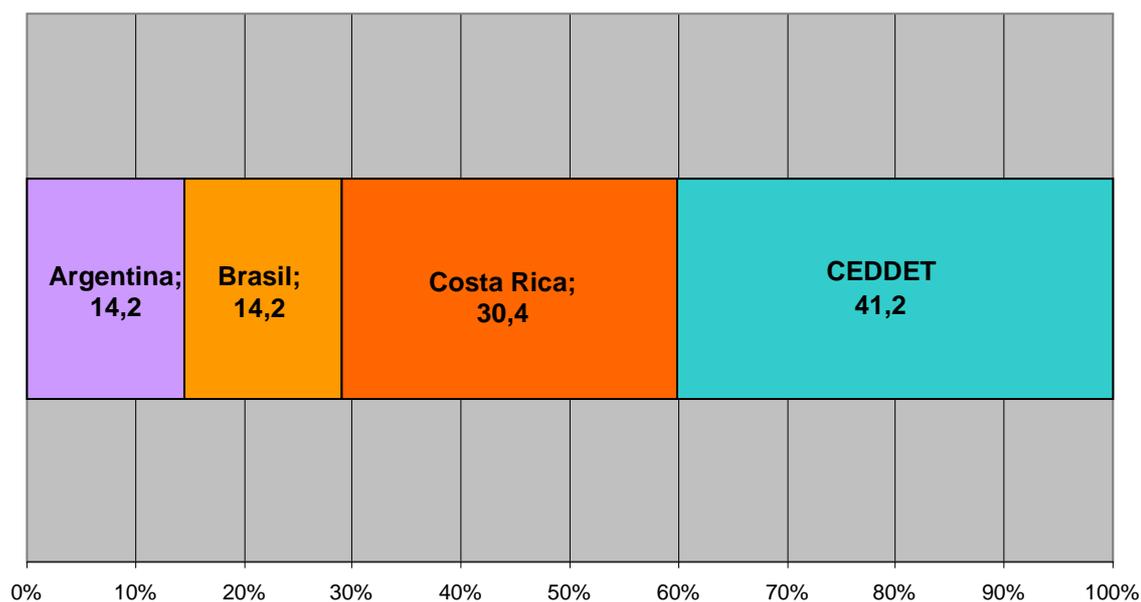
Se realizaron 9 entrevistas abiertas: 2 expertos en *e-learning* y 1 Responsable de Recursos Humanos por Administración Central de cada país. Cada entrevista ha tenido una duración entre 70 y 80 minutos, las cuales fueron grabadas y transcritas.

4. Características de la muestra final

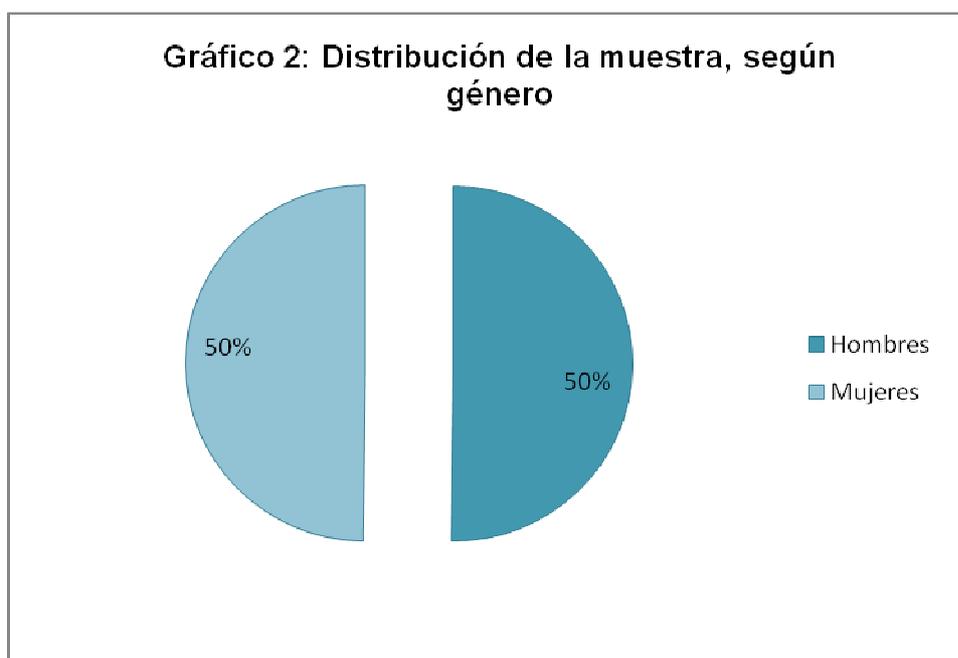
Como puede observarse en el siguiente gráfico, por el origen de los cuestionarios analizados, cabe describir la muestra en cuatro grandes bloques:

- Poco más de cuatro de cada diez entrevistados (41,2%) han sido identificados directamente como antiguos participantes de CEDDET.
- Casi un tercio (30,4%) de las entrevistas han sido realizadas en Costa Rica.
- Argentina y Brasil tienen el mismo peso en la muestra final resultante, con un 14,2%.

Gráfico 1: Distribución muestra, según origen cuestionario (%)



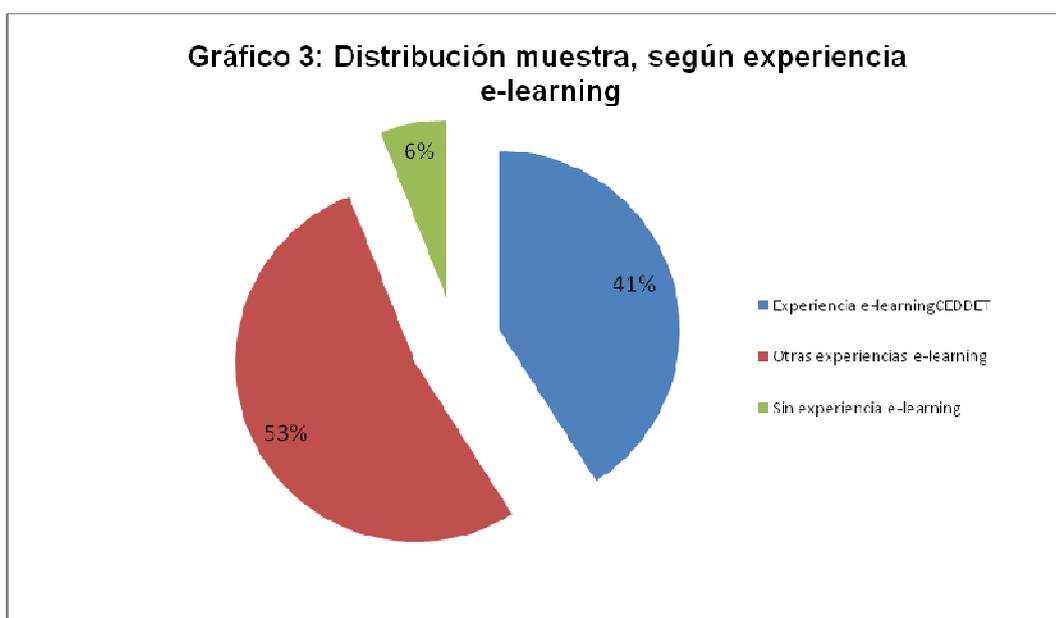
La muestra se ha dividido prácticamente a partes iguales entre varones y mujeres, como señala el siguiente gráfico, en cuya interpretación ha de tenerse en cuenta que siete personas no han señalado la casilla del sexo.



Si puede hablarse de distribución paritaria para el conjunto de la muestra, no ocurre lo mismo cuando tal distribución se cruza con el origen de los cuestionarios. Entonces, se observa que el peso de las mujeres es mayor en la muestra de Argentina y Brasil; mientras que el de varones lo es en las de Costa Rica y CEDDET.

Tabla 1: Muestra distribuida por sexo y origen de los entrevistados			
(% dentro de origen cuestionario)			
Origen	Sexo		Total
	Varón	Mujer	
Argentina	33,68%	66,32%	100%
Brasil	32,63%	67,37%	100%
Costa Rica	52,79%	47,21%	100%
CEDDET	60,14%	39,86%	100%
Total	50,23%	49,77%	100%

En función de que uno de los objetivos era la búsqueda de la percepción de la formación *e-learning* entre personas que no habían pasado por la experiencia de un curso en este tipo de enseñanza, se incluyó en la muestra personas con estas características, hasta conformar un 6%.



La edad media de todos los entrevistados que forman parte de la muestra es de 40,7 años:

- Las mujeres que han contestado a la pregunta son ligeramente un poco más mayores que sus compañeros varones: 41,2 años frente a 40,3 años.
- Los que tienen experiencia en formación virtual son los más jóvenes (40,1 años) frente a los que carecen de tal experiencia (44,1 años) y quienes han pasado por la experiencia CEDDET, que se encuentran en medio: 41,1 años. Entre los que tienen experiencia, distinta a la de CEDDET, la diferencia es notable: entre los 37 años de experiencia de los costarricenses y los 44,6 y 43,5 de argentinos y brasileños, respectivamente.

El 50,2% varones frente al 49,8% mujeres, dentro de los que cumplimentaron la pregunta relativa a esta cuestión. En el caso de los alumnos de un curso de CEDDET, el peso de los varones es mayor: 60,1% frente al 39,9% de mujeres.

El tiempo medio de trabajo en las administraciones públicas es de 14 años.

El 39,8% de la muestra tiene una formación de cursos de postgrado y máster. El 35,9% son licenciados universitarios y 5,3% doctores. Sólo el 8,3% son clasificables en un nivel formativo no universitario.

Y, en cuanto al ámbito funcional de la muestra, hay que subrayar su variación y, por tanto, alta dispersión. Las áreas a las que pertenece mayor proporción de encuestados son: Poder Judicial (15% del total de la muestra), Educación (10,7%) y Administración General (10,6%).

5. Percepciones generales sobre la formación virtual

El cuestionario se inicia con una pregunta que se aproxima a la percepción general de la formación virtual con relativa independencia de la directa experiencia con aquélla. Es un pequeño bloque de preguntas para todos los entrevistados, el cual persigue un doble objetivo: por una parte, introducir en la materia y, por otra parte, conocer una primera perspectiva general sobre el *e-learning*. Para ello, se pregunta a todos, aunque la mayoría tiene experiencias en este tipo de formación, sobre la percepción de los *otros*, de quienes nunca la han tenido.

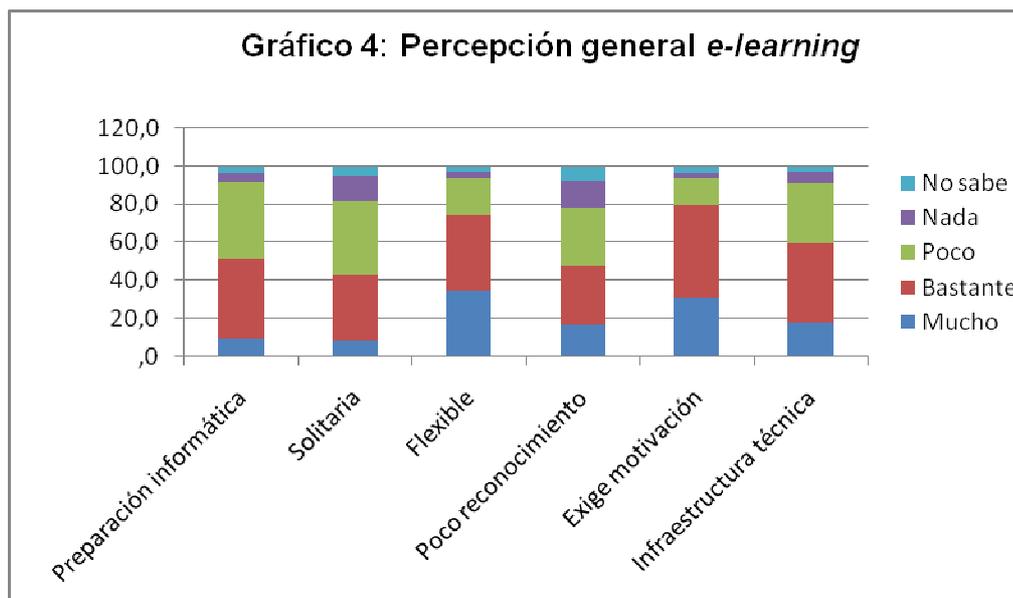
El 78% de los entrevistados piensan que el *e-learning* es un tipo de formación que exige mucha **más motivación** para seguir en ella. Es decir, se pone en primer lugar de su caracterización el esfuerzo que ha de realizar el discente, el potencial alumno.

En contrapuesto equilibrio a lo anterior, casi el 75% subraya (señalan mucho o bastante) que el *e-learning* es un tipo de formación más **flexible**.

Teniendo en cuenta lo anterior y, sobre todo, la notable diferencia de estos dos aspectos con relación a los otros señalados, puede decirse que la percepción del *e-learning* va a estar entre estos dos polos: el polo positivo de la **flexibilidad** y el polo relativamente negativo de la exigencia de **mayor implicación** y, por lo tanto, mayor motivación por parte del discente. Por lo tanto, cabría hablar, en principio, de un doble polo en la percepción general del *e-learning*: polo atractor –la mayor flexibilidad en el desarrollo de este tipo de formación- y un polo disuasor, la mayor implicación por parte del alumno.

Además, se apunta, de manera iniciática, a componentes principales en la calidad de la oferta de cursos o programas *e-learning*. A través de la flexibilidad se logra la calidad práctica o de adaptación, alcanzando a sectores de la población con gran motivación para la formación, pero poca

disponibilidad de tiempo. A través de la implicación del alumno en la formación, se camina hacia el capital simbólico de esta formación, que tiene uno de sus principales déficit simbólicos en la idea de ser una formación “fácil”, en la que la facilidad práctica se asimila a la facilidad en su seguimiento y el logro de sus objetivos.



Cabe destacar cómo las caracterizaciones vinculadas a las exigencias técnicas, como conocimiento de informática o disponibilidad de máquinas informáticas actualizadas, han quedado en un segundo lugar. El 59,5% ha señalado que piensa mucho o bastante que es una enseñanza que requiere aparatos técnicos muy actualizados y el 51,3% que exige gran preparación técnica e informática previa. Puede decirse que constituyen obstáculos menores o fuentes de menor distancia con respecto a la potencial relación con la formación virtual. Es decir, son cuestiones que ocupan un segundo plano a la hora de decidir si se afronta un curso de *e-learning*.

Más divididos están los consultados con respecto a la percepción de reconocimiento que tiene este tipo de formación. Para el 47%, tiene menos reconocimiento que la enseñanza cara a cara; pero el 45% está poco o nada de acuerdo con tal afirmación. En todo caso, hay que señalar

cómo la formación virtual sigue manteniendo un importante déficit simbólico con respecto a la formación presencial. Tal percepción se establece como una de las posibles causas de que, como se verá más adelante, una parte importante de los consultados demande un alto nivel de exigencia.

Sólo el 42,6% del total mantiene que se trata de una enseñanza solitaria. Aun cuando es un porcentaje relativamente alto, hay que tener en cuenta que la soledad del estudiante es una de las imágenes clásicas de la formación virtual. Creemos que en este menor peso relativo de la percepción de soledad del estudiante está el paso de la “enseñanza a distancia”, más o menos tradicional, al *e-learning*.

Por lo tanto, no se aprecian obstáculos o distancias importantes con respecto a este tipo de formación. Los mayores, la conciencia de que para involucrarse en ella se exige gran motivación y, en un segundo lugar relativo, los problemas derivados de lo que puede considerarse la atribución de un valor simbólico menor, traducido en la percepción de que tiene menor reconocimiento que la enseñanza presencial.

El menor valor simbólico de la formación virtual, con respecto a la formación presencial, es subrayado por nuestros entrevistados cualitativamente. La formación presencial “*está ahí*”, con siglos de existencia, naturalizada en nuestras concepciones. En el caso de la formación virtual, vale una mínima experiencia negativa para poner en tela de juicio todo este tipo de formación:

“No, a veces hay más prejuicios desde fuera que por las experiencias de las personas que uno pueda recoger. Entonces, desde fuera siempre es el tema del desgranamiento, de las dificultades y demás, que los que tenemos referencias de la gestión efectivamente dan cuenta de este problema” (entrevista).

No puede hablarse de diferencias significativas a la hora de comparar las respuestas a estas preguntas sobre percepciones generales de la formación virtual entre las categorías de quienes tienen experiencia en formación virtual (en ofertas distintas a CEDDET), quienes han tenido la experiencia de formación virtual a través de CEDDET y quienes carecen de experiencia alguna en este tipo de formación. La única relativa excepción es el menor grado de importancia dada por quienes han hecho los cursos de CEDDET a la necesidad de requerimiento de aparatos técnicos e informáticos muy actualizados.

Mientras aquéllos han suscrito tal afirmación en un 52% (han señalado las casillas de mucho o bastante), asciende al 65% y 67% entre los que han pasado por otras experiencias de formación virtual y los que no han pasado por ninguna, respectivamente. ¿Esto es porque los requerimientos de conocimiento informático de los cursos de CEDDET son menores o porque la disponibilidad informática de quienes tienen otra experiencia en formación virtual es menor? Parece más lógico pensar que la respuesta a esta cuestión está en la segunda parte de la pregunta. Las bases empíricas de la respuesta: mientras el 57% de quienes han realizado los cursos de CEDDET tienen el nivel de formación más alto (postgrado o máster), tal proporción desciende por debajo del 29% entre quienes han tenido otras experiencias de formación virtual.

Tampoco puede hablarse de patrones de respuesta significativamente distintos en cuanto al sexo.

Con relación a la formación, apuntar que quienes son doctores han subrayado en mayor grado el carácter solitario de la formación virtual y el menor reconocimiento de este tipo de formación (60% de éstos, frente a un 47% del conjunto de la población). Hay que tener en cuenta que quienes tienen el grado de doctor están plenamente insertados en la lógica del reconocimiento formal como parte de la carrera meritocrática.

5.1. La comparación con la formación presencial

Las grandes ventajas percibidas del *e-learning* con relación a la formación presencial están en la adaptación a disponibilidad de horarios (el 92% opta por la enseñanza *e-learning*, sobre la presencial con relación a la posibilidad de alcanzar este objetivo), el conocimiento en todo momento del progreso obtenido (71%, frente al 15% que opta por la presencial), el mejor reparto del esfuerzo a lo largo del curso (69%) o la mayor adaptación a las necesidades del participante (66%).

El reconocimiento del título y, por lo tanto, el déficit de valor simbólico de la formación virtual, se presenta otra vez como el punto crítico. Como se ha visto en el apartado anterior, puede hablarse de dudas con relación al grado de reconocimiento social de la formación virtual (especialmente, entre el grupo que puede considerarse fuente de valor simbólico en el campo de la enseñanza, como son los que tienen el título de doctor).

Al compararse directamente en esta pregunta la formación virtual con la formación presencial, el 15% ha señalado el *e-learning* con mayor capacidad para obtener un título reconocido, frente al 48% que ha optado por la presencial y el 27% que señala que ninguna de las dos formas de enseñanza por sí sola. Distribución de respuestas que puede explicarse desde la percepción dominante de que el *e-learning* posibilita títulos de poco prestigio, salvo que la oferta venga dada por el más fácil acceso a títulos de instituciones, con prestigio, en el extranjero. Es como si el déficit de este tipo de formación debiera complementarse o rellenarse con potentes fuentes de valor simbólico derivados del reconocimiento del país de origen de la institución o de la propia institución.

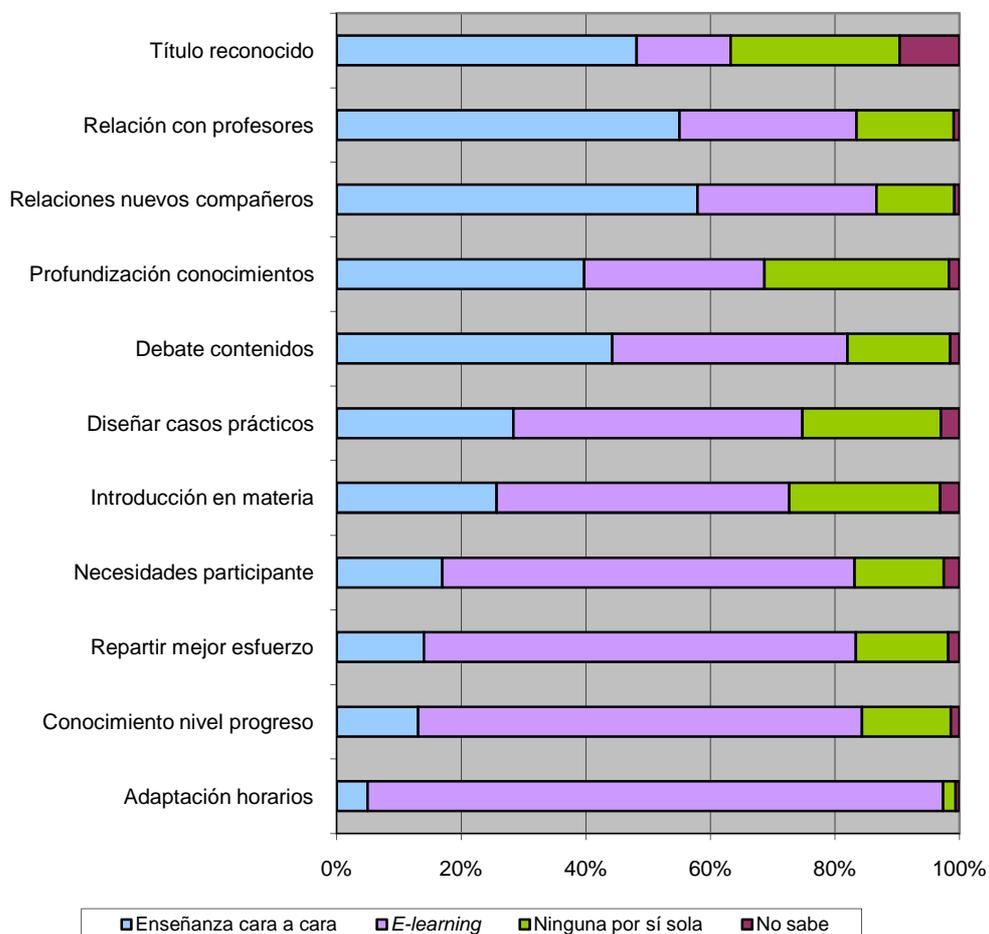
En este aspecto, ha de recordarse que una de las estrategias iniciales más importantes de las instituciones universitarias españolas de formación a distancia fue proveerse de profesores con un amplio reconocimiento en el mundo académico (véase los casos de Fuentes Quintana, en la UNED; o de Manuel Castells, en la UOC).

Tabla 2: Percepción de mayor capacidad, entre tipos de formación, para la obtención de distintos objetivos

(distribución de respuestas para cada uno de los objetivos)

	Enseñanza cara a cara	<i>E-learning</i>	Ninguna por sí sola	No sabe
Adaptación horarios	5,00%	92,40%	2,00%	0,60%
Conocimiento nivel progreso	13,10%	71,30%	14,20%	1,40%
Repartir mejor esfuerzo	14,00%	69,30%	14,80%	1,80%
Necesidades participante	17,00%	66,30%	14,30%	2,50%
Introducción en materia	25,70%	47,00%	24,20%	3,10%
Diseñar casos prácticos	28,40%	46,40%	22,20%	3,00%
Debate contenidos	44,30%	37,70%	16,50%	1,50%
Profundización conocimientos	39,80%	29,00%	29,60%	1,70%
Relaciones nuevos compañeros	58,00%	28,80%	12,50%	0,80%
Relación con profesores	55,10%	28,50%	15,60%	0,90%
Título reconocido	48,20%	15,10%	27,10%	9,60%

Gráfico 5: Comparación formación presencial y *e-learning* en distintos rasgos



Las ventajas comparativas con las que contaría la formación presencial y que, por lo tanto, se convierten en dimensiones a resolver por la propuesta de la formación virtual, además del reconocimiento del título, son:

- El debate sobre contenidos: el 44% considera que la formación presencial lo consigue mejor que la virtual, por la que opta el 38%.
- La profundización en los conocimientos: el 40% frente al 29%.
- El relacionarse con nuevos compañeros: 58% frente a 29%.

- La fluidez en la relación con los profesores: 55% frente a 28%.

Interpretados globalmente estos resultados, es como si el *e-learning* obtuviese ventaja en la adaptación a las condiciones prácticas (espacio-temporales) del receptor de la formación; mientras que la formación presencial mantuviese el núcleo de los máximos valores de la formación: diálogo, profundidad y relación, lo que se sintetiza en un mayor valor y reconocimiento del título.

Estableciendo una metáfora, se percibe predominantemente el *e-learning* como una formación que acude donde está el receptor; sin embargo, para hacer ese camino pierde buena parte de su equipaje, de los instrumentos que tiene “en casa”. De aquí que, para compensar tal déficit, una vez que la formación “está en la casa” del receptor, hay que “llevar” a éste a las exigencias de la formación o que el título que se obtenga aparezca claramente reconocido. Parece establecerse así una especie de polaridad en términos de esfuerzo:

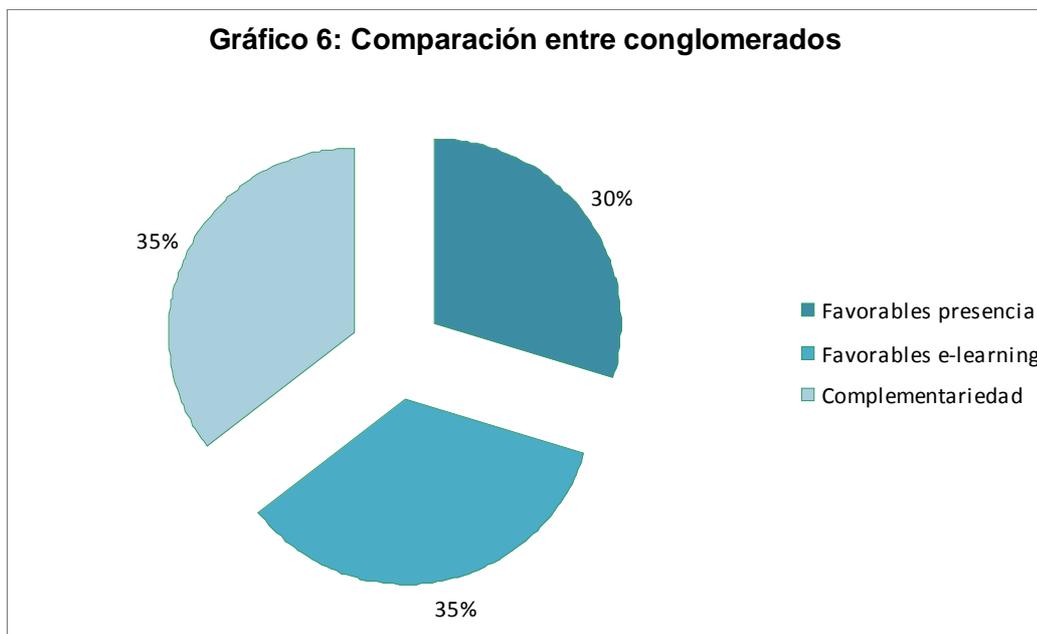
	FORMACIÓN PRESENCIAL	E-LEARNING
IMPLICACIÓN CONDICIONES MATERIALES	GRAN ESFUERZO	MENOR ESFUERZO
IMPLICACIÓN CONTENIDOS DEL CONOCIMIENTO	MENOR ESFUERZO	GRAN ESFUERZO

A partir de la pregunta sobre qué tipo de enseñanza logra mejor unos objetivos, la muestra se ha dividido entre distintas categorías a través de un análisis *cluster*:

- Al primer conglomerado o agrupación pertenece el 29,6% de la muestra. Es el más favorable al *e-learning*, de manera que en todos los ítems la mayoría de quienes lo componen

opta por el *e-learning*. Ahora bien, incluso en este grupo el reconocimiento del título adquiere valores críticos: está a favor el 41,4% frente al 40,8% que lo sitúa mejor en la formación presencial.

- El segundo conglomerado lo forma el 34,9% de la muestra. Es el más favorable a la formación presencial y, por lo tanto, habría que señalar como más resistente al *e-learning*. Tiende a optar por la formación presencial en casi todos los ítems, con la excepción de: adaptación a la disponibilidad de horarios (88% opta por *e-learning* en este aspecto), el conocimiento en todo momento del progreso obtenido (54%), el mejor reparto del esfuerzo a lo largo del curso (60%) y la mayor adaptación a las necesidades del participante (55,6%).
- El tercer grupo lo forman quienes, en mayor medida, tienden a manifestar que ni un tipo ni el otro obtienen, por sí solos, los objetivos señalados. Constituyen el 35,4% de la muestra. Optan mayoritariamente por la formación virtual para la obtención de objetivos, tales como: adaptación a disponibilidad de horarios, la introducción en una materia nueva, el diseño de casos prácticos, el mejor reparto del esfuerzo a lo largo del curso y la mayor adaptación a las necesidades del participante.
- Dentro de este tercer grupo que no puede considerarse identificado claramente con ninguno de los dos tipos de formación, la mayoría de sus miembros (más del 50%) opta por la formación presencial para la obtención de los siguientes objetivos: mayor reconocimiento del título y las relaciones con nuevos compañeros. Ahora bien, en la mayoría de los casos, opta por la complementariedad.



Este tipo de análisis estadístico multivariante, más allá de ofrecer una nueva distribución de la muestra, de manera que podría hablarse de una división en tres tercios, apunta una vez más a cuáles son los rasgos que, casi en exclusividad, definen a cada uno de los tipos de formación abordados: el valor simbólico o reconocimiento del título a la formación presencial; mientras que la adaptación a la disponibilidad personal de tiempo, el conocimiento en todo momento del progreso obtenido y, de manera más general, la adaptación a las necesidades del participante, parecen patrimonio casi exclusivo del *e-learning* cuando se comparan los dos tipos de formación.

Puestos en la diatriba de tener que seleccionar entre los dos tipos de formación para ser aplicada en sus respectivas administraciones, la gran mayoría de los entrevistados recomendaría la formación *online* o virtual para el desarrollo profesional de los empleados públicos y funcionarios de las administraciones públicas de su país. Así lo haría el 86,2% de los consultados, incluso en el caso de que hubiera ofertas de formación presencial similares. Un 11,6% también lo recomendaría, pero sólo

cuando no hubiera una oferta similar disponible en la formación presencial.

Las razones más referidas para recomendar la formación *online* son: su **flexibilidad** (34,5%), la oportunidad que supone para obtener conocimiento en distintas áreas de interés (27%) o la simple consideración de que es un buen método (12%), al menos tan valioso como la modalidad presencial.

Las características que espontáneamente han considerado los consultados que ha de tener una oferta de formación *online* o virtual destinada a los empleados públicos han sido preferentemente: la **accesibilidad** a la tecnología o la plataforma (9,1% de todas las respuestas recogidas), la **interactividad** (8,9%) y el **reconocimiento del título** (8,1%) o la **flexibilidad** de horarios en su desarrollo (8,1%). Desde un análisis global de los distintos resultados que se han abordado en este apartado, parece apuntarse que la flexibilidad –de tiempos y espacios- y el reconocimiento del título aparecen como los dos grandes atractivos, a la hora de decidir por ofertas concretas de *e-learning*. La primera característica, en cuanto percibida como intrínseca y gran potencial de la formación virtual. La segunda característica, como su déficit general, en comparación con la formación presencial.

6. Percepciones del funcionario/empleo público sin experiencia en teleformación

Antes de entrar en la valoración de los distintos elementos que pueden llegar a conformar una oferta de cursos o programa *e-learning*, conviene detenerse en las percepciones de quienes no han vivido la experiencia de un curso o programa de este tipo de formación.

En la muestra se han incluido 37 empleados públicos (5,5% del total de la muestra) que carecen de experiencia alguna en cursos de *e-learning*. A partir de ellos, se obtiene la percepción de este tipo de formación “desde

fuera”. Por lo tanto, dada la escasez del tamaño muestral, tan solo cabe considerar los indicadores producidos como una ligera aproximación.

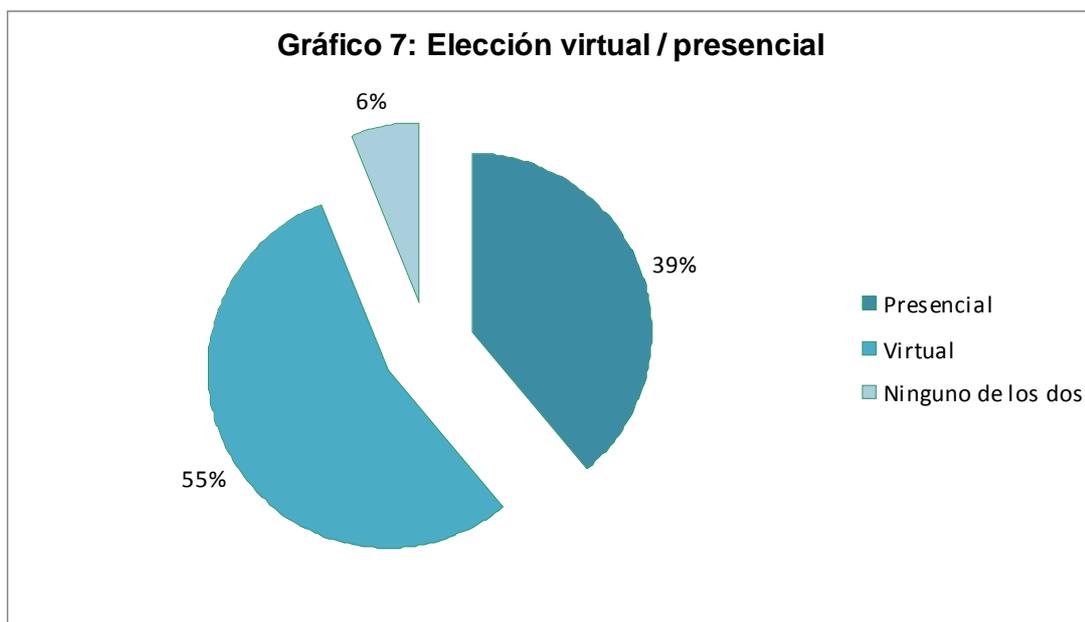
Las principales razones para tal falta de experiencia parecen ajenas a los propios empleados públicos, ya que la tercera parte de los mismos (33,3%) dice que nunca ha recibido oferta de realización de un curso de *e-learning*.

Por otro lado, la falta de experiencia tendría que ponerse entre paréntesis, ya que el 27,8% empezó un curso de *e-learning*; pero no lo terminó. Algo que puede tomarse como indicador de “*fracaso de primera experiencia*”. No era objetivo de este estudio indagar en las razones de este fracaso, pero el volumen de respuestas –con la precaución con que ha de tomarse cualquier indicador con el reducido tamaño muestral de referencia– subraya la necesidad de investigar las razones que llevaron a abandonar un curso de *e-learning*.

Sólo el 22,2% de estos empleados públicos a los que se ha clasificado como sin experiencia completa (curso terminado) en *e-learning* se les puede considerar “resistentes” con respecto a ésta: el 13,9% señalan que este tipo de experiencia no les atrae y el 8,3% que la prefieren presencial.

Desde el conjunto de estos funcionarios y empleados públicos “sin experiencia”, no puede hablarse de resistencia a la oferta de cursos de *e-learning*, ya que, ante una elección entre formación presencial y formación *e-learning*, más de la mitad (54,5%) optaría por la enseñanza virtual. Sólo un 39,4% optaría por la enseñanza presencial.

La mitad de los que optan por la formación virtual, lo hacen por la posibilidad de planificar el horario de formación. En cambio, la principal razón para optar por la formación presencial es la posibilidad de interactuar (27%).



7. Obstáculos personales para la formación virtual

Debido a su novedad, es presumible una distancia social de la formación virtual. No obstante, en un mundo racionalizado, tal distancia tiende a apoyarse en racionalizaciones o justificaciones.

Los principales obstáculos personales para la formación virtual, señalados por quienes carecen de experiencia en formación *e-learning*, tienden a situarse en cuestiones relacionales, en la **falta de contacto**: más del 40% señala, en mucho o bastante grado, como obstáculo la falta de contacto cara a cara entre los participantes; mientras que un 32% señala la falta de contacto con los profesores. Habitados a una formación apoyada fundamentalmente en la oralidad, en el verbo hablado, la formación virtual se dibuja como un enfrentamiento directo a los materiales. El aprendizaje ya no está en un maestro o un compañero, a los que se ve, sino en el esfuerzo de uno mismo enfrentado a los materiales.

No parecen suponer obstáculo relevante los conocimientos informáticos (16% lo señalan como mucho o bastante obstáculo), la disponibilidad de equipos informáticos (24%) y las dificultades para desarrollar la aplicación

de ejercicios prácticos (13,5%). Mientras que la (falta de) relación personal se constituye en obstáculo no aparece así la relación con las máquinas e instrumentos de aprendizaje.

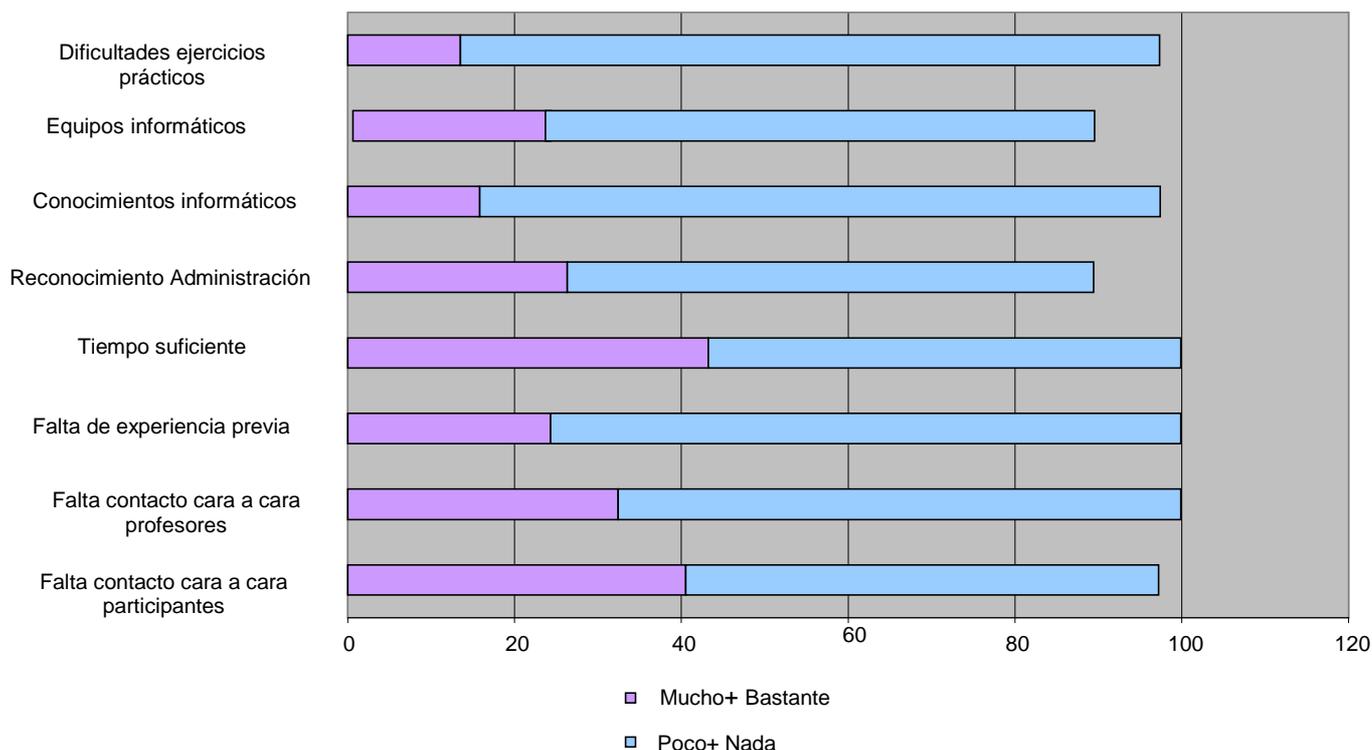
Tabla 3: Grado en que distintos aspectos constituyen obstáculos personales para la realización de cursos de formación virtual
(porcentajes en horizontal, para cada obstáculo)

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
Falta contacto cara a cara participantes	21,60%	18,90%	21,60%	35,10%	2,70%
Falta contacto cara a cara profesores	18,90%	13,50%	21,60%	45,90%	0,00%
Falta de experiencia previa	16,20%	8,10%	35,10%	40,50%	0,00%
Tiempo suficiente	13,50%	29,70%	40,50%	16,20%	0,00%
Reconocimiento Administración	10,50%	15,80%	26,30%	36,80%	10,50%
Conocimientos informáticos	10,50%	5,30%	39,50%	42,10%	2,60%
Equipos informáticos	7,90%	15,80%	31,60%	34,20%	10,50%
Dificultades ejercicios prácticos	5,40%	8,10%	56,80%	27,00%	2,70%

Desde una perspectiva global, hay que tener en cuenta que ninguno de los aspectos de carácter personal abordados supone un obstáculo para la mayoría de los consultados sin experiencia previa en formación virtual, pues todos los ítems han sido señalados, como tal obstáculo, por menos de la mitad de estas personas.

Hay que subrayar, además, que la potencial falta de reconocimiento por parte de la Administración del título obtenido no parece constituir un grave problema, ya que el 63% lo considera en poco o nada como obstáculo. Al menos, no está tan legitimada la expresión de esta razón, como están las referencias a la falta de interacción, a los aspectos relacionales de la formación.

Gráfico 8: Grado en que distintos aspectos son obstáculo personal para desarrollar *e-learning*



8. Obstáculos institucionales para la formación virtual

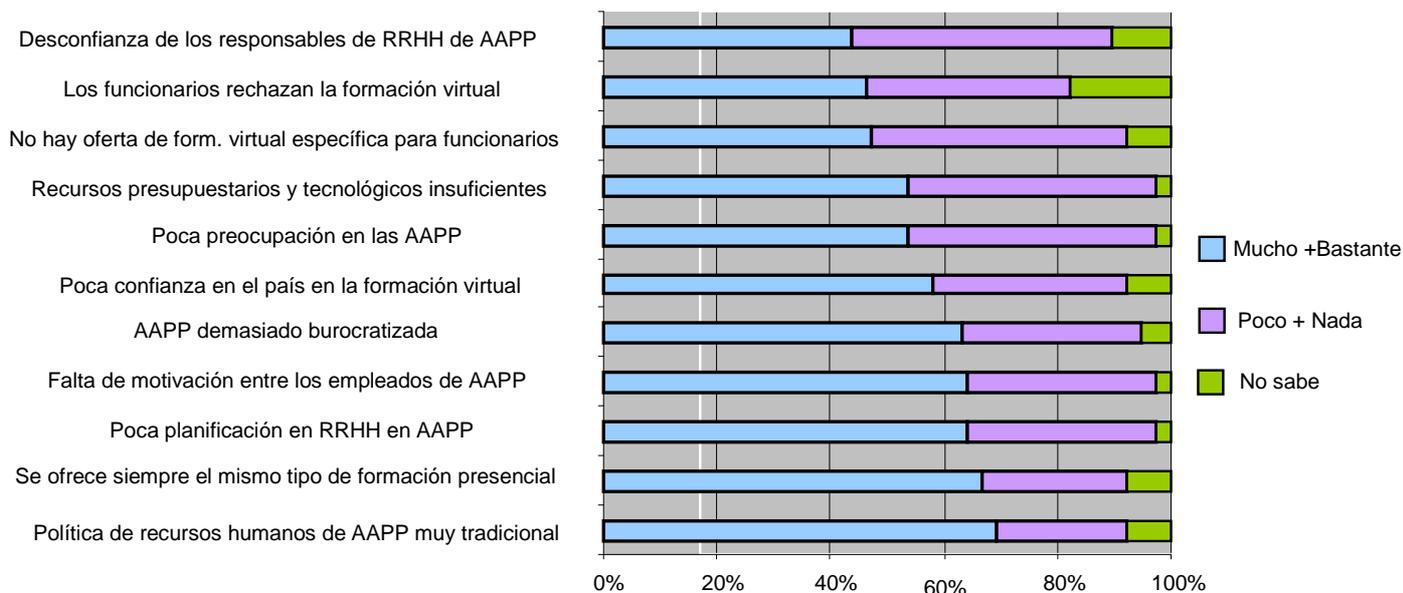
Los obstáculos percibidos para la extensión de la formación virtual en las administraciones públicas son situados en mayor grado dentro de las propias administraciones. De hecho, hay varios elementos en los que los consultados coinciden en que suponen mucho o bastante problema para el desarrollo de la formación virtual: una **política de recursos humanos** de las administraciones públicas **muy tradicional** (69% mucho o bastante de acuerdo); **poca planificación** en recursos humanos (64%); el hábito de ofrecer la misma formación, que es presencial (67%); poca preocupación en las administraciones públicas por el rendimiento de sus empleados (54%); poca confianza dentro del país en la formación virtual (58%) o administraciones públicas demasiado burocratizadas (63%).

Tienen mayor peso aquellas dimensiones que pueden considerarse estructurales (políticas, planificación, rutinas....) que las agenciales, vinculadas a la decisión de sujetos o agentes específicos, como los propios empleados (la falta de motivación de éstos apenas constituye un problema) o decisiones de los responsables de los departamentos de Recursos Humanos.

Tabla 4: Grado en que distintos aspectos constituyen obstáculos para que las Administraciones Públicas oferten cursos de formación virtual (porcentajes en horizontal, para cada obstáculo)

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
Política de recursos humanos de AAPP muy tradicional	30,80%	38,50%	20,50%	2,60%	7,70%
Poca planificación en RRHH en AAPP	28,20%	35,90%	28,20%	5,10%	2,60%
Hábito de ofrecer siempre el mismo tipo de formación presencial	20,50%	46,20%	23,10%	2,60%	7,70%
Poca preocupación en las AAPP por rendimiento de empleados públicos	17,90%	35,90%	35,90%	7,70%	2,60%
No hay oferta de formación virtual específica para funcionarios	15,80%	31,60%	34,20%	10,50%	7,90%
Poca confianza en el país en la formación virtual	15,80%	42,10%	34,20%	0,00%	7,90%
Recursos presupuestarios y tecnológicos insuficientes	15,40%	38,50%	33,30%	10,30%	2,60%
AAPP demasiado burocratizada	13,20%	50,00%	26,30%	5,30%	5,30%
Los funcionarios rechazan la formación virtual	12,80%	33,30%	33,30%	2,60%	17,90%
Desconfianza de los responsables de RRHH de AAPP	12,80%	30,80%	35,90%	10,30%	10,30%
Falta de motivación entre los empleados de AAPP	12,80%	51,30%	28,20%	5,10%	2,60%

Gráfico 9: Obstáculos en las AAPP para el desarrollo de *e-learning*



En la percepción de los consultados, dominan más los obstáculos estructurales, establecidos a partir de la señalización de ciertas inercias en las formas de actuar de las administraciones públicas, que los vinculados a actuaciones de actores. Entre estos últimos, ha de subrayarse el reconocimiento de la falta de motivación de los propios empleados públicos (64% cree que este aspecto es mucho o bastante obstáculo).

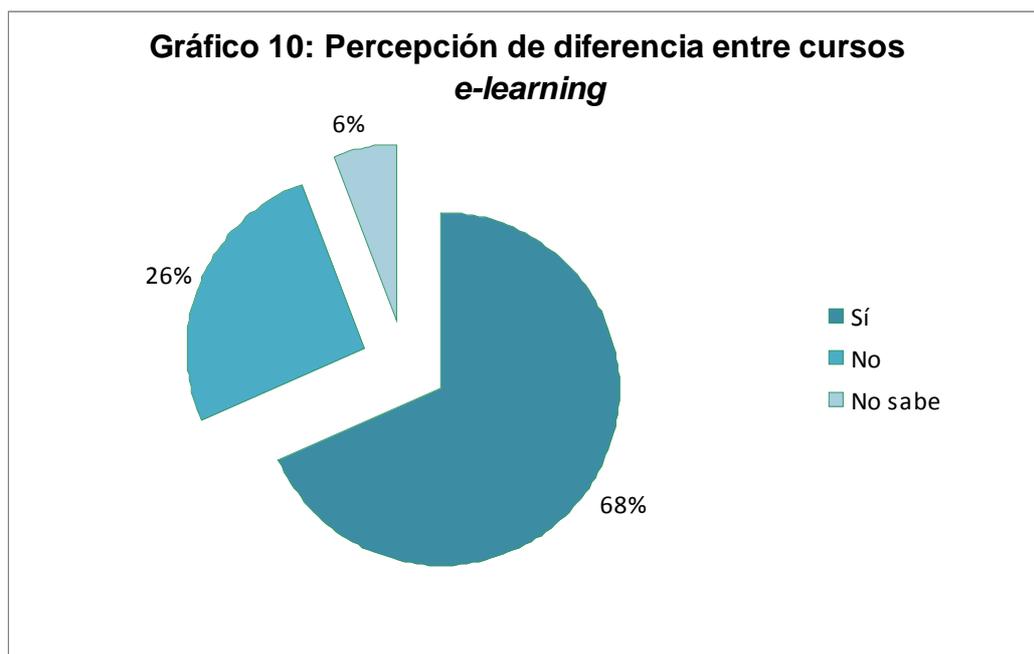
Por el contrario, la falta de confianza de los responsables de recursos humanos de las administraciones públicas aparece como un obstáculo relativamente menor.

9. La diferenciación entre cursos

A partir de aquí, nos centraremos en las perspectivas de los empleados públicos y funcionarios que han tenido alguna experiencia personal de formación *e-learning* en su ámbito profesional, enfocando principalmente cuáles son las dimensiones que diferencian un curso de otro.

Quienes han tenido una experiencia en *e-learning* conforman la mayoría de la muestra, ya que el 94% de ésta ha realizado, al menos, un curso completo de *e-learning*. El 32% del total de la muestra, ha realizado entre 3 y 5 cursos, el 26% más de 5 cursos. El 19,5% del total de la muestra sólo ha realizado un curso.

La gran mayoría (68,4%) de quienes han contestado a la pregunta sobre la diferencia entre cursos (aquellos que han realizado más de un curso) han señalado la existencia de ésta. Sólo un 25,8% no parece haber apreciado diferencias sustanciales y un 5,8% señala no saber si hay muchas diferencias.



Hay que destacar que casi todos los aspectos abordados han sido calificados mayoritariamente como de muy importante o bastante importante. Teniendo en cuenta que eran 17 indicadores, se observa una escasa discriminación o matización a la hora de establecer criterios por parte de los participantes en el cuestionario, cuando sólo tres de estos indicadores no son refrendados como de muy o bastante importantes por la mayoría.

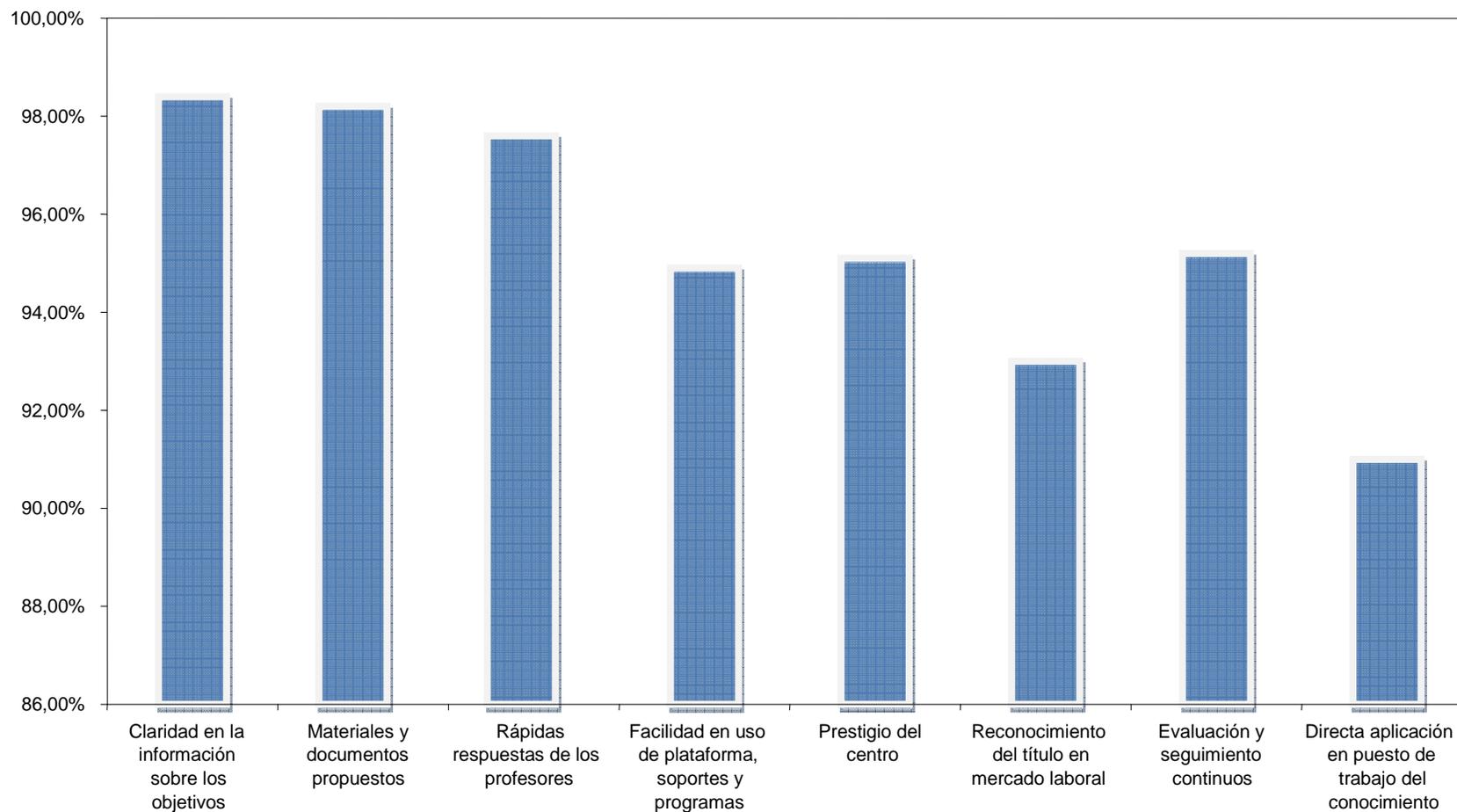
Puede hablarse de casi absoluto acuerdo a la hora de señalar la claridad en la información sobre los objetivos del curso y los materiales y documentos propuestos como aspectos muy importantes para considerar un curso de calidad. Casi el total de la muestra los señalan como muy o bastante importantes. Pueden considerarse los **aspectos básicos** de la calidad de un curso o programa *e-learning*.

Las rápidas respuestas de los profesores, los aspectos relacionados con el uso de la plataforma, soportes y programas informáticos, el prestigio del centro y el reconocimiento del título en el mercado laboral, que también recogen un muy elevado número de respuestas de muy importante o bastante importante, pueden considerarse los **aspectos diferenciadores**.

Tabla 5: Grado de importancia dada a distintos aspectos para la consideración de la calidad de un curso *e-learning* (porcentajes en horizontal, según cada aspecto)

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
Claridad en la información sobre los objetivos	80,60%	17,80%	1,30%	0,30%	0,00%
Materiales y documentos propuestos	80,00%	18,20%	0,80%	0,50%	0,50%
Rápidas respuestas de los profesores	72,60%	25,00%	1,40%	0,30%	0,60%
Facilidad en uso de plataforma, soportes y programas	69,00%	25,90%	4,10%	0,80%	0,20%
Prestigio del centro	63,20%	31,90%	2,90%	0,20%	1,90%
Reconocimiento del título en mercado laboral	61,40%	31,60%	5,90%	0,30%	0,80%
Evaluación y seguimiento continuos	56,80%	38,40%	4,10%	0,50%	0,20%
Directa aplicación en puesto de trabajo del conocimiento	52,30%	38,70%	8,10%	0,50%	0,50%

Gráfico 11: Grado de importancia de distintos aspectos para la consideración de un curso *e-learning* de calidad



9.1. Las más importantes

La existencia de una evaluación y seguimiento continuados de la evolución y la directa aplicación en el puesto de trabajo del conocimiento adquirido se consideran dimensiones muy importantes por más de la mitad de los consultados que han realizado, al menos, dos cursos *online*. No obstante, ya con relación a este último aspecto, hay un 8,6% que lo considera poco o nada importante; pero, en cualquier caso, nos movemos en unos márgenes en los que más del 90% lo ha considerado muy o bastante importante.

En la ordenación de los aspectos considerados más importantes, puede apreciarse una primera mayor relevancia de las dimensiones vinculadas al diseño y desarrollo del curso o programa (objetivos, materiales, uso de la plataforma, respuestas de los profesores). Un relativo segundo peldaño lo conforman dimensiones que podríamos denominar simbólicas: prestigio (del centro) o reconocimiento (del título). En este grupo podría incluirse también la directa aplicación de los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo, pues puede considerarse otra forma de reconocimiento de la formación adquirida.

El prestigio de los profesores, rápidas respuestas de los profesores y evaluación y seguimiento continuos son especialmente consideradas importantes por quienes, en la comparación de los dos tipos de formación, optan por la presencial.

La existencia de foros o chats, la adaptación del desarrollo del curso al ritmo personal, el prestigio de los profesores y la atención administrativa parecen incidir también directamente sobre la calidad del curso de formación virtual, pues más de cuatro de cada cinco consultados con varias experiencias en este tipo de formación las consideran dimensiones importantes. Se conforman como importantes aspectos complementarios.

Tabla 6: Valoración del grado de importancia de distintos elementos para la calidad de un curso de *e-learning* (porcentajes en horizontal, según cada elemento)

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
Existencia de foros o chats	48,40%	43,30%	7,30%	0,30%	0,60%
Adaptación a ritmo personal	48,40%	40,80%	9,70%	0,80%	0,30%
Prestigio de profesores	47,00%	40,10%	10,50%	1,80%	0,60%
Atención administrativa	41,90%	47,00%	9,40%	1,60%	0,20%
Existencia de jornadas presenciales	40,50%	31,90%	22,50%	4,10%	1,00%
Colaboración participantes de otros países o instituciones	31,10%	47,90%	17,50%	2,70%	0,80%
Existencia tutoría telefónica	14,90%	25,90%	46,60%	10,70%	1,90%
Requiera poco esfuerzo por parte de los participantes	9,60%	19,60%	42,10%	24,80%	3,80%
Selección de participantes exclusivamente por CV	8,80%	29,90%	42,30%	13,50%	5,50%

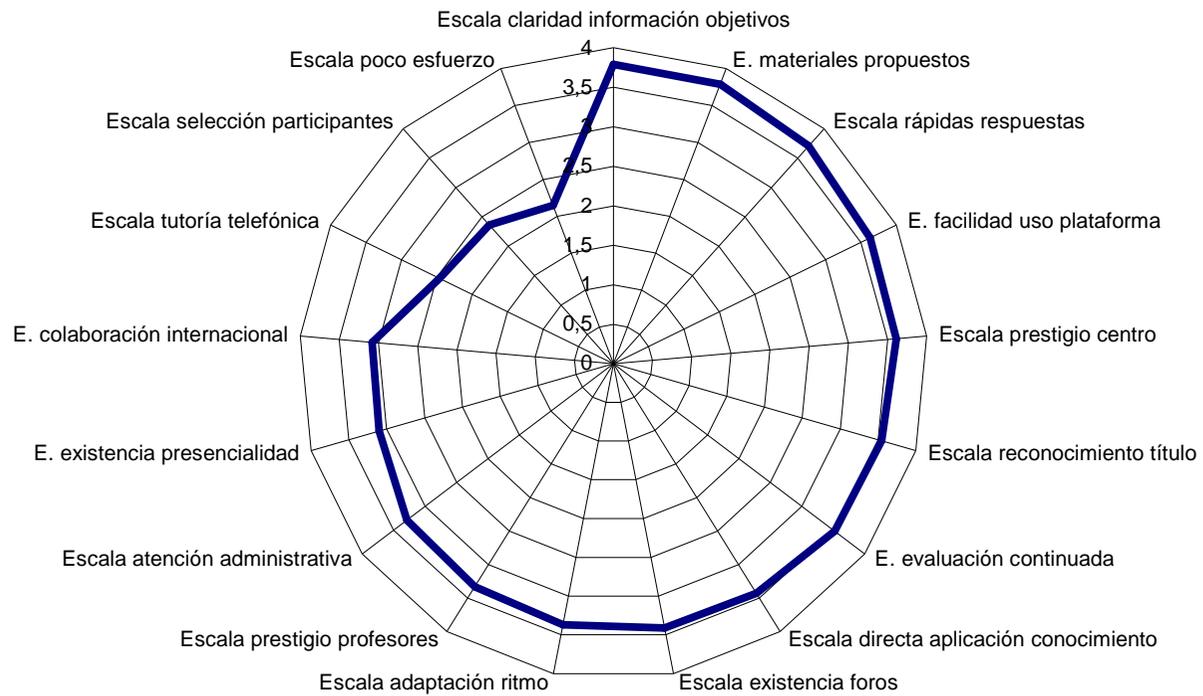
Cabría hablar de un cuarto escalón de **aspectos complementarios**, en la medida que, en comparación con la evolución de los otros aspectos, siguen siendo considerados como muy o bastante importantes por una mayoría; pero en menor grado que los anteriores. Estos aspectos son los siguientes: la existencia de jornadas presenciales (72% muy o bastante importante), la colaboración de participantes de otros países o instituciones (79%) y más lejos aún la existencia de tutoría telefónica (41%).

Por último, está el conjunto de aspectos que cabría entender excluido de la consideración de importantes para la configuración de un curso virtual de calidad: que exija poco esfuerzo por parte de los participantes y que éstos sean seleccionados exclusivamente por su CV. La baja consideración relativa de este último aspecto podría estar señalando cierto rechazo a la selección de los potenciales participantes en un curso, ya sea por su CV, ya sea por cualquier otro motivo.

Transformando las variables vistas anteriormente en escala, con una escala entre un máximo de 4 y un mínimo de 1, se obtiene una visión más sintética de la estructura adelantada, gracias a la obtención de medias.

Tabla 7: Grado de importancia dado a distintos aspectos para determinar un curso virtual de calidad	
	Media
Claridad información objetivos	3,79%
Materiales propuestos	3,79%
Rápidas respuestas	3,71%
Facilidad uso plataforma	3,63%
Prestigio centro	3,61%
Reconocimiento título	3,55%
Evaluación continuada	3,52%
Directa aplicación conocimiento	3,43%
Escala existencia foros	3,41%
Adaptación ritmo	3,37%
Prestigio profesores	3,33%
Atención administrativa	3,29%
Existencia presencialidad	3,10%
Colaboración internacional	3,08%
Tutoría telefónica	2,46%
Selección participantes	2,36%
Exigencia de poco esfuerzo	2,15%

Gráfico 12: Contribución de distintos elementos a la calidad de curso e-learning



Vemos, como no podía ser de otra manera, como claridad de la información de los objetivos del curso y los materiales propuestos son los aspectos que obtienen medias más altas. Bastante cerca de la máxima, con 3,79. Por debajo del punto medio (2,5) y, por lo tanto, con menor contribución a la calidad del curso *e-learning* se encuentran la presencia de tutoría telefónica, la selección de los participantes y la exigencia de poco esfuerzo en el desarrollo del curso. Aspectos muy a tener en cuenta en caso de publicitación de ofertas. Llama la atención el relativamente escaso peso, en la conformación de la apreciación de la calidad de un curso, del primero y tercero de estos tres elementos. La relegación de la tutoría telefónica a un segundo plano puede tomarse como indicador de que la fase de la educación a distancia fundamentada en este canal de comunicación está llegando a su fin, como ella superó a la fase del correo postal. El *e-learning* es la constatación de esa superación.

Por otro lado, la exigencia de poco esfuerzo en una oferta de *e-learning* es relegada al último lugar de las consideraciones porque, entre otras motivaciones, es una de las fuentes del déficit simbólico de la enseñanza a distancia en general, y del *e-learning* en particular. Hay que tener en cuenta que el esfuerzo sigue siendo generador de capital simbólico. Como muestran las tragedias, los héroes salen más del esfuerzo que de la victoria.

9.2. Profundizando el análisis

Hecho el primer repaso a la distribución de los elementos entre la población y su síntesis, a través de la conversión en escalas, se da un paso más en el análisis de todos estos ítems destinados a conocer dónde se sitúa la calidad diferencial de las ofertas de *e-learning* entre quienes tienen experiencia de varios cursos.

Realizando un análisis factorial (componentes principales) de la batería de ítems de la pregunta 12, sobre las dimensiones de un curso o programa de formación virtual vinculadas a su calidad, parecen agruparse principalmente en dos grandes dimensiones: en primer lugar, aquellas que señalan un grado de **implicación simbólica** con el curso o programa. En este primer factor tienen un peso importante cuestiones, tales como: la rápida respuesta de los profesores, la existencia de foros y chats, el prestigio del centro y de los profesores, la existencia de sesiones presenciales y de evaluación y seguimiento continuado.

Desde este punto de vista, una oferta de formación virtual sería considerada de mayor calidad en la medida que **ofrece y exige implicación** y, sobre todo, relación entre el centro y los alumnos. Es importante apuntar que bastantes de estos aspectos recogen, en buena medida, elementos que vienen de la formación presencial; es decir, dimensiones que proyectan elementos de la formación presencial en la virtual.

Por otro lado, parece que en este factor se recoge la demanda de **contacto continuo** con la institución (en sus diversos niveles: administrativo, profesorado, etc.) que ofrece la formación. Desde este punto de vista, hay que tener en cuenta que la existencia de sesiones presenciales o algún grado de contacto personal es percibida como fuente de legitimidad en un tipo de formación, la virtual, que parte de un débito de legitimidad con respecto a la formación presencial, así se establece como referencia una especie de **presencia virtual**:

“Y los sectores altos todavía están acostumbrados a la capacitación de elite y a la presencialidad. Tal vez acepten un poco más fácilmente los sectores más altos cuando hay una especie de presencia virtual” (entrevista).

El segundo factor aparece dirigido a recoger las especificidades percibidas en la formación virtual y, sobre todo, en la **adaptación al**

contexto concreto del potencial receptor de la formación: requiera poco esfuerzo de los participantes, cierta selección homogénea de los participantes (en función de CV), y, sobre todo, dando relativa poca relevancia a los indicadores que significan un contacto y seguimiento intensamente continuo de la formación.

El primer factor recoge sintéticamente, en mayor medida, los elementos que tienen que ver con la **exigencia**. Una exigencia compartida por ambas modalidades de formación. Una especie de contrato de exigencia. En cambio, el segundo factor se establece principalmente sobre la **flexibilidad** de la formación virtual.

Por lo tanto, parece así que la calidad de la formación virtual se sitúa en un equilibrio –difícil recoger cuando el análisis se establece en clave de dimensiones analíticamente separadas- entre exigencia y flexibilidad, como se recoge en el siguiente fragmento discursivo de una entrevista:

“Ahí me ha costado bastante poder cumplir con esos tiempos y he añorado la flexibilidad que tuve en algunos otros cursos donde la exigencia de tiempo era menos rígida. En ese sentido yo valoro más un equilibrio entre flexibilidad y exigencia de ciertas metas para llegar al logro final” (entrevista).

Tabla 8: Matriz de componentes principales del análisis factorial		
COMPONENTES		
(con peso relativo de cada elemento en el componente)		
	1	2
Escala calidad información objetivos	0,244	-0,322
Escala poco esfuerzo	0,24	0,58
Escala selección participantes	0,295	0,532
Escala prestigio profesores	0,545	0,259
Escala rápidas respuestas	0,428	-0,291
Escala materiales propuestos	0,587	-0,371
Escala atención administrativa	0,429	-0,465
Escala reconocimiento título	0,47	-0,275
Escala existencia foros	0,505	0,046
Escala existencia presencialidad	0,576	-0,229
Escala directa aplicación conocimiento	0,443	0,416
Escala tutoría telefónica	0,421	0,132
Escala flexibilidad adaptar ritmo	0,462	0,288
Escala adaptación ritmo	0,382	-0,094
Escala colaboración internacional	0,448	0,09
Escala evaluación continuada	0,529	-0,144
Escala prestigio centro	0,583	0,205

10. La información necesaria para la decisión de realizar un curso *online*

En la pregunta 14 del cuestionario se solicita a quienes han tenido experiencia en cursos de formación virtual que señalen cuál es la información importante que ha de disponerse previamente para decidir sobre la realización de un curso.

Tabla 9: Grado de importancia dado a distintos contenidos de información a la hora de decidir la realización de un curso virtual					
	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
Objetivos del curso	75,20%	23,80%	1,00%	0,00%	0,00%
Tiempo necesario para su desarrollo	60,30%	36,80%	2,70%	0,20%	0,00%
Título que se obtendría	60,10%	33,70%	5,70%	0,20%	0,30%
Calificación dada por organismos evaluadoras calidad	57,00%	37,10%	5,10%	0,00%	0,80%
Apoyo o tutoría disponible	51,90%	43,70%	4,10%	0,20%	0,20%
Manera de llevar a cabo la matrícula	46,40%	38,10%	14,20%	0,80%	0,50%
Software	46,20%	40,00%	12,70%	1,00%	0,20%
Conocimientos previos mínimos	45,20%	45,50%	8,70%	0,60%	0,00%
Hardware o aparatos técnicos necesarios	44,00%	42,20%	12,90%	0,60%	0,30%
CV profesores	34,20%	51,30%	11,90%	1,30%	1,30%

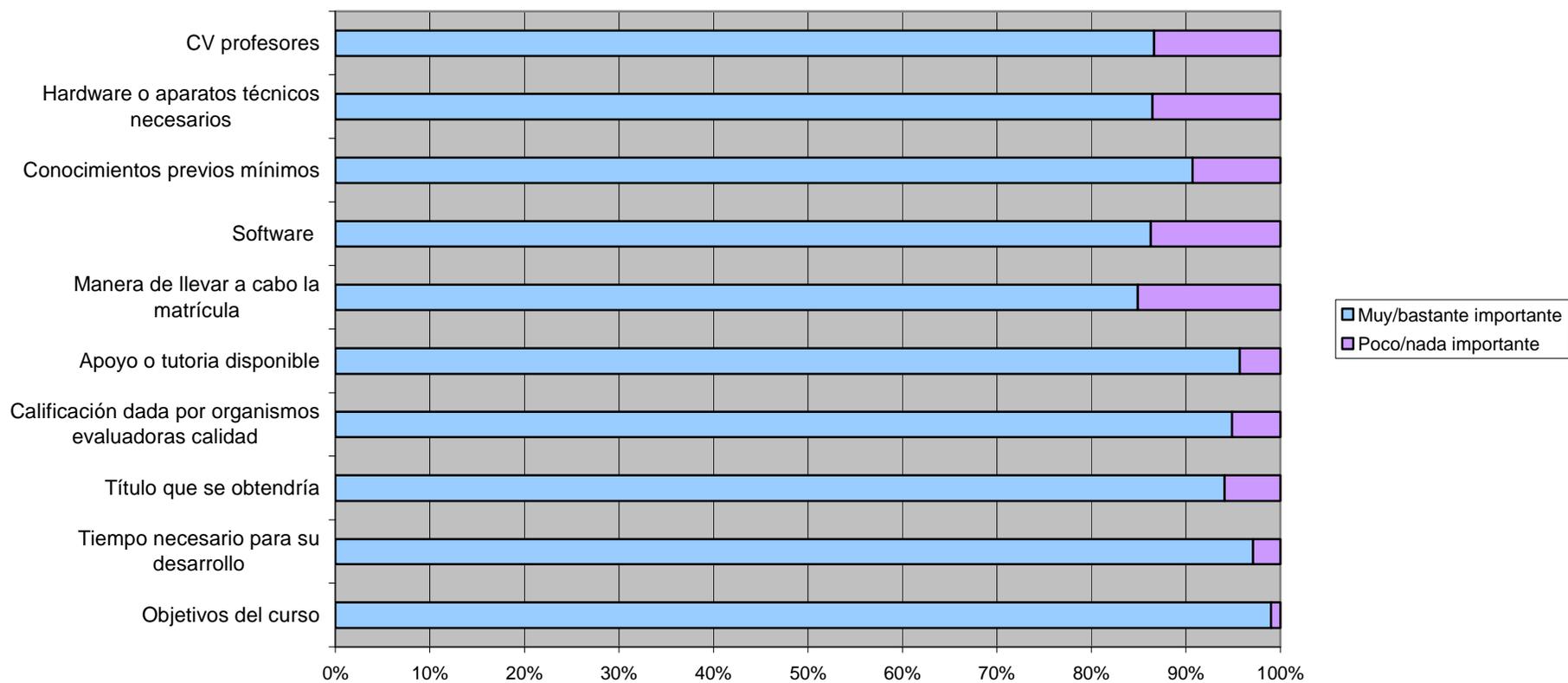
La información sobre los objetivos del curso y sobre el tiempo necesario para su desarrollo es considerada como muy o bastante importante por más del 97% de la muestra con experiencia en cursos *online*.

La información sobre el título que se obtendría (93,8%), la calificación dada por organismos evaluadores de la calidad (94%) o sobre las

características de la tutoría o apoyo disponible (95,6%) se sitúan también como aspectos considerados imprescindibles a la hora de decidir la realización de un curso.

Relativa menor importancia tienen los otros potenciales contenidos de la información sobre el curso, aun cuando se siguen recogiendo proporciones de adscripciones importantes, de aquí que sea necesario invertir la estrategia del análisis. Es decir, siendo considerados prácticamente todos los contenidos informativos como importantes, cuáles son los que, en mayor grado, se consideran poco o nada importantes: la manera de llevar a cabo la matrícula (es considerado poco o nada importante por el 15% de los que responden), sobre el software necesario (14%), el hardware o aparatos técnicos necesarios (13,5%) o el curriculum de los profesores, que es el contenido que en menor medida se considera muy importante; pero recogiendo un número importante de respuestas en la categoría de bastante importante.

Gráfico 13: Grado de importancia de contenidos informativos en la oferta de curso *e-learning*



11. Satisfacción del último curso *online* realizado

Nos introducimos ya de lleno en la evaluación de una referencia concreta, específica: el último curso *online* realizado. El objetivo final de este bloque es observar, a través de las respuestas de los encuestados, la vinculación entre el grado de satisfacción global o general con el curso con la satisfacción de cada uno de los grupos de elementos de aquél.

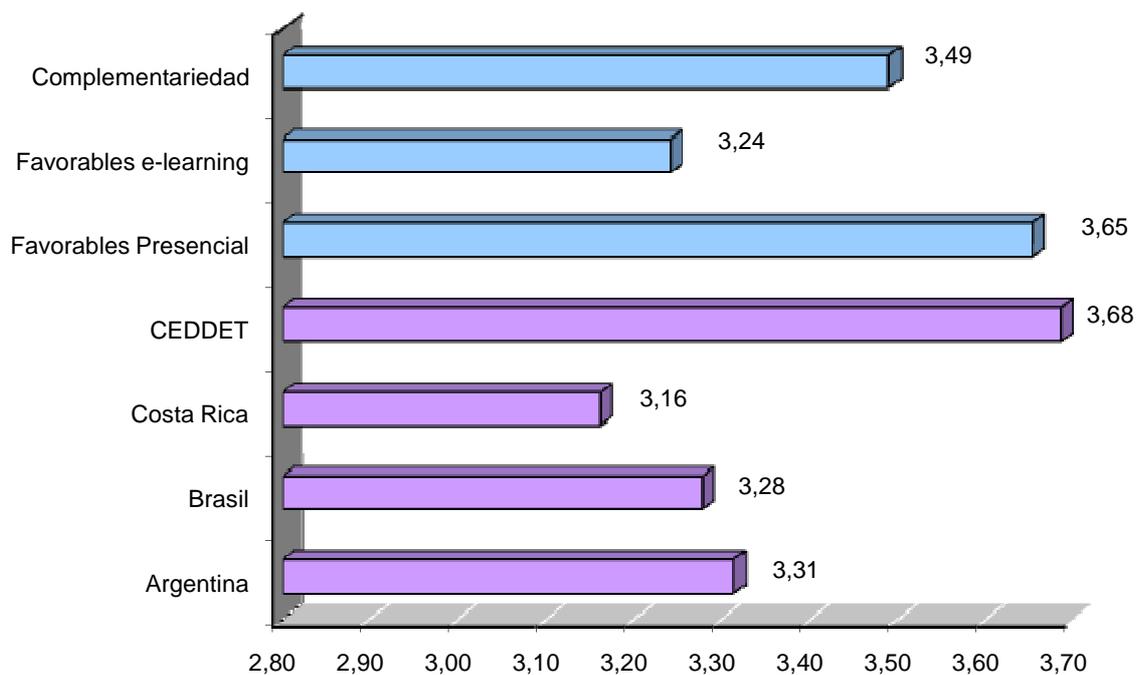
El grado medio de satisfacción con el último curso *online* realizado puede considerarse alto, pues el 47,6% ha señalado estar muy satisfecho y el 40,3% satisfecho. Así, en una escala entre 1 (muy insatisfecho) y 4 (muy satisfecho), el conjunto de la muestra de empleados públicos con experiencia en formación *online* se sitúa en una media de 3,4. Es decir, **entre satisfecho y muy satisfecho.**

Hay que tener en cuenta que la gran mayoría, terminó el curso evaluado hace menos de un año. Es decir, tiene una memoria reciente sobre el curso.

Entre los identificados directamente como alumnos de los cursos de **CEDDET**, la valoración es más alta, ya que el **69,6% se manifiesta muy satisfecho y el 29,7% satisfecho. Prácticamente no se han encontrado insatisfechos. Volviendo a la escala, la satisfacción de los alumnos de CEDDET alcanza el 3,7**; mientras que la de quienes vienen de distintas experiencias es del 3,2. De hecho, la mayor valoración se obtiene entre quienes han completado el cuestionario en portugués (3,8).

Hay que destacar especialmente que la valoración del último curso *online* ha sido mayor entre quienes habían dicho que optarían por la formación presencial (3,6) frente a la virtual, entre cuyos defensores la valoración del último curso ha sido menor (3,2). Un registro que hay que considerar altamente significativo.

Gráfico 14: Grado de satisfacción con último curso *online*, según opción entre formación presencial y *e-learning* y origen del cuestionario



11.1 Canales de la oferta formativa virtual

Sobre el último curso de formación virtual realizado, se pregunta sobre el canal a partir del cuál se tuvo noticia de aquél. Dos son las principales fuentes: Internet y la propia Administración en la que se trabaja: el 44,2% tuvo como fuente Internet; mientras que el 35,5% la Administración Pública en la que trabaja. A este porcentaje, habría que añadir el 5,1% que dice que se informó por el tablón de anuncios, pues espacialmente también se encontraría el soporte informativo en el propio centro de trabajo.

Puede hablarse así de relativa baja presencia de los medios de comunicación tradicionales: diario (1,1%), folletos (0,8%) o radio (0,2%).

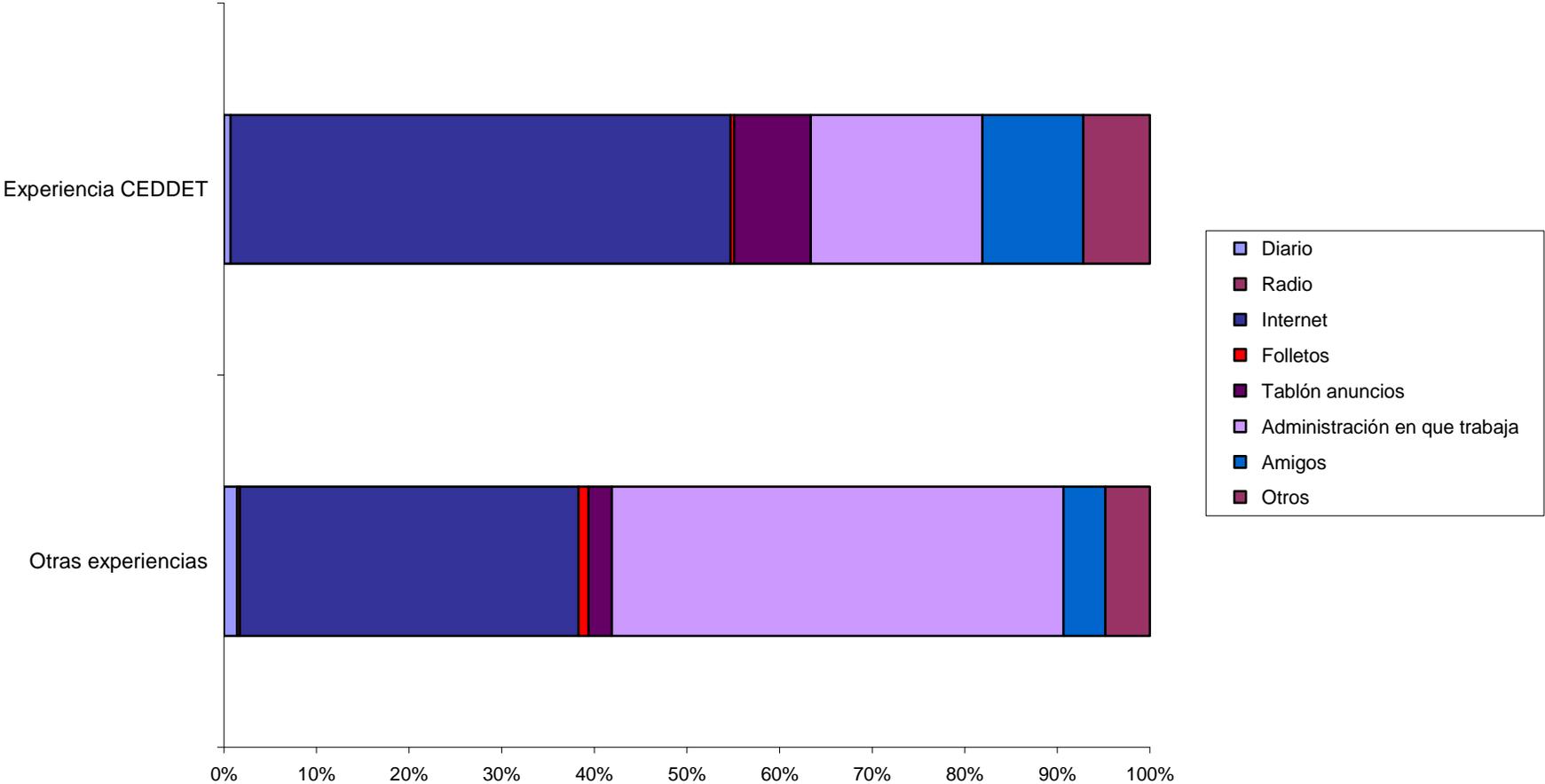
Las relaciones informales tienen también relevancia: el 7,3% señala a los amigos como fuente de información, el “boca a boca”.

Internet cobra aún mayor importancia como canal entre quienes han sido alumnos de CEDDET. Sin embargo, para quienes han tenido experiencias en cursos que no han sido ofertados por CEDDET, la propia Administración Pública en la que se trabaja adquiere especial relevancia como canal, ya que el 48,7% la señala como fuente a través de la que adquirió noticia del último curso realizado.

También cabe resaltar que la proporción de empleados públicos y funcionarios que tuvieron noticia del último curso realizado a través de amigos es, entre los alumnos de CEDDET, más del doble que la alcanzada entre quienes valoran otros cursos *online* distintos, con lo que significa esta circulación por las redes sociales de implantación y reconocimiento de la oferta de CEDDET.

Tabla 10: Canales tuvo noticia del último curso <i>online</i>			
	Otras experiencias	CEDDET	<i>Entre total de entrevistados</i>
Diario	1,40%	0,70%	1,10%
Radio	0,30%		0,20%
Internet	36,50%	54,00%	44,20%
Folletos	1,10%	0,40%	0,80%
Tablón anuncios	2,50%	8,30%	5,10%
Administración en que trabaja	48,70%	18,50%	35,50%
Amigos	4,50%	10,90%	7,30%
Otros	4,80%	7,20%	5,90%

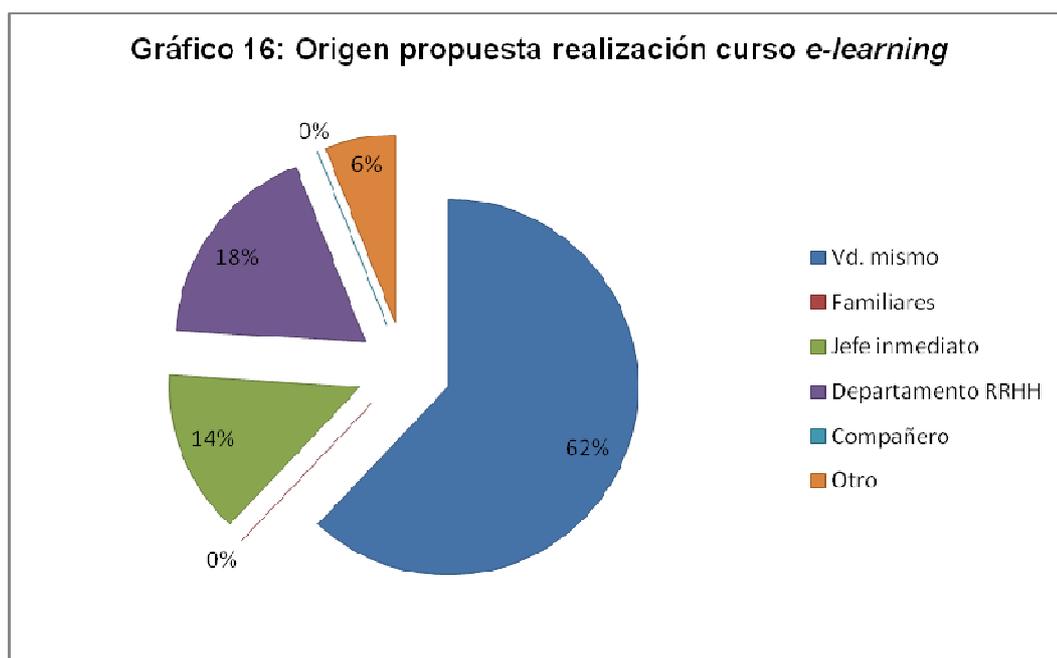
Gráfico 15: Canales tuvo noticia del último curso, según origen de la experiencia en formación *online*



11.2. Autonomía de la propuesta

A pesar de que, como se ha visto, el propio centro de trabajo es uno de los canales más importantes para informarse sobre la oferta de cursos de formación virtual, la propuesta sobre la realización del curso parte de los propios interesados. Así lo ha subrayado el 61,8% de quienes han realizado un curso completo de *online*. Una proporción que puede considerarse esperable, ya que suele haber resistencias en los sujetos a presentarse influidos por un tercero. En una sociedad que valora la autonomía y la decisión independiente, mostrar heterodependencia de la decisión está poco legitimado. No obstante, podrían intervenir otras explicaciones, como cierto desinterés por parte de las propias administraciones públicas. Por ello, tan importante como el porcentaje de “decisores autónomos” es el de quienes han reconocido otro origen de la propuesta.

El 18,4% señala que la propuesta para la realización del último curso *online* ha procedido del departamento de Recursos Humanos. El 13,7%, de su jefe inmediato. Las otras fuentes, no jerárquicas o institucionales, apenas han sido señaladas.



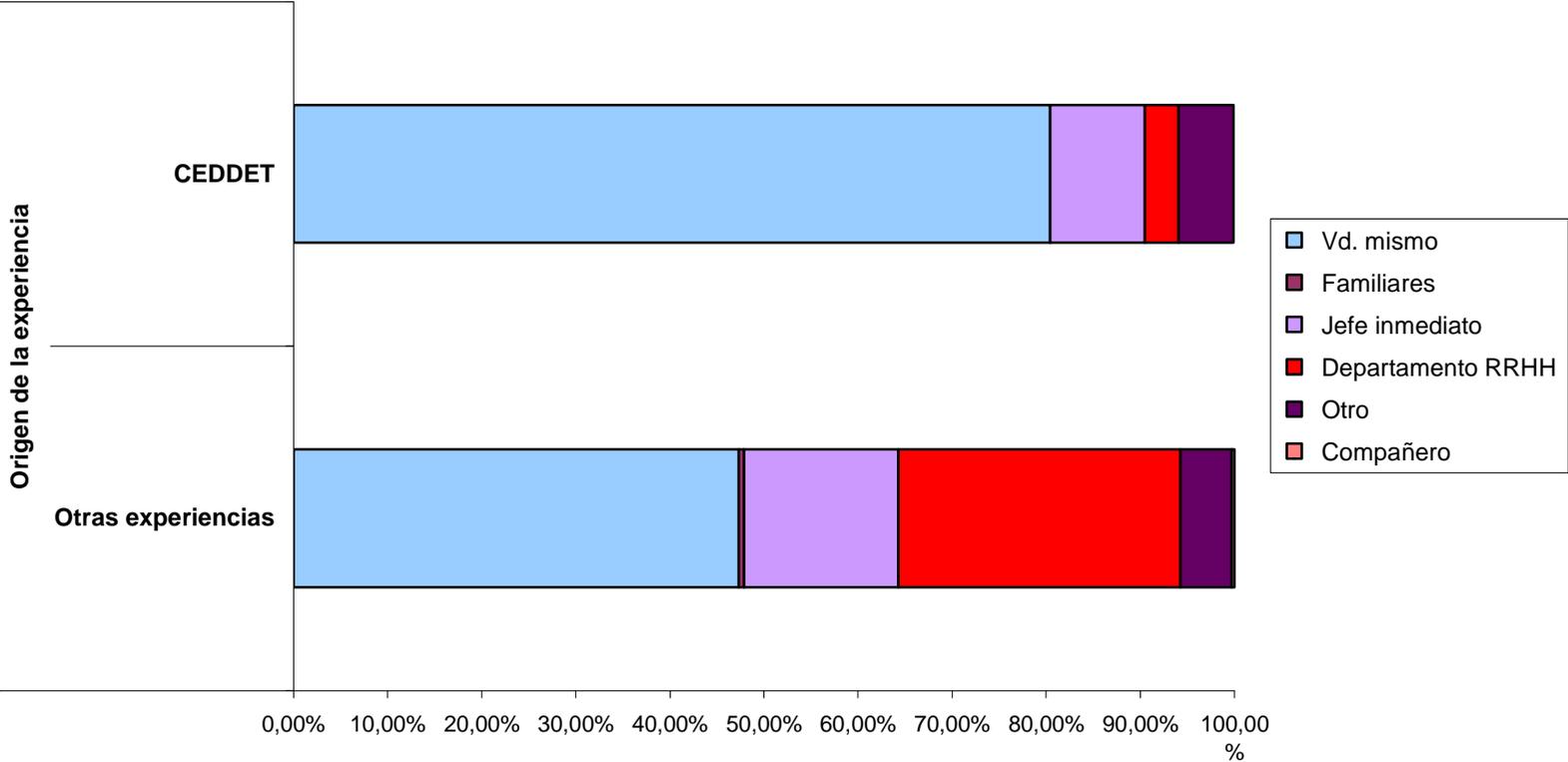
Ha de resaltarse la diferencia en la señalización de la propuesta para la realización del último curso, según se trate de alumnos de CEDDET o de otras experiencias, con un mayor peso entre aquéllos de los “decidores autónomos”:

Tabla 11: Fuente de la propuesta realización último curso <i>online</i>, según el origen de la experiencia			
	Otras experiencias	CEDDET	<i>Total</i>
Vd. mismo	47,30%	80,40%	61,80%
Familiares	0,60%		0,30%
Jefe inmediato	16,40%	10,10%	13,70%
Departamento RRHH	30,00%	3,60%	18,40%
Otro	5,40%	5,80%	5,60%
Compañero	0,30%		0,20%

El 80% de quienes han realizado cursos *online* en CEDDET señalan la total autonomía de la decisión de realización del curso, frente al 47% de quienes parten de otras experiencias.

Para la realización de los cursos *online* de CEDDET ha tenido un peso relativamente bastante menor la invitación venida del departamento de Recursos Humanos.

Gráfico 17: Fuente de la propuesta de realización del último curso *e-learning*



12. Evaluación del último curso de *e-learning* realizado

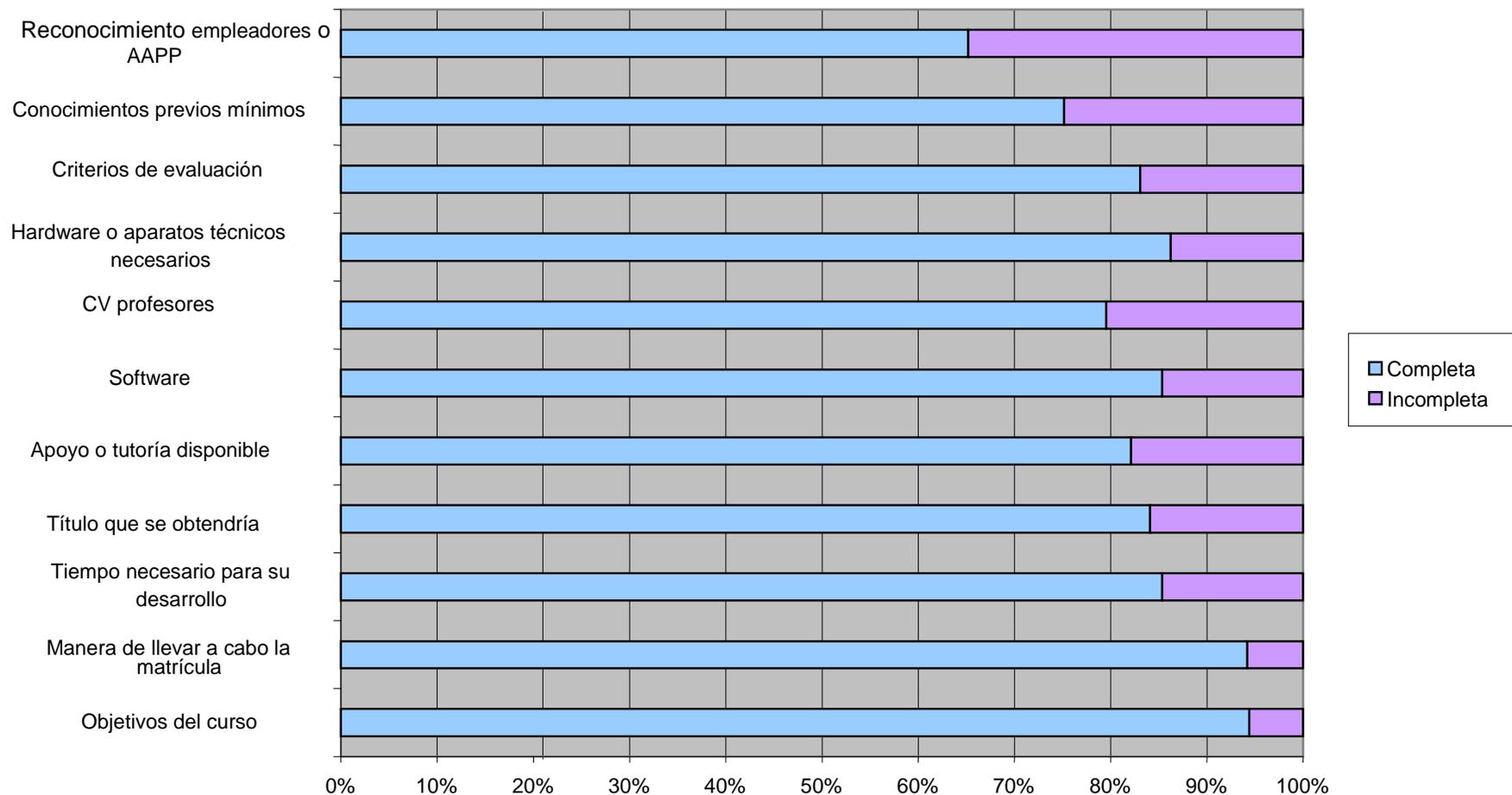
12.1. La información de la oferta del último curso *online*

La información en que se ofertaba el último curso realizado aparece bastante completa en algunos de los aspectos que aparecían como básicos: objetivos del curso (55% la consideran muy completa), la manera de llevar a cabo la matrícula (44,1%) y el tiempo necesario para su desarrollo (43,8%).

Tabla 12: Evaluación de distintos contenidos de la información de la oferta del último curso *online* realizado
(porcentajes en horizontal, para cada contenido)

	Muy completa	Bastante completa	Incompleta	Muy incompleta	No sabe
Objetivos del curso	55,10%	39,20%	5,10%	0,50%	0,20%
Manera de llevar a cabo la matrícula	44,10%	48,70%	5,40%	0,30%	1,40%
Tiempo necesario para su desarrollo	43,80%	41,30%	13,00%	1,60%	0,30%
Título que se obtendría	42,00%	39,30%	12,20%	3,20%	3,30%
Apoyo o tutoría disponible	39,20%	41,20%	13,70%	3,80%	2,10%
Software	38,90%	44,40%	12,90%	1,40%	2,40%
CV profesores	38,50%	37,70%	15,60%	4,00%	4,00%
Hardware o aparatos técnicos necesarios	38,00%	46,60%	12,40%	1,10%	1,90%
Criterios de evaluación	36,00%	46,00%	14,30%	2,40%	1,30%
Conocimientos previos mínimos	28,50%	45,40%	22,00%	2,40%	1,80%
Reconocimiento empleadores o AAPP	23,60%	36,30%	24,30%	7,70%	8,10%

Gráfico 18: Valoración de distintos contenidos de la información del último curso *e-learning* realizado



El resto de contenidos informativos han tendido a situarse mayoritariamente en la categoría de bastante completo. Especialmente es el caso de la información sobre el tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer (41,2%), sobre el software necesario (44,4%), sobre el hardware (46,6%) o sobre los criterios de evaluación (46%).

También es importante en el análisis, dada la tendencia dominante a valoraciones positivas, establecer los contenidos informativos que han recibido en mayor medida la calificación de incompletos o muy incompletos. Así se han considerado informaciones incompletas o muy incompletas las referidas a:

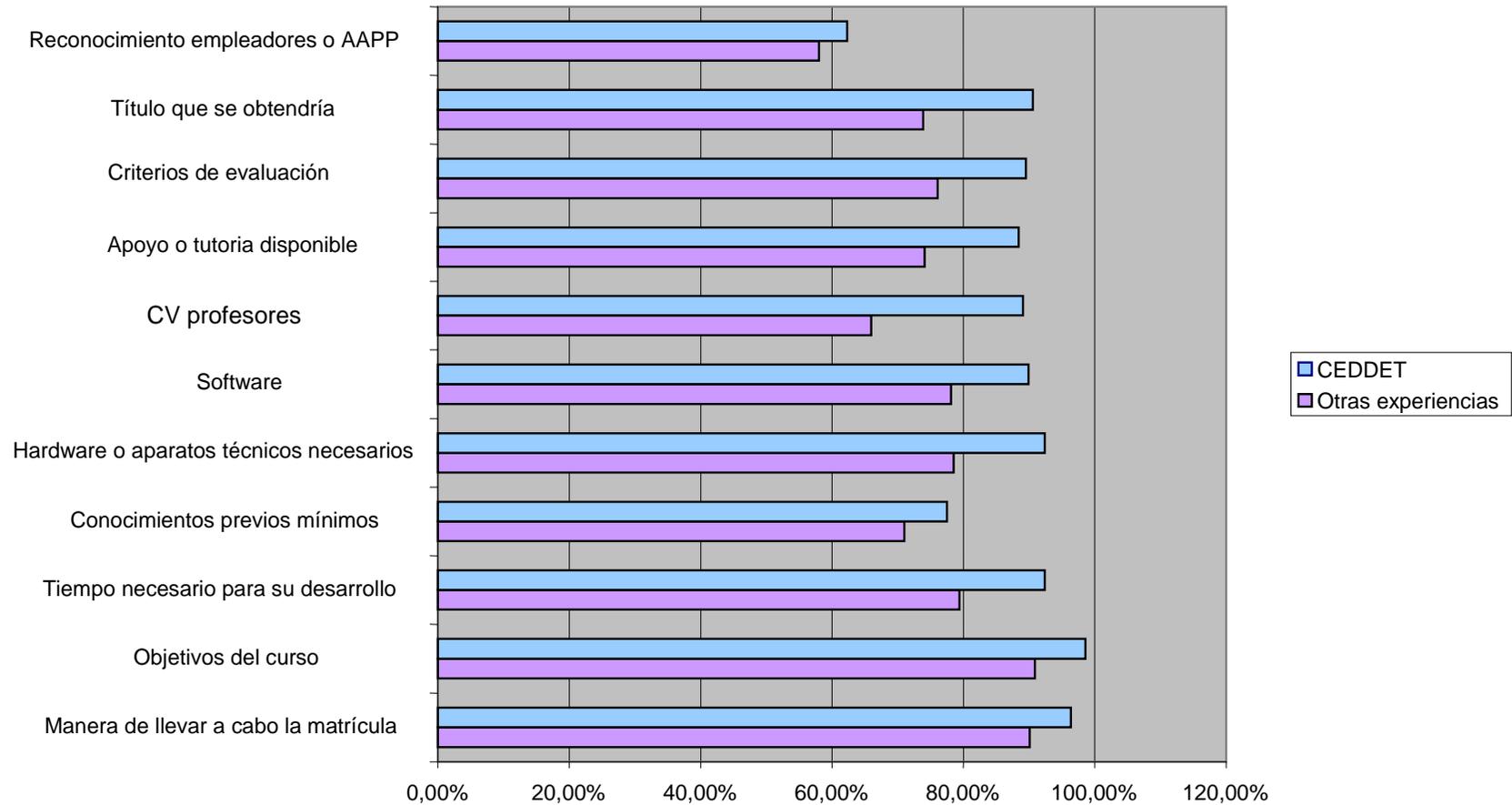
- Reconocimiento por parte de los empleadores o las Administraciones de la formación adquirida: 31,9%.
- Los conocimientos previos mínimos que debían tenerse para desarrollar con éxito el curso o programa: 24,4%.
- Nombres y características de los profesores: 19,7%.
- El tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer durante el curso: 17,5%.
- Las características del proceso de evaluación: 16,7%.

Hay que tener en cuenta que tres de ellos (valor o reconocimiento del título, el tipo de apoyo o tutoría disponible y las características del proceso de evaluación) habían sido señalados como contenidos informativos muy importantes a la hora de decidir la realización de un curso.

En la siguiente tabla, se observa cómo la calificación de completitud de los distintos contenidos informativos tiende a ser mayor entre los que han pasado por la experiencia de CEDDET que por quienes han pasado por otras experiencias.

Tabla 13: Satisfacción con dimensiones informativas del último curso <i>e-learning</i>, según el origen de esa última experiencia				
	Otras experiencias		CEDDET	
	<i>Completa</i>	<i>Incompleta</i>	<i>Completa</i>	<i>Incompleta</i>
Manera de llevar a cabo la matrícula	90,10%	8,00%	96,40%	2,90%
Objetivos del curso	90,90%	8,80%	98,60%	1,40%
Tiempo necesario para su desarrollo	79,40%	20,10%	92,40%	7,60%
Conocimientos previos mínimos	71,00%	26,70%	77,50%	21,40%
Hardware o aparatos técnicos necesarios	78,50%	19,30%	92,40%	6,20%
Software	78,10%	19,30%	89,90%	8,00%
CV profesores	66,00%	27,90%	89,10%	9,40%
Apoyo o tutoría disponible	74,10%	22,70%	88,40%	10,90%
Criterios de evaluación	76,10%	21,60%	89,50%	10,50%
Título que se obtendría	73,90%	20,10%	90,60%	9,40%
Reconocimiento empleadores o AAPP	58,00%	33,10%	62,30%	30,40%

Gráfico 19: Percepción de completitud de la información recibida en distintas dimensiones, según origen de la experiencia



Importantes son las diferencias a favor de CEDDET en grado de completitud de contenidos informativos como las relativas a:

- Tiempo necesario para el desarrollo del curso (92,4% de los alumnos de CEDDET la valoran como completa o muy completa, frente al 79,4% de quienes han realizado otras experiencias).
- Hardware o aparatos técnicos necesarios (92,4% frente a 78,5%).
- Nombre y características de los profesores (89,1% frente a 66%).
- El título o certificado que se obtendría al final del curso (90,6% frente a 73,9%).

12.2. Evaluación diseño del último curso *online*

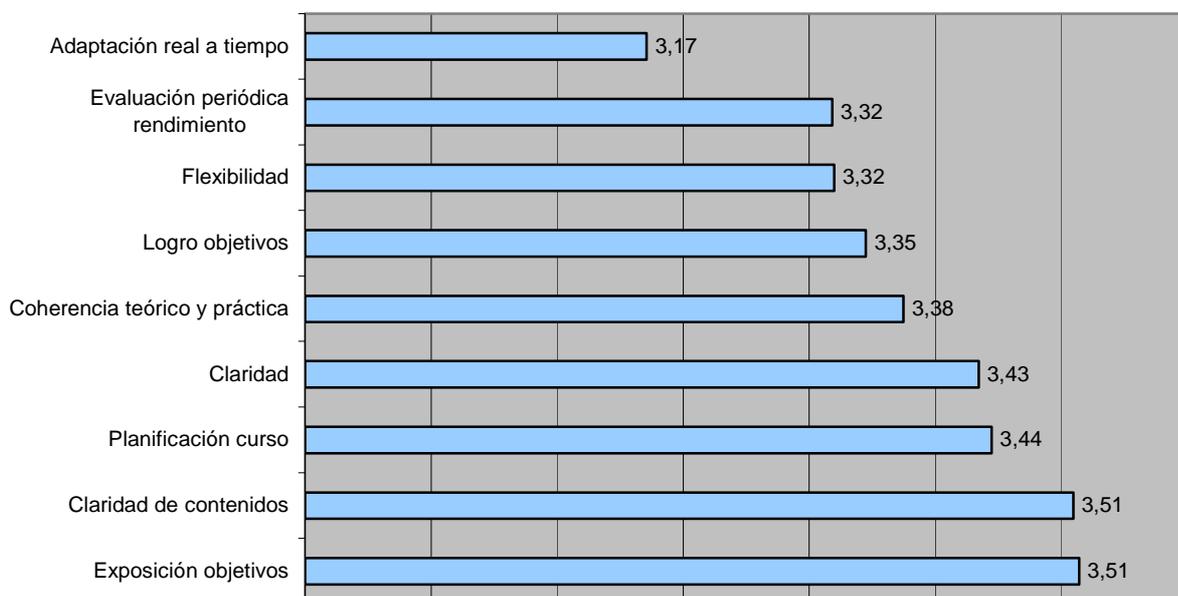
La **claridad en los contenidos** del curso y la **exposición de los objetivos** de aprendizaje han sido los dos aspectos del diseño del último curso más valorados, con una media de 3,51 (entre mínimo=1 y máximo=4). En general, la evaluación del diseño ha sido uno de los campos que ha generado un mejor promedio de valoración, con 3,38.

Con una media de 3,44 y 3,43 han sido valorados la planificación del currículo del curso o programa y la claridad en la exposición del diseño general del curso, respectivamente.

Los aspectos **menos** valorados han sido: la **adaptación real al tiempo** (3,17), la **evaluación** periódica del rendimiento de participantes (3,32) y la **flexibilidad** (3,32).

Teniendo en cuenta los resultados previos, parece que puede hablarse así de una mejor valoración de los aspectos formales (exposición general o de los objetivos) que de la concreción en el desarrollo del curso, apuntándose una demanda a una mayor flexibilidad.

Gráfico 20: Valoración aspectos diseño último curso realizado (medias entre 1 y 4)



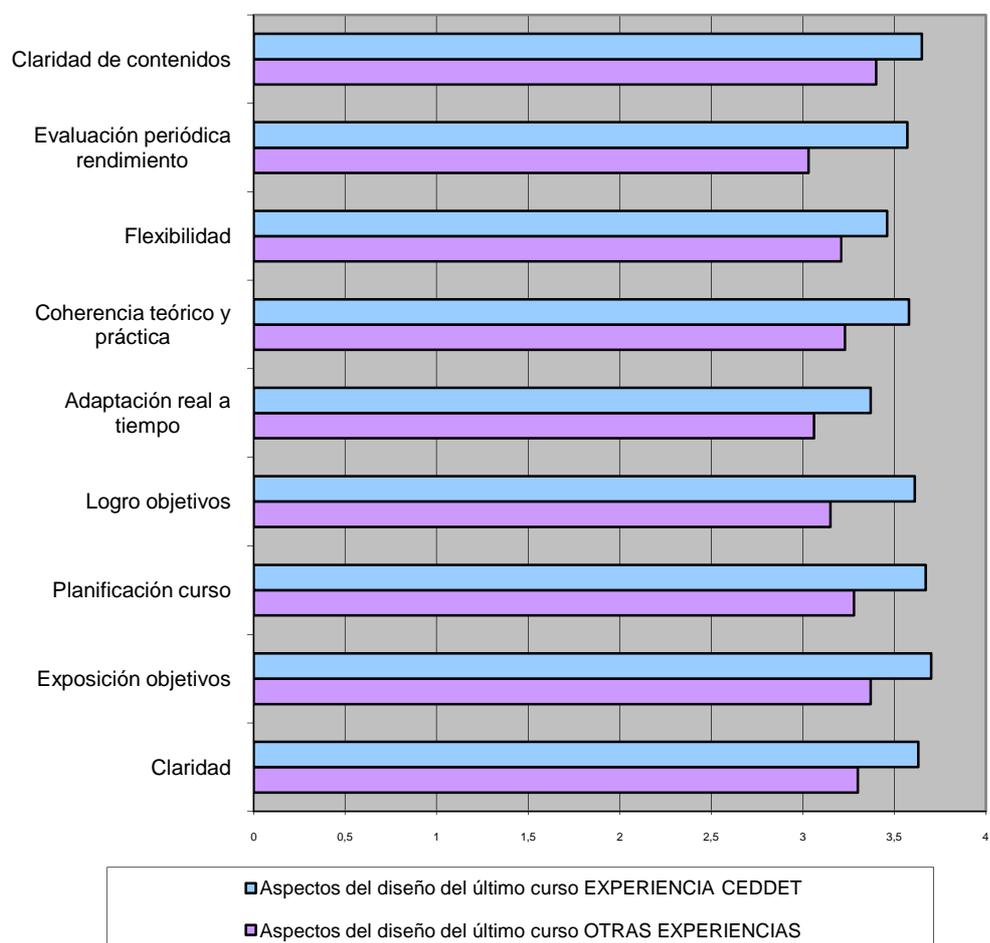
Quienes han tenido la experiencia en los cursos de CEDDET tienden a valorar sistemáticamente mejor los aspectos del diseño que los que, en principio, proceden de otras experiencias.

Particularmente sobresaliente es la distancia en la evaluación (alrededor del medio punto de una escala de sólo cuatro puntos) a favor de la experiencia en CEDDET en aspectos del diseño, tales como:

- La evaluación periódica del rendimiento de los participantes.
- El logro final de los objetivos inicialmente señalados para el curso.

Tabla 14: Valoración de distintos aspectos del último curso <i>online</i> relacionados con su diseño, según el origen de la experiencia (medias entre 1 y 4)		
	Otras experiencias	CEDEDET
Claridad	3,30	3,63
Exposición objetivos	3,37	3,70
Planificación curso	3,28	3,67
Logro objetivos	3,15	3,61
Adaptación real a tiempo	3,06	3,37
Coherencia teórico y práctica	3,23	3,58
Flexibilidad	3,21	3,46
Evaluación periódica rendimiento	3,03	3,57
Claridad de contenidos	3,40	3,65

Gráfico 21: Valoración de los aspectos del diseño del último curso *e-learning*, según origen experiencia



12.3. Evaluación de la metodología del último curso *online*

En el bloque de aspectos metodológicos están aquellas dimensiones de los cursos *e-learning* destinadas a conducir al alumno a obtener unos objetivos de conocimiento.

La **guía de orientación** y el **grado de asimilación** de los contenidos, con una valoración media de 3,41 (entre mínimo=1 y máximo=4) son los aspectos de la metodología del último curso *online* realizado mejor evaluados.

A continuación, los documentos y materiales ofrecidos *online* (3,39), pruebas de autoevaluación (3,35) y la relación de los contenidos con tareas propias de las administraciones públicas son los siguientes aspectos más valorados por el conjunto de la muestra de empleados públicos con experiencia *e-learning*.

Los aspectos menos valorados y que incluso podrían valorarse como críticos, dada la general tendencia a valoración positiva, han sido: comentarios de la prueba de evaluación (2,82), el fomento de la relación mutua entre participantes y, sobre todo, la **organización de grupos para realizar las tareas** (2,60), cuestión que ha de interpretarse desde la relevancia que se da a la función de los cursos como instrumentos para generar capital social, para producir relaciones, ya sea dentro de la propia Administración o en relación con otras administraciones.

Gráfico 22a: Valoración de aspectos de la metodología del último curso *e-learning* mejor valorados

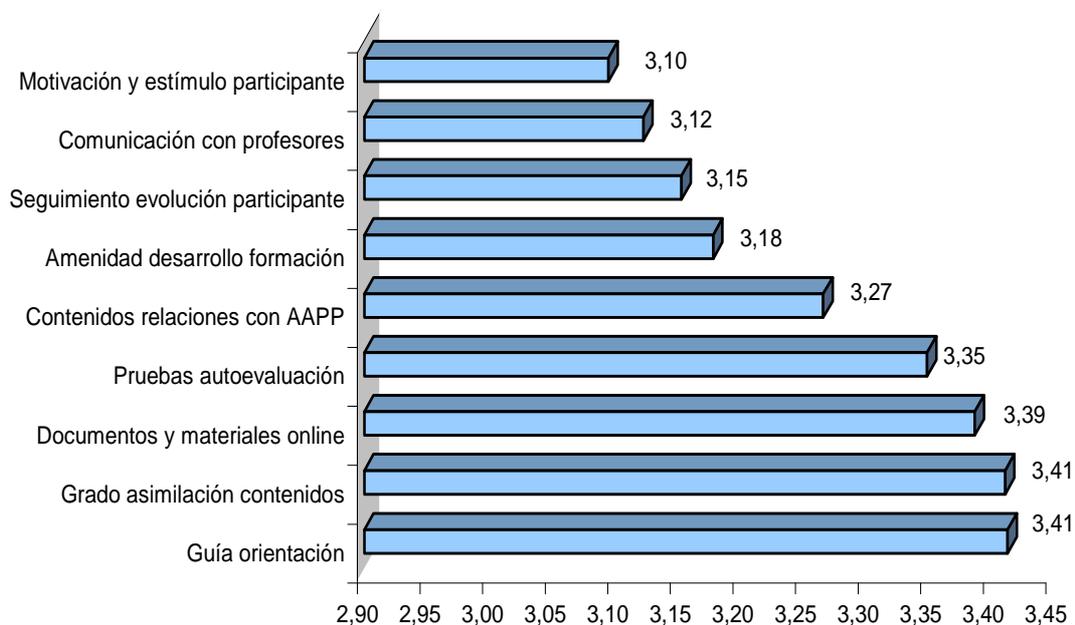
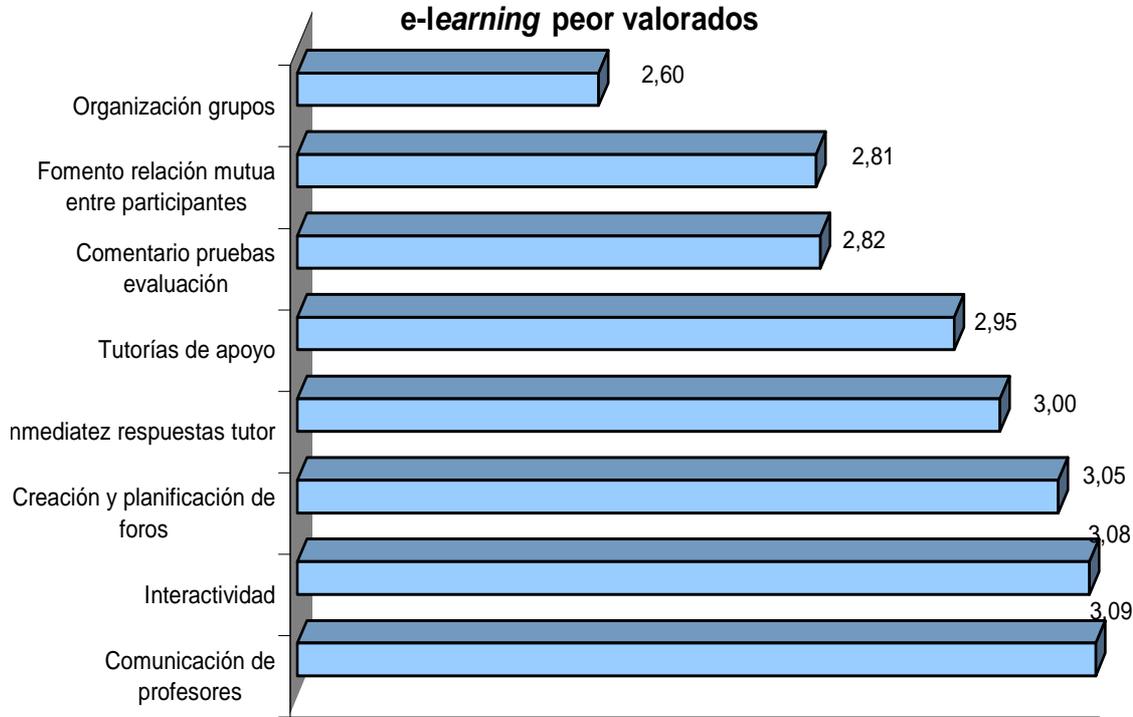


Gráfico 22b: Aspectos de la metodología del último curso *e-learning* peor valorados

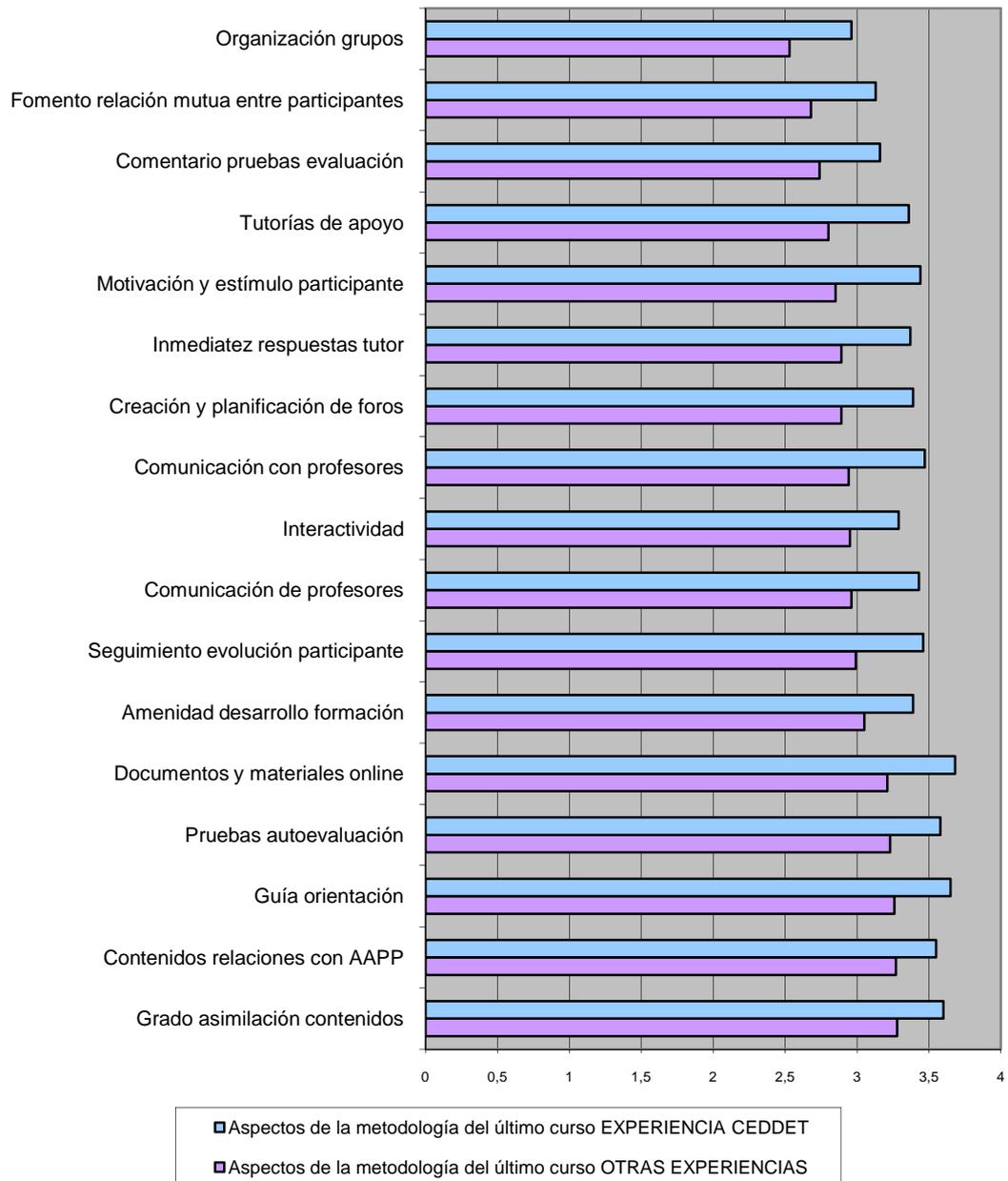


Las dimensiones metodológicas del curso de *e-learning* experimentado en CEDDET son mejor valoradas que las de aquellos que realizaron otro tipo de cursos *e-learning*. La mayor ventaja comparativa la obtiene la oferta de CEDDET en aquellos aspectos más vinculados a la relación directa entre profesores y alumnos y, en particular, en los relativos a la motivación y apoyo dado al alumno: la motivación y estímulo a la participación, las tutorías de apoyo y la comunicación con profesores. También hay que destacar la valoración de los materiales *online* en los cursos de CEDDET, pues es la dimensión que obtiene la mayor.

Sin embargo, el aspecto menos valorado, tanto en los cursos realizados en otras ofertas, como en los realizados en CEDDET, es la organización de grupos. ¿Por qué? Tal vez la respuesta haya que buscarla en la percepción de soledad que se atribuía a la formación virtual en general en las primeras páginas de este informe. Una percepción que hace que la demanda de integración en grupos sea mayor.

Tabla 15: Valoración de aspectos de la metodología del último curso <i>online</i> realizado, según origen de la experiencia		
	Otras experiencias	CEDDET
Grado asimilación contenidos	3,28	3,60
Contenidos relaciones con AAPP	3,27	3,55
Guía orientación	3,26	3,65
Pruebas autoevaluación	3,23	3,58
Documentos y materiales <i>online</i>	3,21	3,68
Amenidad desarrollo formación	3,05	3,39
Seguimiento evolución participante	2,99	3,46
Comunicación de profesores	2,96	3,43
Interactividad	2,95	3,29
Comunicación con profesores	2,94	3,47
Creación y planificación de foros	2,89	3,39
Inmediatez respuestas tutor	2,89	3,37
Motivación y estímulo participante	2,85	3,44
Tutorías de apoyo	2,80	3,36
Comentario pruebas evaluación	2,74	3,16
Fomento relación mutua entre participantes	2,68	3,13
Organización grupos	2,53	2,96

Gráfico 23: Evaluación de los aspectos de la metodología del último curso *online*, según origen de la experiencia



En la evaluación de los aspectos metodológicos del último curso *online* realizado entre quienes provienen de la experiencia en CEDDET y quienes vienen de otra experiencia, se destaca la diferencia favorable a CEDDET, la cual es particularmente destacada en lo que respecta a motivación y estímulo del participante; las tutorías de apoyo para consultas personalizadas; la comunicación con los profesores; y la creación y planificación de foros.

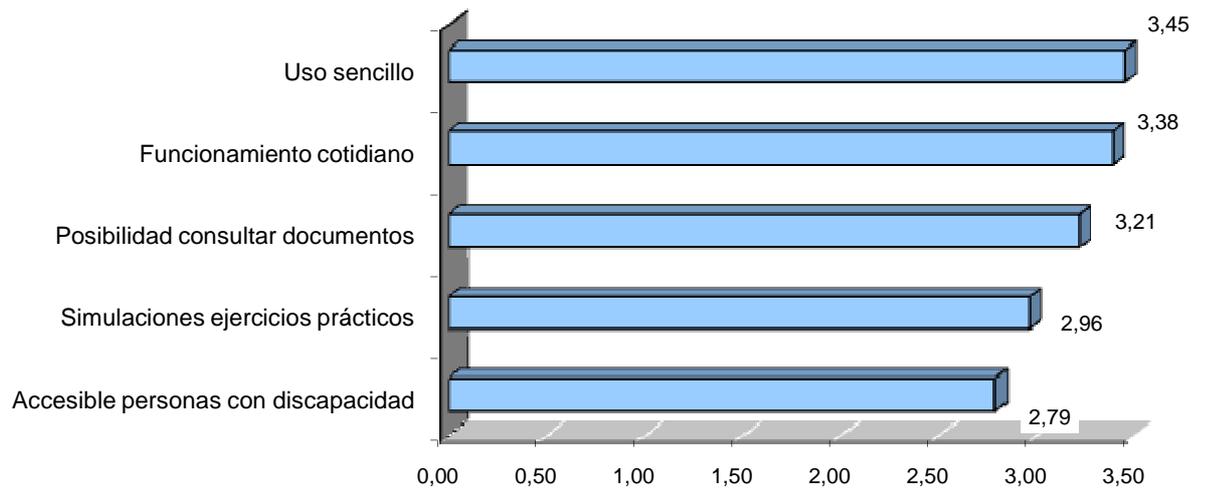
12.4. Evaluación de la plataforma utilizada en el último curso *online*

De la plataforma utilizada en el último curso lo que principalmente se ha valorado favorable ha sido la **sencillez de su uso**, el que sea intuitiva.

La puntuación media dada a la sencillez de la plataforma ha sido de 3,45 (entre mínimo=1 y máximo=4), seguido de su funcionamiento cotidiano de la misma, con 3,38.

La **accesibilidad** para personas con discapacidad ha sido el aspecto relativamente peor valorado (2,8), debiéndose tener en cuenta que no ha respondido a esta pregunta un tercio de los cuestionados. Un registro que, en todo caso, ha de interpretarse con precaución, pues se desconoce si, entre quienes han respondido, existe algún tipo de discapacidad.

Gráfico 24: Valoración dimensiones de la plataforma del último curso *online* (medias entre 1 y 4)

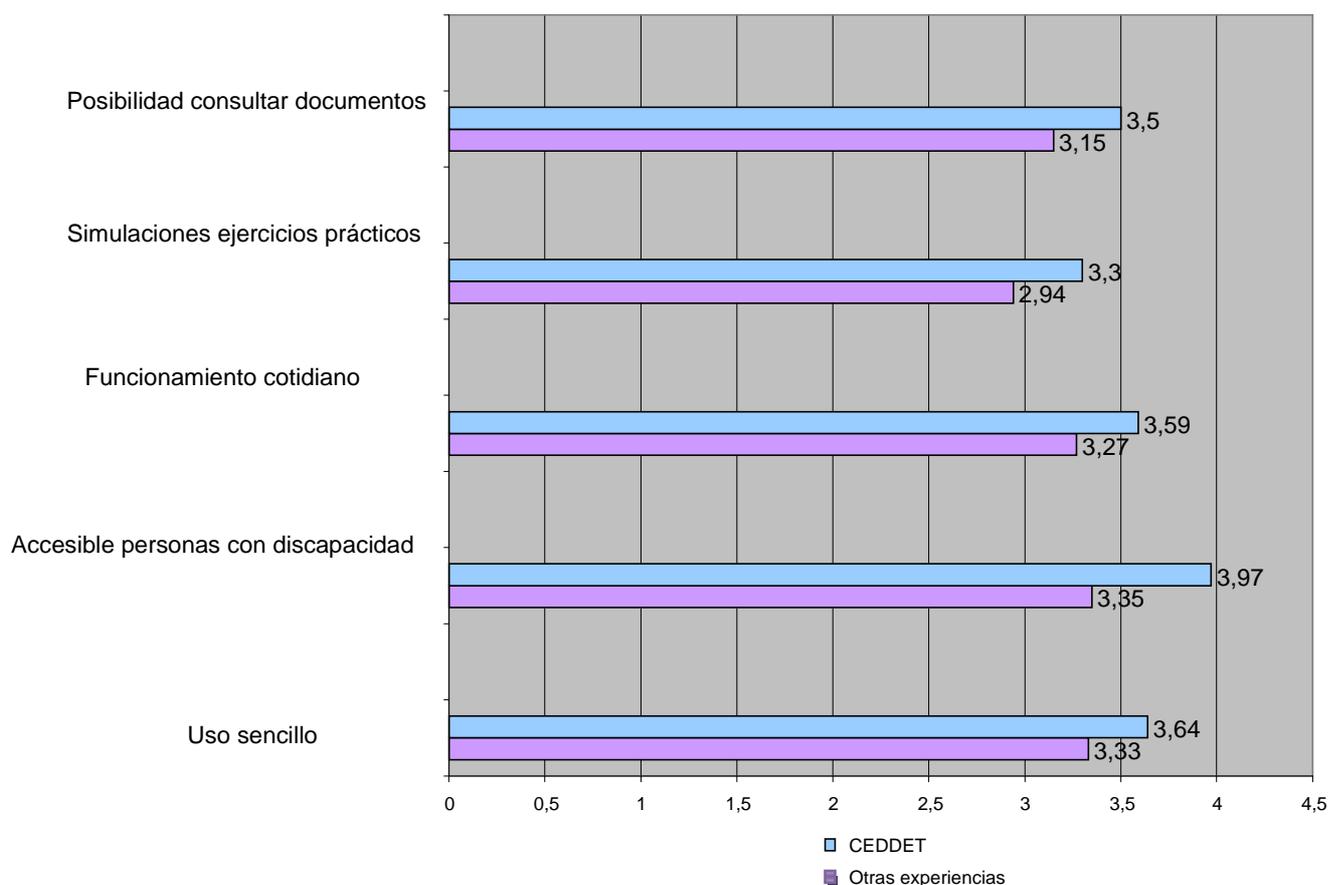


La evaluación de los alumnos de CEDDET de la plataforma utilizada en el último curso está por encima de la media. Destaca la alta valoración (rozando el máximo absoluto) de la **accesibilidad** a personas con discapacidad, siendo uno de los elementos claves en las estrategias de la norma ISO.

Hay que tener en cuenta que la dimensión menos valorada en este ámbito tecnológico es la simulación de ejercicios prácticos. Aún así, obtiene una valoración de 3,30.

Tabla 16: Valoración dimensiones de la plataforma del último curso <i>online</i> realizado, según el origen de la experiencia					
	Uso sencillo	Accesible personas con discapacidad	Funcionamiento cotidiano	Simulaciones ejercicios prácticos	Posibilidad consultar documentos
Otras experiencias	3,33	3,35	3,27	2,94	3,15
CEDEDET	3,64	3,97	3,59	3,30	3,50
Total	3,47	3,62	3,41	3,10	3,30

Gráfico 25: Evaluación plataforma último curso *online*, según origen de la experiencia (medias entre 1 y 4)

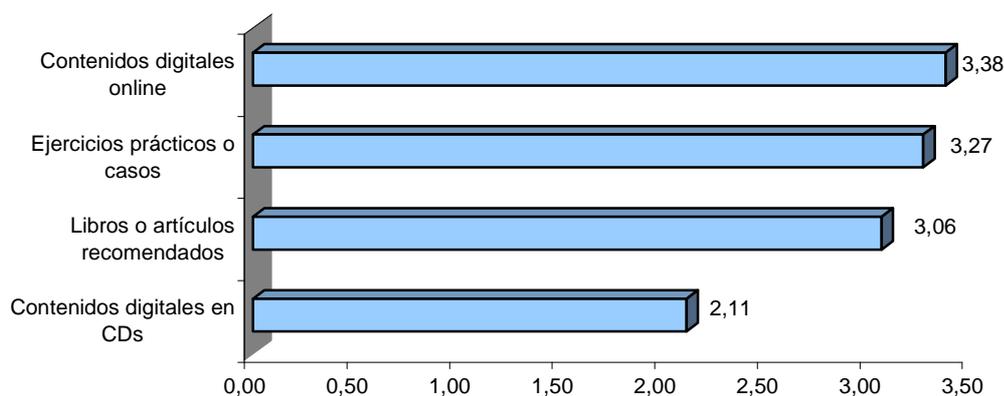


12.5. Materiales recomendados

La valoración de los materiales facilitados en el último curso virtual puede considerarse uno de los campos más críticos, ya que el promedio de sus valoraciones ha estado relativamente por debajo del de otros campos, con un 2,96 (entre un mínimo=1 y un máximo=4):

- Lo mejor valorado han sido los **contenidos digitales online**, con una media de 3,38.
- Lo peor valorado los contenidos digitales en CDs (2,11). En muchos casos hay que tener en cuenta que lo que parece valorarse es la ausencia de oferta de este tipo de materiales en el curso de referencia, más que su calidad.
- Los materiales vinculados con las prácticas (ejercicios, casos o actividades) han alcanzado relativamente una alta valoración: 3,27.

**Gráfico 26: Valoración materiales último curso
online
(medias entre 1 y 4)**



12.6. Síntesis de la evaluación del último curso

Con relación al último curso realizado, ahora se establece la media obtenida en los distintos bloques. Vemos como las dimensiones relacionadas con el diseño del curso han sido, por término medio, las más valoradas (entre un mínimo=1 y un máximo=4). Han obtenido un 3,37. El bloque de los materiales recomendados ha sido el menos valorado, quedándose en 2,9.

Como cabe esperar, la valoración de estas macrodimensiones está correlacionada con el grado de satisfacción en el último curso. Pero, entonces, la pregunta es: ¿en qué medida se correlaciona cada uno de estos bloques con el resultado final, que es la satisfacción con el curso o programa de *e-learning* realizado?

Tabla 17: Evaluación media de los distintos bloques del último curso *online* realizado (medias entre 1 y 4)

Diseño del curso	3,37
Metodología	3,14
Plataforma	3,13
Materiales	2,90

Si entramos en modelos analíticos lineales como el siguiente, que tiene un carácter predictivo, pues trataría de proyectar el grado de satisfacción global de un curso *online* a partir de las distintas valoraciones de sus distintas partes: $\text{grado satisfacción} = 1,129 \text{ (constante)} + 0,324 \text{ (valoración media del diseño)} + 0,301 \text{ (valoración media dimensiones metodológicas)} + 0,044 \text{ (valoración media plataforma)} + 0,042 \text{ (valoración media materiales recomendados)}$. Es decir, el grado de satisfacción general de un curso *online*, en una escala (entre 1 y 4) como la que se está utilizando, vendría dado por la suma de las multiplicaciones de la

valoración media obtenida por el diseño del curso por 0,324, de la valoración media obtenida por los aspectos metodológicos por 0,301, de la valoración media obtenida por la plataforma por 0,044, de la valoración media obtenida por los materiales recomendados por 0,042 y una constante, que viene a significar que la articulación conjunta de los distintos aspectos de un curso *online* es mayor que la suma de ellos.

De acuerdo a lo anterior, se proyecta que los aspectos que han obtenido mayores medias globales son los que tienen, a su vez, mayor peso en la generación de altos grados de satisfacción, lo que es lógico dados los altos valores de satisfacción general con los cursos de *e-learning* de los que se partía.

Desde modelos como el apuntado, la elaboración de un sistema de indicadores destinado a valorar previamente la oferta de un curso *online* ha de dar mayor peso a los aspectos relacionados con el diseño del curso; y, en segundo lugar, a las dimensiones metodológicas del mismo. A bastante distancia de estos dos aspectos, se encontrarían los otros dos grandes bloques de aspectos diferenciados, la plataforma y los materiales propuestos.

Hay que señalar que el grado de satisfacción correlaciona estadísticamente de manera significativa en un valor (índice de correlación) de 0,51 con los aspectos de la metodología del curso, en 0,505 con la valoración del diseño del curso, en 0,436 con la evaluación de los aspectos vinculados a la plataforma utilizada y en 0,447 con los relacionados con los materiales recomendados. Esto quiere decir que el grado de satisfacción general sobre un curso *online* se relaciona positivamente en un grado que cabe calificar de relevante con los aspectos relativos a la metodología y al diseño del curso. En un menor grado, aun cuando también positivamente, con los aspectos relativos a la plataforma y los materiales recomendados.

12.7. Evaluación de los resultados del último curso *online*

Finalmente, se pregunta por el grado de satisfacción con las consecuencias o resultados prácticos derivados del último curso *online* realizado. Es en el aspecto en el que puede hablarse de un menor grado de satisfacción, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18: Grado de satisfacción con los resultados del último curso <i>online</i> realizado					
	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
Nuevos conocimientos adquiridos	49,00%	41,80%	7,60%	1,60%	0,00%
Directa aplicación conocimientos	36,70%	47,90%	12,60%	2,70%	0,20%
Nuevas relaciones sociales	21,20%	35,00%	32,30%	8,30%	3,20%
Relación compañeros trabajo	16,50%	43,30%	20,00%	11,40%	8,80%
Vínculos con profesionales AAPP su país	14,00%	31,70%	25,00%	17,20%	12,00%
Reconocimiento honorífico del título	13,20%	31,90%	25,70%	16,10%	13,10%
Reconocimiento superiores	13,10%	32,80%	24,30%	19,50%	10,20%
Vínculos con profesionales AAPP otros países	12,80%	25,40%	22,40%	21,30%	18,10%
Aumento responsabilidades	12,70%	33,30%	25,20%	16,20%	12,70%
Promoción profesional	11,70%	23,60%	30,70%	21,40%	12,60%
Aumento salario	4,30%	11,60%	26,10%	41,20%	16,70%

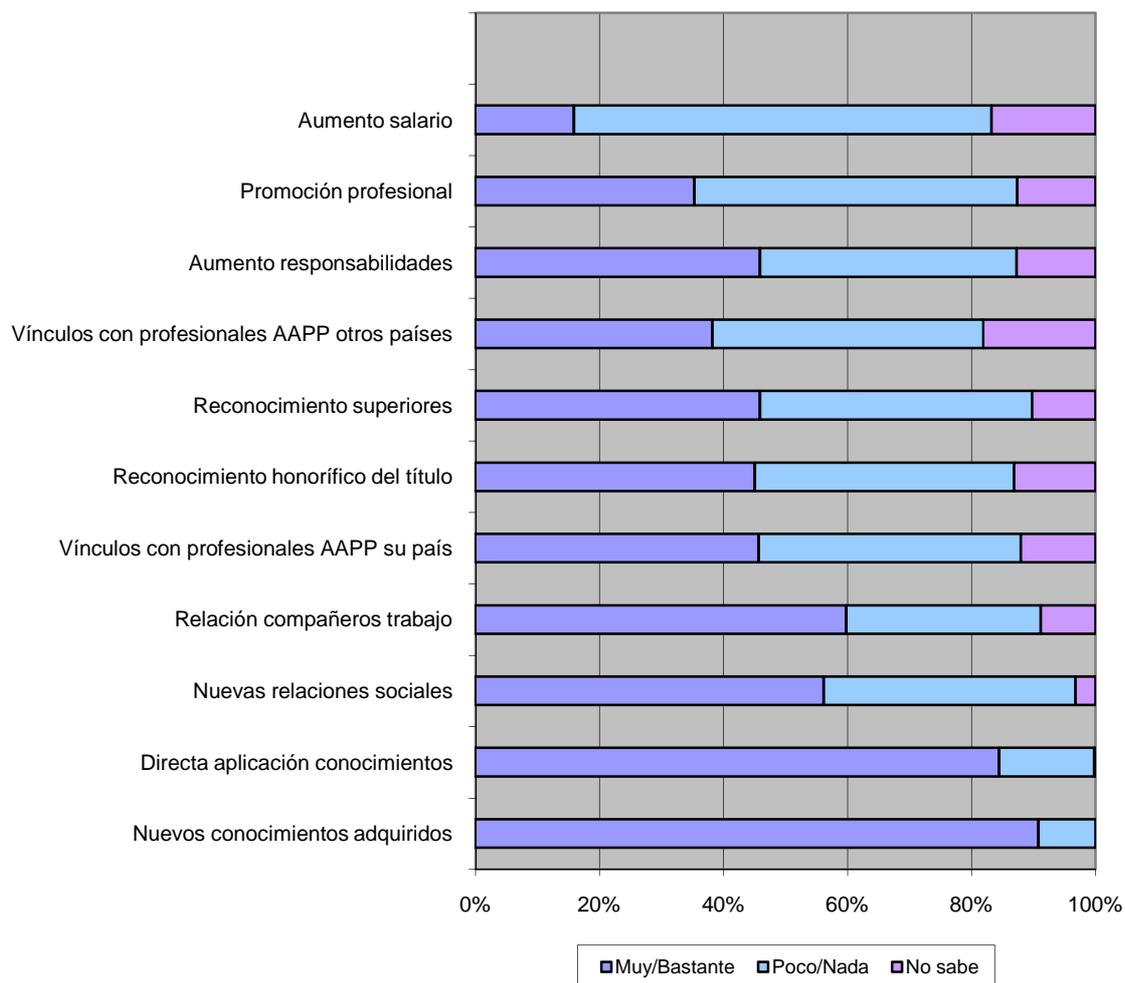
Es en este campo de los resultados del curso realizado donde mayores diferencias se establecen entre unos y otros aspectos. Como aparece en el siguiente gráfico, el cambio de color dominante en el paso del grado de satisfacción de los conocimientos adquiridos al aumento de salario significa una valoración radicalmente distinta.

El grado de satisfacción puede considerarse muy alto con respecto a los nuevos conocimientos adquiridos y su directa aplicación en la vida profesional.

El segundo bloque de aspectos, con los que también hay un notable grado de satisfacción, es con los relacionales o conformadores de *capital social dentro del propio país*: nuevas relaciones sociales, en la relación con los compañeros de trabajo o la creación de vínculos con profesionales de la Administración Pública del propio país.

Menor satisfacción existe con lo que pueden considerarse recompensas de la institución, ya sea la promoción profesional, el aumento de responsabilidades y confianza y, sobre todo, el aumento de salario, resultado con el que se encuentran poco o nada satisfecho el 67% de los que han respondido a la pregunta. Pero, ¿hasta qué punto puede pedirse a la oferta de un curso *e-learning* que garantice la promoción profesional, el aumento de responsabilidades o, incluso, un aumento de salario? Desde luego que el reconocimiento social –e institucional- de la formación realizada puede ayudar; pero son otros factores relevantes los que también entran a la hora de la obtención de este tipo de resultados mencionados.

Gráfico 27: Grado satisfacción resultados del último curso *online*



En función del origen de la última experiencia, el grado de satisfacción con los resultados o consecuencias del último curso es mayor, en todos ellos, entre quienes la han tenido en CEDDET. Tal diferencia en el grado de satisfacción alcanza su mayor registro en los nuevos conocimientos adquiridos, puesto que el 62,7% de los alumnos de CEDDET dicen estar muy satisfechos de este resultado, frente a un 38,3% de los que han tenido su último curso en otras ofertas *online*. Por el contrario, las diferencias son muy escasas cuando se abordan resultados como el aumento de salario o de responsabilidades y confianza en el puesto de trabajo.

Es con relación a los conocimientos adquiridos donde está la mayor diferencia entre el grado de satisfacción por quienes realizaron el último curso en CEDDET y quienes lo realizaron en otras experiencias, según ha sido referido. Mientras los primeros manifiestan estar muy satisfechos, los segundos se encuentran preferentemente satisfechos.

En cuanto a la aplicación directa de los conocimientos, el grado de satisfacción general es menor. También lo son las diferencias entre el grado de satisfacción de quienes han realizado el último curso *online* en CEDDET (44,9% muy satisfechos, 45,7% bastante satisfechos) y quienes lo han realizado en otras instituciones (30,3% muy satisfechos, 49,5% bastante satisfechos).

Tabla 19: Resultados cognitivos del último curso <i>online</i>, según origen de la última experiencia (porcentaje vertical)			
		Otras experiencias	CEDDET
Nuevos conocimientos adquiridos	Muy satisfecho	38,30%	62,70%
	Bastante satisfecho	47,90%	34,10%
	Poco satisfecho	12,10%	1,80%
	Nada satisfecho	1,70%	1,40%
	No sabe	0,00%	0,00%
Directa aplicación conocimientos	Muy satisfecho	30,30%	44,90%
	Bastante satisfecho	49,60%	45,70%
	Poco satisfecho	16,70%	7,20%
	Nada satisfecho	3,40%	1,80%
	No sabe	0,00%	0,40%

En cuanto a la proyección del curso *online* realizado con respecto al capital social o mundo de las relaciones sociales del individuo, se observa que el grado de satisfacción general ya es menor que con respecto a los aspectos cognitivos. Cuando se tiene en cuenta dónde se ha realizado el curso *online* que se evalúa, la diferencia principal se alcanza en la internacionalización de las relaciones sociales y profesionales que se producen. Mientras que el 21,7% de los empleados públicos y funcionarios entrevistados que han realizado el curso en CEDDET señalan encontrarse muy satisfechos por los vínculos con profesionales de otras administraciones públicas que ha generado el propio curso y un 38% dice estar bastante satisfecho de este aspecto; los porcentajes descienden al 5,7% (muy satisfecho) y 15,5% (bastante satisfecho) entre los empleados públicos y funcionarios que evalúan un curso *online* ofertado por otras instituciones.

Comparando la producción de estos aspectos relacionales en una polaridad que podemos denominar externa/interna, vemos que el grado de satisfacción de los resultados con las relaciones sociales externas (otras distintas a las de los compañeros del trabajo, incluso de otros países) es bastante mayor entre los empleados públicos y funcionarios que han realizado el curso *online* en CEDDET que entre quienes lo han realizado en otras ofertas. Sin embargo, cuando se trata de relaciones sociales internas (compañeros de trabajo, vínculos con profesionales de las administraciones públicas del mismo país) las diferencias del grado de satisfacción con estos elementos entre quienes tienen la última experiencia en CEDDET o en otras instituciones disminuye algo, aun cuando se mantenga favorable a CEDDET. Puede decirse que el valor diferencial de la oferta de CEDDET está principalmente en la generación de nuevas relaciones sociales y nuevos vínculos profesionales, de manera especial con empleados públicos y funcionarios de otros países, en cuanto a este aspecto relacional se refiere.

Tabla 20: Resultados relacionales del último curso <i>online</i>, según origen de la última experiencia (porcentaje vertical)			
		Otras experiencias	CEDDET
Nuevas relaciones sociales	Muy satisfecho	15,10%	29,00%
	Bastante satisfecho	32,10%	38,80%
	Poco satisfecho	37,20%	26,10%
	Nada satisfecho	11,10%	4,70%
	No sabe	4,50%	1,40%
Relación compañeros trabajo	Muy satisfecho	14,70%	18,80%
	Bastante satisfecho	39,10%	48,60%
	Poco satisfecho	21,60%	18,10%
	Nada satisfecho	14,10%	8,00%
	No sabe	10,60%	6,50%
Vínculos con profesionales AAPP su país	Muy satisfecho	11,40%	17,40%
	Bastante satisfecho	26,80%	38,00%
	Poco satisfecho	24,50%	25,70%
	Nada satisfecho	21,40%	12,00%
	No sabe	16,00%	6,90%
Vínculos con profesionales AAPP otros países	Muy satisfecho	5,70%	21,70%
	Bastante satisfecho	15,50%	38,00%
	Poco satisfecho	21,20%	23,90%
	Nada satisfecho	28,40%	12,30%
	No sabe	29,20%	4,00%

Pueden definirse las proyecciones simbólicas de una formación determinada realizada como el grado de reconocimiento social, en distintos ámbitos, de tal formación, certificada habitualmente por un título. La fuente de tal reconocimiento puede encontrarse en distintos elementos de la formación: institución que la ofrece, profesores que la imparten, exigencia en las evaluaciones, etc. Sin entrar en ello, lo que aquí importa destacar es que la diferencia en el grado de satisfacción, entre los empleados públicos y funcionarios que han realizado el último curso en

CEDDET y quienes lo han realizado en otras instituciones, es mayor cuando se trata del reconocimiento por los propios superiores. El 16,7% de los alumnos de CEDDET se consideran muy satisfechos y el 35,5% bastante satisfecho con el reconocimiento de sus superiores del curso *online* realizado en esta institución; frente al 10,3% (muy satisfechos) y el 30,7% (bastante satisfechos) de los alumnos de otras instituciones.

Aun en el aspecto del reconocimiento más proyectado a la práctica cotidiana de estos funcionarios y empleados públicos, como es el aumento de responsabilidades y confianza a raíz del curso *online* realizado, el grado de satisfacción es mayor entre los alumnos de CEDDET, con una clara mayor proporción de satisfechos (13,4% muy satisfechos, 34,8% bastante satisfechos) que de insatisfechos (26,1% poco satisfechos, 13% nada satisfechos). Algo que no ocurre en los alumnos de otro origen, ya que satisfechos e insatisfechos con este aspecto se dividen en partes similares: 44,3% satisfechos, 43,1% insatisfechos).

Respecto al reconocimiento honorífico del título, que puede entenderse como el tipo de reconocimiento más propio de la sociedad en general, menos vinculado al ámbito profesional específico, la proporción de satisfechos con el curso *online* de CEDDET es mayoritaria, del 52,5% (15,2% muy satisfechos, 37,3% bastante satisfechos). Algo que no ocurre en el caso de quienes realizaron el curso en otras instituciones, ya que la proporción de satisfechos (39,3%) es menor que la de insatisfechos (44,7%).

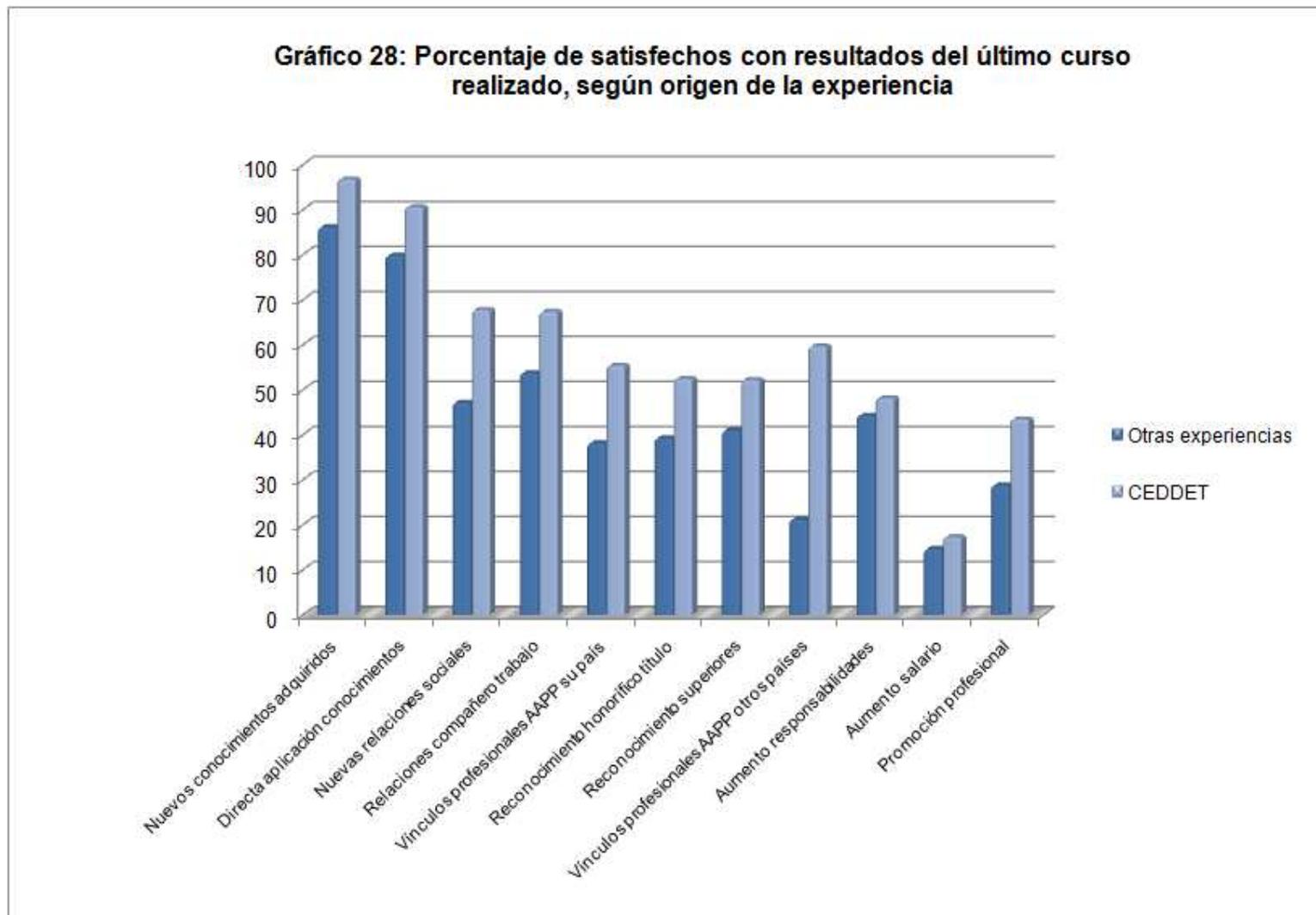
Tabla 21: Resultados simbólicos del último curso <i>online</i>, según origen de la última experiencia (porcentaje vertical)			
		Otras experiencias	CEDDET
Reconocimiento honorífico del título	Muy satisfecho	11,70%	15,20%
	Bastante satisfecho	27,60%	37,30%
	Poco satisfecho	26,20%	25,00%
	Nada satisfecho	18,50%	13,00%
	No sabe	16,00%	9,40%
Aumento responsabilidades y confianza	Muy satisfecho	12,10%	13,40%
	Bastante satisfecho	32,20%	34,80%
	Poco satisfecho	24,40%	26,10%
	Nada satisfecho	18,70%	13,00%
	No sabe	12,60%	12,70%
Reconocimiento superiores	Muy satisfecho	10,30%	16,70%
	Bastante satisfecho	30,70%	35,50%
	Poco satisfecho	23,80%	25,00%
	Nada satisfecho	22,90%	15,20%
	No sabe	12,30%	7,60%

Las diferencias en el grado de satisfacción de los empleados públicos y funcionarios entrevistados con lo que pueden considerarse resultados directamente materiales en su ámbito profesional, como puede ser el aumento de salario o la promoción profesional, tienden a ser menores que en otros aspectos. También son las dimensiones que menor grado de satisfacción han encontrado.

El 43,5% de los alumnos de CEDDET califican de satisfactoria la consecuencias del curso con respecto a la promoción profesional (14,5% muy satisfechos, 29% bastante satisfechos) frente a un 47,1% que se muestran insatisfechos (29% poco satisfechos, 18,1% nada satisfechos). No obstante, el grado de insatisfacción es mayor entre los alumnos de otros cursos, puesto que alcanza la amplia mayoría de éstos (56%).

Un dominante grado de insatisfacción es común cuando se aborda las consecuencias de la realización de la última formación *online* en clave de aumento salarial. El 65,5% de los alumnos de CEDDET se muestra insatisfecho con este aspecto (26,4% poco satisfecho, 39,1% nada satisfecho). Entre otro tipo de alumnos, la insatisfacción llega al 68,7%. Un grado de insatisfacción que parece lamentarse de una escasa recompensa material-económica por el esfuerzo formativo realizado. No obstante, también hay que valorar, en la interpretación de estos resultados, el papel que pueden tener tanto el nivel de expectativas que tenían los alumnos cuando decidieron la realización de estos cursos, como algo tan importante como la dimensión expresiva del propio cuestionario: éste se convierte en un instrumento para recoger las demandas de los entrevistados.

Tabla 22: Resultados materiales del último curso <i>online</i>, según origen de la última experiencia (porcentaje vertical)			
		Otras experiencias	CEDDET
Promoción profesional	Muy satisfecho	9,40%	14,50%
	Bastante satisfecho	19,40%	29,00%
	Poco satisfecho	32,00%	29,00%
	Nada satisfecho	24,00%	18,10%
	No sabe	15,10%	9,40%
Aumento salario	Muy satisfecho	4,30%	4,30%
	Bastante satisfecho	10,40%	13,00%
	Poco satisfecho	25,80%	26,40%
	Nada satisfecho	42,90%	39,10%
	No sabe	16,50%	17,00%



13. Conclusiones: Hacia una norma de evaluación de la formación virtual para las administraciones públicas

En el informe de conclusiones aquí desarrollado se han abordado, especialmente, desde las experiencias concretas de los propios funcionarios y empleados públicos, las dimensiones que conforman una oferta de calidad formación *online* para las administraciones públicas. Creemos que hay materiales para empezar a valorar el peso que ha de tener cada dimensión en la valoración de las ofertas concretas. Ahora bien, siguiendo los discursos recogidos en las entrevistas en profundidad realizadas a profesionales con una dilatada experiencia en la gestión de cursos y programas para los empleados públicos, hay que señalar:

- Un sistema de evaluación se percibe como imprescindible para retroalimentar la gestión de las ofertas formativas virtuales.
- La pertinencia de la creación de normas específicas que sirvan para homologar las distintas ofertas de formación *online* para las administraciones públicas. Se ha subrayado por los entrevistados el concepto de normas específicas para este tipo de formación.
- Incluso la pertinencia de instituciones que llevan a cabo tal función de homologación: “... *que haya autoridades de evaluación de la calidad de la oferta institucional de capacitación creo que es algo que también puede resultar funcional*” (entrevista).
- Las evaluaciones o la configuración de estándares de calidad ha de tener una doble lógica: por una parte, la adaptación a los contextos concretos de aplicación de la formación virtual, con una clara definición de los objetivos y la identificación del perfil profesional del curso o programa de formación *online*. Por otra parte, los elementos de las normas de evaluación han de conformar un sistema. Es decir, la norma

resultante no ha de ser meramente acumulativa de las calificaciones obtenidas en distintas dimensiones, sino que ha de tener en cuenta la globalidad de la oferta y, por lo tanto, cómo se articulan entre sí esas distintas dimensiones. Se trata de un sistema, de un diseño global de la propuesta, y no de una suma de factores.

“De poco vale que los participantes tengan acceso a contenidos de calidad pero carezcan de un buen apoyo tutorial o tener un buen apoyo tutorial pero con contenidos pobres. Lo mismo puede afirmarse en el caso de contar con todo ello pero tener problemas de acceso o conectividad por falta de pertinencia en la elección de las herramientas tecnológicas. Es decir, el desafío mayor de la gestión es lograr que todo esto funcione lo más armónica y ajustadamente posible” (entrevista).

ANEXOS

CUESTIONARIO GENERAL (EN ESPAÑOL)

Estimado/a Sr. /Sra.:

Nos ponemos en contacto con Vd. para informarle que la Fundación CEDDET, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública del Gobierno de España, está realizando un estudio sobre la calidad de la formación virtual o *E-Learning* en las administraciones públicas de América Latina.

El principal objetivo es identificar qué factores definen la calidad de un programa de formación virtual para funcionarios de las administraciones públicas latinoamericanas que se traduzcan en el diseño de nuevas prácticas pedagógicas y organizacionales encaminadas a fomentar el aprendizaje entre profesores, participantes y organizaciones.

Por ello, solicitamos encarecidamente su colaboración mediante la lectura y cumplimiento de este cuestionario de 15 minutos de duración, cuya información se tratará de manera anónima y confidencial.

Desde la Fundación CEDDET y el INAP de España, le agradecemos su tiempo y amabilidad; así como la información proporcionada, la cual nos será de gran utilidad para mejorar la oferta de cursos en el futuro. Una vez finalizado el estudio, se le informará de los resultados obtenidos.

Por último, finalizado el estudio esperamos contar con una herramienta *online* de autodiagnóstico sobre la calidad de los programas *online* que su institución podrá utilizar en caso de estar interesada en la realización de actividades de formación *online*.

Un cordial saludo,

INAP-España/CEDDET

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL CUESTIONARIO

El cuestionario está compuesto por una serie de preguntas cerradas, abiertas o filtro. Esto último significa que, dependiendo de su experiencia en el ámbito de la formación virtual, Vd. deberá responder solamente a algunas de las preguntas formuladas.

1. Preguntas cerradas

A lo largo del cuestionario, Vd. se encontrará con dos posibles opciones de preguntas cerradas, a las cuales tendrá que responder de la siguiente manera:

Opción 1: preguntas con diferentes opciones de respuesta mediante número.

Ejemplo:

Actualmente, ¿qué cargo ocupa Vd. dentro de la Administración Pública?

- Técnico 1
- Gerente 2
- Responsable área de personal 3

Opción 2: preguntas con diferentes opciones de respuesta mediante categorías ordinales

Ejemplo:

A continuación, se enumeran una serie de frases relacionadas con la formación virtual. Por favor, díganos el grado de acuerdo con cada una de ellas.

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	No sabe
La formación online es muy distinta de la formación presencial		X			
La formación online exige mucho esfuerzo			X		

2. Preguntas abiertas

La finalidad es que Vd. escriba su opinión con **letra clara y en mayúscula** en el espacio en blanco que se deja tras la formulación de la pregunta.

Ejemplo:

¿Por qué elegiría el curso de formación virtual?

ESCRIBA SU OPINIÓN CON LETRA CLARA Y EN MAYÚSCULA.

3. Preguntas filtro

El objetivo es determinar qué parte de la población encuestada forma parte de un determinado segmento al que se aplica el cuestionario.

Ejemplo:

Por favor, díganos cuántos cursos completos de *e-learning* o formación virtual ha realizado a lo largo de su vida profesional

Ninguno.....	0 (por favor, pasar a pregunta 4)
Uno.....	1 (por favor, pasar a pregunta 12)
Dos.....	2 (por favor, pasar a pregunta 11)
Tres, cuatro, cinco.....	3 (por favor, pasar a pregunta 11)
Más de cinco.....	4 (por favor, pasar a pregunta 11)

Según cuál sea su respuesta, tendrá que acudir a una u otra pregunta.

En todo caso, si mientras cumplimenta el cuestionario, hay algo que no entiende de éste o de alguna pregunta en particular, no dude en preguntar a la persona que se lo entregó.

Datos Generales ¹	
Nombre y apellidos	País
Número de teléfono	Centro u organismo
Email	Puesto de trabajo
Ciudad	Fecha en la que se rellena la encuesta

P.1 Según su experiencia, ¿en qué grado las personas de su entorno profesional y laboral que nunca han realizado cursos de *e-learning* o de formación virtual piensan que....?

(Señale su opinión de lo que piensa la gente, para cada una de las frases)

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
Es un tipo de enseñanza que exige gran preparación técnica e informática previa					
Es un tipo de enseñanza muy solitaria, en el que se trabaja en soledad					
Es un tipo de enseñanza muy flexible, que se adapta bien al tiempo de que se dispone					
Es un tipo de enseñanza cuyos títulos tienen menos reconocimiento que los de la enseñanza cara a cara					
Es un tipo de enseñanza que exige mucha más motivación del alumno para seguir en ella					
Es un tipo de enseñanza que requiere tener aparatos técnicos e informáticos muy actualizados					

P.2 En función de su experiencia y comparando la formación cara a cara y el denominado *e-learning* o formación virtual, ¿cuál de las dos considera Vd. que es mejor para alcanzar los siguientes objetivos?

	Enseñanza cara a cara	E-learning	Ninguna por sí sola	No sabe
Adaptación a disponibilidad de horarios				
Profundización de conocimientos				
Debate sobre contenidos				
Introducirse en una materia nueva, desconocida				

¹ Por favor, rellene todos estos datos para poder contactar con Vd. en caso de algún error en el cumplimiento de la encuesta, hacer un seguimiento del trabajo de campo y enviarle el Informe Final del estudio. Le recordamos que **toda la información es tratada de manera anónima y confidencial.**

	Enseñanza cara a cara	E-learning	Ninguna por sí sola	No sabe
Establecer relaciones con nuevos compañeros				
Obtener un título reconocido				
Diseñar casos prácticos derivados del contexto del puesto de trabajo				
Tener una relación más fluida con profesores				
Repartir mejor el esfuerzo a lo largo del curso, sin altibajos				
Realizar la formación en función de las necesidades del participante				
Conocimiento en todo momento del nivel de progreso obtenido				

P.3 Por favor, díganos cuántos cursos completos² de *e-learning* o formación virtual ha realizado a lo largo de su vida profesional

- Ninguno..... 0 (por favor, **pasar a pregunta 4**)
 Uno..... 1 (por favor, **pasar a pregunta 12**)
 Dos..... 2 (por favor, **pasar a pregunta 11**)
 Tres, cuatro, cinco..... 3 (por favor, **pasar a pregunta 11**)
 Más de cinco..... 4 (por favor, **pasar a pregunta 11**)

Sólo a contestar por quienes no han realizado ningún curso completo de *e-learning* o formación virtual

P.4 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha realizado ningún curso de *e-learning* o formación virtual a lo largo de su vida profesional?

- Nunca me lo han ofrecido en los centros donde he trabajado..... 1
 - No he tenido tiempo para la formación, ni virtual, ni presencial..... 2
 - Empecé alguno, pero no lo terminé..... 3
 - Es un tipo de formación que no me atrae..... 4
 - Con semejantes contenidos, he preferido siempre la formación presencial.... 5
 - Otra razón (por favor, exponga a continuación la razón por la que no ha realizado ningún curso completo de formación virtual):

P.5 Si en la Administración en la que trabaja, le ofrecieran un curso de formación virtual y otro curso de formación presencial, de contenidos y programas semejantes ¿por cuál optaría en estos momentos?

- Curso de formación virtual 1 (por favor, **pasar a pregunta 6**)
 - Curso de formación presencial, cara a cara..... 2 (por favor, **pasar a pregunta 7**)
 - Ninguno de los dos 3 (por favor, **pasar a pregunta 8**)

² Se entiende a que, con independencia de la calificación final, Vd. no solicitó la baja a lo largo del curso.

P.6 ¿Por qué elegiría el curso de formación virtual? (por favor, contestar y pasar a pregunta 9).

P.7 ¿Por qué elegiría el curso de formación presencial? (por favor, contestar y pasar a pregunta 9).

P. 8 ¿Por qué no elegiría ninguno de los dos tipos de curso? (por favor, contestar y pasar a pregunta 9).

P.9 Según su opinión, ¿en qué grado cree que los siguientes aspectos son un obstáculo para que Vd. realice un curso de formación virtual de contenidos de su interés profesional, en caso de que lo ofreciera su organización?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
Conocimientos de informática suficientes					
Disponibilidad de equipos informáticos actualizados					
Disponibilidad de tiempo suficiente					
Falta de experiencia previa en formación virtual					
La falta de contacto cara a cara con los profesores					
La falta de contacto con otros participantes en el curso					
Las dificultades para desarrollar ejercicios prácticos, aplicados					
El reconocimiento por la Administración de este tipo de formación					

P.10 Según su opinión, ¿hasta qué punto cree Vd. que los siguientes aspectos son obstáculos para que la formación virtual sea adoptada para el desarrollo profesional de los empleados de las Administraciones Públicas de su país?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
El hábito de ofrecer siempre el mismo tipo de formación, que es presencial					
No hay oferta de formación virtual específica para funcionarios de las Administraciones Públicas					
La mayoría de los funcionarios y empleados de las AA. Públicas rechazan la formación virtual					
Aún hay poca confianza en el país en la formación virtual					
La política de formación de los recursos humanos de las AA. Públicas es muy tradicional					
Los responsables de formación de recursos humanos de las AA. Públicas desconfían de la formación virtual					
Se trata de una Administración Pública demasiado burocratizada, poco ágil y flexible					
Recursos presupuestarios y tecnológicos insuficientes en las Administraciones Públicas					
En general, hay poca preocupación en las AA. Públicas por el rendimiento de sus empleados					
En general, falta de motivación para la formación entre los empleados de las AA. Públicas					

En general, hay poca planificación en la gestión de los recursos humanos en las AA. Públicas					
--	--	--	--	--	--

Si hasta la fecha, Vd. no ha realizado ningún curso completo de formación virtual, pase directamente a la P. 25

Sólo contestar P.11, quienes han realizado más de un curso completo de formación virtual

P.11 Según su experiencia, ¿hay muchas diferencias entre la calidad de unos cursos de *e-learning* y otros, también de *e-learning*?

- Sí 1
- No 2
- No sabe 0

A partir de aquí, a contestar por todos los que han realizado, al menos, un curso completo de formación virtual

P.12 Por favor, señale ahora en qué medida es importante cada uno de los siguientes aspectos para calificar a un curso o programa formativo virtual de calidad?

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
Claridad en la información sobre los objetivos del curso o programa formativo					
Requiera poco esfuerzo por parte de los participantes					
La selección de los participantes se base exclusivamente en su CV					
El prestigio de los profesores					
La facilidad en el uso de la plataforma y los soportes y programas informáticos					
Rápidas respuestas de los profesores a las preguntas (por e-mail o en foros)					
Los materiales y documentos propuestos					
La atención administrativa					
El reconocimiento del título o certificado que se obtenga en el mercado laboral					
La existencia de foros o chats					
La existencia de algunas jornadas de formación presencial					
El conocimiento adquirido sea de directa aplicación en mi puesto de trabajo					
La existencia de tutoría telefónica					
Flexibilidad para adaptar la realización del curso al ritmo personal					
La realización de trabajos en colaboración con otros participantes de nacionalidad diferente a la mía o que trabajen en otra institución					

Existencia de una evaluación y seguimiento continuados de la evolución					
Prestigio del centro o institución que imparte el curso					

P. 13 ¿Qué otros aspectos de la formación virtual, distintos de los expuestos en el cuadro anterior, considera importantes?

P.14 A la hora de decidir la realización de un curso o programa de formación virtual, ¿hasta qué punto cree que es importante disponer de información previa sobre....?

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
... la manera de llevar a cabo la matrícula (administrativo) o registro en el curso					
... los objetivos del curso o programa formativo					
... el tiempo necesario medio necesario para su desarrollo					
... conocimientos previos mínimos que debían tenerse para desarrollar con éxito el curso					
...el hardware informático u otros aparatos técnicos necesarios					
... el software necesario					
... CV de los profesores					
... tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer durante el curso					
... criterios de evaluación del participante					
...el título o certificado que se obtendría al final del curso					
... la calificación dada por algún organismo o institución evaluador de calidad de la formación ofertada en ese programa o el centro					

P.15 Con relación al último curso de formación virtual que ha realizado, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

- Muy satisfecho 4
- Satisfecho 3
- Insatisfecho 2
- Muy insatisfecho 1
- No sabe 0

P.16 ¿A través de que canales tuvo noticia del último curso o programa de formación virtual realizado?

- Diario de información 1
 - Televisión 2
 - Radio 3
 - Internet 4
 - Trípticos, folletos 5
 - Información en tablón de anuncios o similar de centro formativo 6
 - Organización Administrativa en la que trabaja 7
 - Amigos, antiguos compañeros 8
 - Otro canal (por favor, indíquelo)
-

P.17 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que terminó su último curso o programa de información virtual?

- Menos de un año 0
- Hace _____ años

P.18 ¿De quién surgió la propuesta de realizar ese curso o programa de formación virtual?

- De Vd. mismo 1
 - De sus familiares..... 2
 - De su jefe inmediato 3
 - Del Departamento de Recursos Humanos o Recursos de Personal de su Organización4
 - De otro tipo de persona o instancia (por favor, en este caso escriba qué tipo de instancia o persona)
-

P. 19 En las informaciones concretas en las que se ofertaba el curso o programa de formación virtual realizado, ¿podría decirnos hasta qué grado era completa la información sobre....?

	Muy completa	Bastante Completa	Incompleta	Muy incompleta	No sabe
... la manera de llevar a cabo la matrícula (administrativa) o registro en el curso					
... los objetivos del curso o programa formativo					
... el tiempo necesario medio necesario para su desarrollo					
... los conocimientos previos mínimos que debían tenerse para desarrollar con éxito el curso o programa					
... el hardware informático u otros aparatos técnicos necesarios					
... el software necesario					
... nombres y características de los profesores					
... tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer durante el curso					
... características del proceso de evaluación					
... el título o certificado que se obtendría al final del curso					
...reconocimiento por los empleadores o las Administraciones de la formación adquirida					

P. 20 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los siguientes aspectos del diseño del último curso o programa de formación virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Claridad en la exposición general del diseño					
Exposición de los objetivos de aprendizaje					
Planificación del currículo del curso o programa					
Logro final de los objetivos inicialmente señalados para el curso					
Adaptación a la disponibilidad real de tiempo de la mayoría de los participantes					
A la coherencia entre los contenidos teóricos y la aplicación práctica de los temas					
Flexibilidad en el desarrollo del curso					
Evaluación periódica del rendimiento de participantes					
Claridad de los contenidos del curso					

P. 21 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los siguientes aspectos de la metodología del curso o programa virtual últimamente realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Guía de orientación al participante					
Comunicación de los profesores					
Comunicación con los profesores					
Creación y planificación de foros y chats					
Fomento de la relación mutua entre participantes					
Organización de grupos para realizar las tareas					
Interactividad de los contenidos					
Contenidos relacionados con tareas propias de las AAPP					
Grado de asimilación de contenidos					
Existencia de pruebas de autoevaluación					
Seguimiento de la evolución del participante					
Tutorías de apoyo (para consultas personalizadas)					
Inmediatez de respuestas del tutor					
Comentario de las pruebas de evaluación					
Motivación y estímulo del participante					
Amenidad del desarrollo de la formación					
Documentos y materiales ofrecidos online					

P. 22 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe la plataforma (conjunto de herramientas que sirven de soporte a la formación online o virtual) utilizada en el último curso o programa virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Uso sencillo de la plataforma, muy intuitiva					
Accesible para personas con discapacidades físicas					
Funcionamiento cotidiano					
Simulaciones o “demos” de ejercicios prácticos/evaluaciones					
Posibilidad de consultar documentos, chats, foros de fases anteriores					

P. 23 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los materiales recomendados en el último curso o programa virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Contenidos digitales en CDs					
Contenidos digitales online					
Ejercicios prácticos, casos o actividades prácticas					
Libros o artículos recomendados para su lectura					

P. 24 Una vez finalizado el último curso o programa de formación virtual, ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes resultados derivados de su participación en dicho curso o programa de formación virtual?

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
Nuevos conocimientos adquiridos					
Directa aplicación conocimientos adquiridos en su vida profesional					
Nuevas relaciones sociales					
Reconocimiento honorífico del título obtenido por la Adm. Pública					
Promoción profesional					
Aumento de salario					
Aumento de responsabilidades y confianza					
Reconocimiento por sus superiores					
Relación con sus compañeros de trabajo					
Vínculos con profesionales de la Administración Pública de su país					
Vínculos con profesionales de Adm. Públicas de otros países					

A partir de aquí, a contestar por todos los encuestados

P.25 ¿Recomendaría la formación online o virtual para el desarrollo profesional de los empleados y trabajadores de las Administraciones Públicas de su país?

- Sí, cuando no hubiera ofertas similares de formación presencial disponibles 1
- Sí, incluso cuando hubiera ofertas similares presenciales 2
- No, nunca 3
- No sabe 0

→ P.26 ¿Por qué? (Por favor, razone brevemente su respuesta de la P. 25)

P.27 Teniendo en cuenta lo visto en el cuestionario, destaque cinco características principales que ha de tener la formación online o virtual, según su orden de importancia, para ser adoptada para el desarrollo profesional de los empleados de las Administraciones Públicas.

P. 28 Sexo

- Varón 1
- Mujer 2

P. 29 Edad: _____ años

P.30 Indique su formación académica más alta

- Postgrado, Máster 1
- Doctor 2
- Licenciado universitario 3
- Enseñanza secundaria completa 4
- Formación profesional 5
- Otro (especificar)

P. 31 ¿Cuántos años lleva trabajando en la Administración Pública?:
_____ años

P. 32 Para terminar, nos gustaría saber su grado de acuerdo con respecto a distintas frases sobre este cuestionario.

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	No sabe
Aborda un tema de interés para las Administraciones Públicas					
Es demasiado largo					
Toca muchos aspectos que no me parecen importantes					
Completarlo me ha resultado fácil					

¡Muchas gracias por su colaboración!



CUESTIONARIO GENERAL (EN PORTUGUÉS)

Estimado/a Sr. /Sra.

Esse contato tem a intenção de informar que a Fundação CEDDET, em colaboração com o Instituto Nacional de Administração Pública do Governo da Espanha, está realizando um estudo sobre a qualidade da formação virtual ou *e-learning* nas administrações públicas da América Latina.

O principal objetivo é identificar os fatores que definem a qualidade de um programa de formação virtual para funcionários das administrações públicas latinoamericanas, que se traduzem no desenho de novas práticas pedagógicas e organizacionais encaminhadas para fomentar a aprendizagem entre professores, participantes e organizações.

Por isso solicitamos encarecidamente sua colaboração na leitura e preenchimento deste questionário, de 15 minutos de duração, cuja informação será tratada de maneira anônima e confidencial.

A Fundação CEDDET e o INAP da Espanha agradecem pelo seu tempo e amabilidade, assim como pela informação proporcionada, que será de grande utilidade para melhorar a oferta de cursos no futuro. Uma vez finalizado o estudo, os resultados obtidos serão divulgados.

Por último, com a conclusão deste estudo, esperamos contar com uma ferramenta *online* de autodiagnóstico sobre a qualidade dos programas *online*, que sua instituição poderá utilizar em caso de estar interessada na realização de atividades de formação *online*.

Um cordial abraço,

INAP-Espanha/CEDDET

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

O questionário é composto por uma série de perguntas fechadas, abertas ou filtro. Este último significa que, dependendo de sua experiência no âmbito da formação virtual, você deverá responder somente a algumas das perguntas formuladas.

4. Perguntas fechadas

Ao longo do questionário, você encontrará duas possíveis opções de perguntas fechadas, as quais deverá responder da seguinte maneira:

Opção 1: perguntas com diferentes opções de resposta mediante número.

Exemplo:

Atualmente, que cargo você ocupa dentro da Administração Pública?

- Técnico 1
- Gerente 2
- Responsável pela área de pessoal 3

Opção 2: perguntas com diferentes opções de resposta mediante categorias ordinais

Exemplo:

A seguir, enumera-se uma série de frases relacionadas com a formação virtual. Por favor, informe o seu grau de acordo com cada uma delas.

	Muito de acordo	Bastante de acordo	Pouco de acordo	Nada de acordó	Não sabe
A formação online é muito distinta da formação presencial		X			
A formação online exige muito esforço			X		

5. Perguntas abertas

A finalidade é que você escreva sua opinião com **letra clara e em maiúscula** no espaço em branco que se encontra depois da formulação da pergunta.

Exemplo:

Por que você escolheria o curso de formação virtual?

ESCREVA SUA OPINIÃO COM LETRA CLARA E EM MAIÚSCULA.

6. Perguntas filtro

O objetivo é determinar a parte da população entrevistada que forma um determinado segmento a que se aplica o questionário.

Exemplo:

Por favor, diga quantos cursos completos de *e-learning* ou formación virtual você realizou ao longo de sua vida profissional

- Nenhum..... 0 (por favor, passar para a pergunta 4)
Um..... 1 (por favor, passar para a pergunta 12)
Dois..... 2 (por favor, passar para a pergunta 11)
Três, quatro, cinco..... 3 (por favor, passar para a pergunta 11)
Mais de cinco..... 4 (por favor, passar para a pergunta 11)

Segundo sua resposta, você terá que ir para uma ou outra pergunta.

Se no preenchimento do questionário surge algo que você não entende desta ou de alguma pergunta em particular, não duvide em perguntar à pessoa que entregou o mesmo.

Dados Gerais ³	
Nome e sobrenome	País
Número de telefone	Centro ou organismo
Email	Posto de trabalho
Cidade	Data em que preenche o questionário

P.1 Conforme sua experiência, em que grau as pessoas de seu ambiente profissional e laboral que nunca participaram de cursos de *e-learning* ou de formação virtual pensam que....?

(Assinale sua opinião sobre o que pensam as pessoas, para cada uma das frases)

	Muito	Bastante	Pouco	Nada	Não sabe
É um tipo de ensino que exige grande preparação técnica e informática prévia					
É um tipo de ensino muito solitário, que se trabalha em solidão					
É um tipo de ensino muito flexível, que se adapta bem ao tempo que se dispõe					
É um tipo de ensino cujos títulos têm menos reconhecimento que os do ensino cara a cara					
É um tipo de ensino que exige muito mais motivação do aluno para continuar nele					
É um tipo de ensino que requer aparatos técnicos e informáticos muito atualizados					

³ Por favor, preencha todos estes dados para podermos fazer contato com você em caso de existir algum erro no pesquisa, para fazer um seguimento do trabalho de campo e para enviar o relatório final do estudo. Lembramos que **toda a informação será tratada de maneira anônima e confidencial.**

P.2 Conforme sua experiência, e comparando a formação cara a cara e o denominado *e-learning* ou formación virtual, qual das duas modalidades você considera que é melhor para alcançar os seguintes objetivos?

	Ensino cara a cara	E-learning	Nenhuma por si só	Não sabe
Adaptação à disponibilidade de horários				
Aprofundamento nos conhecimentos				
Debate sobre conteúdos				
Introduzir-se em uma matéria nova, desconhecida				
Estabelecer relações com novos companheiros				
Obter um título reconhecido				
Desenhar casos práticos derivados do contexto do posto de trabalho				
Ter uma relação mais fluida com professores				
Repartir melhor o esforço ao longo do curso, sem altos e baixos				
Realizar a formação em função das necessidades do participante				
Conhecimento em todo momento do nível de progresso obtido				

P.3 Por favor, diga quantos cursos completos⁴ de *e-learning* ou formación virtual você já realizou ao longo de sua vida profissional

- Nenhum.....0 (por favor, **passar para a pergunta 04**)
 Um..... 1 (por favor, **passar para a pergunta 12**)
 Dois..... 2 (por favor, **passar para a pergunta 11**)
 Três, quatro, cinco.....3 (por favor, **passar para a pergunta 11**)
 Mais de cinco..... 4 (por favor, **passar para a pergunta 11**)

Responder somente aqueles que não realizaram nenhum curso completo de *e-learning* ou formación virtual

P.4 Qual é a razão principal por que você não realizou nenhum curso de *e-learning* ou formación virtual ao longo de sua vida profissional?

- Nunca me ofereceram nos centros onde tenho trabalhado..... 1
- Não tenho tido tempo para a formação, nem virtual, nem presencial..... 2
- Comecei, mas não terminei..... 3
- É um tipo de formação que não me atrai..... 4
- Com conteúdos semelhantes, tenho preferido a formação presencial..... 5
- Outra razão (por favor, exponha a seguir a razão por que você não realizou nenhum curso completo de formação virtual):

⁴ Entendemos que, independente da nota final, você não pediu para deixar o curso.

P.5 Se na Administração em que você trabalha oferecessem um curso de formação virtual e outro curso de formação presencial, com conteúdos e programas semelhantes, qual você escolheria nesse momento?

- Curso de formação virtual1 (por favor, **passar para a pergunta 6**)
- Curso de formação presencial, cara a cara....2 (por favor, **passar para a pergunta 7**)
- Nenhum dos dois.....3 (por favor, **passar para a pergunta 8**)

P.6 Por que você escolheria o curso de formação virtual? (por favor, responder e passar para a pergunta 9).

P.7 Por que você escolheria o curso de formação presencial? (por favor, responder e passar para a pergunta 9).

P. 8 Por que você não escolheria nenhum dos dois tipos de curso? (por favor, responder e passar para a pergunta 9).

P.9 De acordo com sua opinião, em que grau os seguintes aspectos são um obstáculo para que você realize um curso de formação virtual, com conteúdos do seu interesse profissional, no caso de ser oferecido por sua organização?

	Muito	Bastante	Pouco	Nada	Não sabe
Conhecimentos de informática suficientes					
Disponibilidade de equipes informáticas atualizadas					
Disponibilidade de tempo suficiente					
Falta de experiência prévia em formação virtual					
Falta de contato cara a cara com os professores					
Falta de contato com outros participantes do curso					
Dificuldades para desenvolver exercícios práticos, aplicados					
Reconhecimento desse tipo de formação pela Administração					

P.10 Segundo sua opinião, até que ponto você acredita que os seguintes aspectos são obstáculos para que a formação virtual seja adotada no desenvolvimento profissional dos empregados das Administrações Públicas de seu país?

	Muito	Bastante	Pouco	Nada	Não sabe
O hábito de oferecer sempre o mesmo tipo de formação, que é presencial					
Não há oferta de formação virtual específica para funcionários das Administrações Públicas					
A maioria dos funcionários e empregados das Administrações Públicas rejeita a formação virtual					
No país, ainda há pouca confiança em formação virtual					
A política de formação de recursos humanos das Administrações Públicas é muito tradicional					
Os responsáveis pela formação de recursos humanos das Administrações Públicas desconfiam da formação virtual.					
Trata-se de uma Administração Pública muito burocratizada, pouco ágil e flexível					
Recursos orçamentários e tecnológicos insuficientes nas Administrações Públicas					
Em geral, há pouca preocupação nas Administrações Públicas com o rendimento de seus empregados					
Em geral, falta motivação para a formação entre os empregados das Administrações Públicas					

Em geral, há pouco planejamento na gestão de recursos humanos nas Administrações Públicas					
---	--	--	--	--	--

Se até esta data, você não realizou nenhum curso completo de formação virtual, passe diretamente à pergunta 25

Só responder à pergunta 11, quem já realizou mais de um curso completo de formação virtual

P.11 Segundo sua experiência, existem muitas diferenças de qualidade nos distintos cursos de *e-learning*?

- Sim 1
- Não 2
- Não sabe 0

A partir daqui, responder todos os que realizaram ao menos um curso completo de formação virtual

P.12 Por favor, assinale agora em que medida é importante cada um dos seguintes aspectos para a qualidade de um curso ou programa formativo virtual?

	Muito importante	Bastante importante	Pouco importante	Nada importante	Não sabe
Clareza na informação sobre os objetivos do curso ou programa formativo					
Que exija pouco esforço por parte dos participantes					
Que a seleção dos participantes se baseie exclusivamente em seu CV (Curriculum Vitae)					
O prestígio dos professores					
A facilidade no uso da plataforma e os suportes e programas informáticos					
Respostas rápidas dos professores às perguntas (por e-mail ou em foros)					
Os materiais e documentos propostos					
A atenção administrativa					
O reconhecimento do diploma ou certificado que se obtenha no mercado laboral					
A existência de foros ou chats					
A existência de algumas jornadas de formação presencial					
Que o conhecimento adquirido seja de aplicação direta em meu posto de trabalho					
A existência de tutoria telefônica					
Flexibilidade para adaptar a realização do curso ao ritmo pessoal					
A realização de trabalhos em colaboração com outros participantes de nacionalidade diferente da minha ou que trabalhem em outra					

instituição					
Existência de uma avaliação e seguimento continuados da evolução					
Prestígio do centro ou instituição que ministra o curso					

P. 13 Que outros aspectos da formação virtual, distintos dos expostos no quadro anterior, você considera importante?

P.14 Na hora de decidir a participação em um curso ou programa de formação virtual, até que ponto você acredita que é importante dispor de informação prévia sobre...?

	Muito importante	Bastante importante	Pouco importante	Nada importante	Não sabe
... a maneira de fazer a matrícula (administrativo) ou o registro no curso					
... os objetivos do curso ou programa formativo					
... o tempo médio necessário para seu desenvolvimento					
... conhecimentos prévios mínimos para ter êxito no curso					
...o hardware informático ou outros aparatos técnicos necessário					
...o software necessário					
... CV (Curriculum Vitae) dos professores					
... tipo de apoio ou tutoria disponíveis durante o curso					
... critérios de avaliação do participante					
... o diploma ou certificado que se obtém ao final do curso					
... a qualificação dada por algum organismo ou instituição avaliadora da qualidade da formação ofertada nesse programa ou centro					

P.15 Com relação ao último curso de formação virtual que você realizou, qual é o seu grau de satisfação geral?

- Muito satisfeito 4
- Satisfeito..... 3
- Insatisfeito..... 2
- Muito insatisfeito..... 1
- Não sabe 0

P.16 Através de quais canais você teve notícias do último curso ou programa de formação virtual realizado?

- Jornal 1
 - Televisão 2
 - Rádio 3
 - Internet 4
 - Folhetos, folders 5
 - Informação em mural de anúncios ou similar de centro formativo...6
 - Organização Administrativa em que trabalha..7
 - Amigos, antigos companheiros.....8
 - Outro canal (por favor, indique o canal)
-

P.17 Aproximadamente, quanto tempo faz que você terminou seu último curso ou programa de formação virtual?

- Menos de um ano 0
- Faz _____ anos

P.18 De quem partiu a proposta de participação nesse curso ou programa de formação virtual?

- De você mesmo 1
 - De seus familiares..... 2
 - De seu chefe imediato 3
 - Do Departamento de Recursos Humanos ou Recursos de Pessoal de sua Organização 4
 - De outro tipo de pessoa ou instância (por favor, neste caso escreva o tipo de instância ou pessoa)
-

P. 19 Em relação às informações sobre a oferta do curso ou programa virtual realizado, você poderia nos dizer até que ponto era completa a informação sobre....?

	Muito completa	Bastante Completa	Incompleta	Muito incompleta	Não sabe
... a maneira de fazer a matrícula (administrativa) ou registro no curso					
... os objetivos do curso ou programa formativo					
... o tempo médio necessário para seu desenvolvimento					
... conhecimentos prévios mínimos para ter êxito no curso					
...o hardware informático ou outros aparatos técnicos necessário					
...o software necessário					
... nomes e características dos professores					
... tipo de apoio ou tutoria disponíveis durante o curso					
... características do processo de avaliação					
... o diploma ou certificado que se obtém ao final do curso					
...reconhecimento dos empregadores ou das Administrações em relação à formação adquirida.					

P. 20 Numa escala de 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os seguintes aspectos do desenho do último curso ou programa de formação virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Clareza na exposição geral do desenho					
Exposição dos objetivos de aprendizagem					
Planejamento do currículo do curso ou programa					
Alcance dos objetivos inicialmente assinalados para o curso					
Adaptação à disponibilidade real de tempo da maioria dos participantes					
Coerência entre os conteúdos teóricos e a aplicação prática dos temas					
Flexibilidade no desenvolvimento do curso					
Avaliação periódica do rendimento dos participantes					
Clareza dos conteúdos do curso					

P. 21 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os seguintes aspectos da metodologia do curso ou programa virtual ultimamente realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Manual de orientação ao participante					
Comunicação dos professores					
Comunicação com os professores					
Criação e planejamento de foros e chats					
Fomento da relação mútua entre os participantes					
Organização de grupos para realizar as tarefas					
Interatividade dos conteúdos					
Conteúdos relacionados com tarefas próprias das Administrações Públicas					
Grau de assimilação de conteúdos					
Existência de provas de autoavaliação					
Seguimento da evolução do participante					
Tutorias de apoio (para consultas personalizadas)					
Imediatez de respostas do tutor					
Comentário das provas de avaliação					
Motivação e estímulo do participante					
Tranquilidade do desenvolvimento da formação					
Documentos e materiais oferecidos online					

P. 22 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue a plataforma (conjunto de ferramentas que servem de suporte à formação online ou virtual) utilizada no último curso ou programa virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Uso simples da plataforma, muito intuitiva					
Acessível para pessoas incapacitadas					
Funcionamento cotidiano					
Simulações ou “demos” de exercícios práticos/avaliações					
Posibilidade de consultar documentos, chats, foros de fases anteriores					

P. 23 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os materiais recomendados no último curso ou programa virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Conteúdos digitais em CDs					
Conteúdos digitais online					
Exercicios práticos, casos ou atividades práticas					
Livros ou artigos recomendados para sua leitura					

P. 24 Uma vez finalizado o último curso ou programa de formação virtual, qual foi o seu grau de satisfação com os seguintes resultados, derivados de sua participação nesse curso ou programa de formação virtual?

	Muito satisfeito	Bastante satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sabe
Novos conhecimentos adquiridos					
Aplicação direta dos conhecimentos adquiridos na vida profissional					
Novas relações sociais					
Reconhecimento onorífico do título obtido, pela Administração Pública					
Promoção profissional					
Aumento de salário					
Aumento de responsabilidades e confiança					
Reconhecimento de seus superiores					
Relação com companheiros de trabalho					
Vínculos com profissionais da Administração Pública de seu país					
Vínculos com profissionais da Administração Pública de outros países					

A partir daqui, todos os entrevistados devem responder

P.25 Você recomendaria a formação online ou virtual para o desenvolvimento profissional de seus empregados e trabalhadores das Administrações Pública de seu país?

- Sim, quando não hajam ofertas similares de formação presencial disponível 1
- Sim, inclusive quando existam ofertas similares presenciais 2
- Não, nunca 3
- Não sabe 0

→ P.26 Por quê? (Por favor, explique brevemente sua resposta à pergunta 25)

P.27 Levando em consideração o que foi visto no questionário, destaque cinco características principais que deve ter a formação online ou virtual, segundo sua ordem de importância, a serem adotadas no desenvolvimento profissional dos empregados das Administrações Públicas.

P. 28 Sexo

- Homem 1
- Mulher 2

P. 29 Idade: _____ anos

P.30 Indique sua formação acadêmica mais alta

- Pós-graduação. Mestrado 1
- Doutorado 2
- Licenciatura universitária 3
- Ensino básico completo 4
- Formação profissional 5
- Outro (especificar)

P. 31 Há quantos anos você está trabalhando na Adimistração Pública_____anos.

P. 32 Para terminar, gostaríamos de saber o seu grau de acordo em relação às distintas fases deste questionário.

	Muito de acordo	Bastante de acordo	Pouco de aorrido	Nada de acordo	Não sabe
Trata de um tema de interesse para as Administrações Públicas.					
É muito longo					
Toca muitos aspectos que no me parecem importantes					
Completá-lo foi fácil					

Muito obrigado por sua colaboração!



Estimado/a Sr. /Sra.:

Nos ponemos en contacto con Vd. para informarle que la Fundación CEDDET, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública del Gobierno de España, está realizando un estudio sobre la calidad de la formación virtual o *E-Learning* en las administraciones públicas de América Latina.

El principal objetivo es identificar qué factores definen la calidad de un programa de formación virtual para funcionarios de las administraciones públicas latinoamericanas que se traduzcan en el diseño de nuevas prácticas pedagógicas y organizacionales encaminadas a fomentar el aprendizaje entre profesores, participantes y organizaciones.

Por ello, solicitamos encarecidamente su colaboración mediante la lectura y cumplimiento de este cuestionario de 15 minutos de duración, cuya información se tratará de manera anónima y confidencial.

Desde la Fundación CEDDET y el INAP de España, le agradecemos su tiempo y amabilidad; así como la información proporcionada, la cual nos será de gran utilidad para mejorar la oferta de cursos en el futuro. Una vez finalizado el estudio, se le informará de los resultados obtenidos.

Por último, finalizado el estudio esperamos contar con una herramienta *online* de autodiagnóstico sobre la calidad de los programas *online* que su institución podrá utilizar en caso de estar interesada en la realización de actividades de formación *online*.

Un cordial saludo,

INAP-España/CEDDET

P.1 Según su experiencia, ¿en qué grado las personas de su entorno profesional y laboral que nunca han realizado cursos de *e-learning* o de formación virtual piensan que....?

(Señale su opinión de lo que piensa la gente, para cada una de las frases)

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No sabe
Es un tipo de enseñanza que exige gran preparación técnica e informática previa					
Es un tipo de enseñanza muy solitaria, en el que se trabaja en soledad					
Es un tipo de enseñanza muy flexible, que se adapta bien al tiempo de que se dispone					
Es un tipo de enseñanza cuyos títulos tienen menos reconocimiento que los de la enseñanza cara a cara					
Es un tipo de enseñanza que exige mucha más motivación del alumno para seguir en ella					
Es un tipo de enseñanza que requiere tener aparatos técnicos e informáticos muy actualizados					

P.2 En función de su experiencia y comparando la formación cara a cara y el denominado *e-learning* o formación virtual, ¿cuál de las dos considera Vd. que es mejor para alcanzar los siguientes objetivos?

	Enseñanza cara a cara	E-learning	Ninguna por sí sola	No sabe
Adaptación a disponibilidad de horarios				
Profundización de conocimientos				
Debate sobre contenidos				
Introducirse en una materia nueva, desconocida				
Establecer relaciones con nuevos compañeros				
Obtener un título reconocido				
Diseñar casos prácticos derivados del contexto del puesto de trabajo				
Tener una relación más fluida con profesores				
Repartir mejor el esfuerzo a lo largo del curso, sin altibajos				
Realizar la formación en función de las necesidades del participante				
Conocimiento en todo momento del nivel de progreso obtenido				

P.3 Por favor, díganos cuántos cursos completos⁵ de *e-learning* o formación virtual ha realizado a lo largo de su vida profesional

- Uno..... 1 (por favor, **pasar a pregunta 5**)
- Dos..... 2 (por favor, **pasar a pregunta 4**)
- Tres, cuatro, cinco..... 3 (por favor, **pasar a pregunta 4**)
- Más de cinco..... 4 (por favor, **pasar a pregunta 4**)

Sólo contestar P.4, quienes han realizado más de un curso completo de formación virtual

P.4 Según su experiencia, ¿hay muchas diferencias entre la calidad de unos cursos de *e-learning* y otros, también de *e-learning*?

- Sí 1
- No 2
- No sabe 0

A partir de aquí, a contestar por todos los que han realizado, al menos, un curso completo de formación virtual

P.5 Por favor, señale ahora en qué medida es importante cada uno de los siguientes aspectos para calificar a un curso o programa formativo virtual de calidad?

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
Claridad en la información sobre los objetivos del curso o programa formativo					
Requiera poco esfuerzo por parte de los participantes					
La selección de los participantes se base exclusivamente en su CV					
El prestigio de los profesores					
La facilidad en el uso de la plataforma y los soportes y programas informáticos					
Rápidas respuestas de los profesores a las preguntas (por e-mail o en foros)					
Los materiales y documentos propuestos					
La atención administrativa					
El reconocimiento del título o certificado que se obtenga en el mercado laboral					
La existencia de foros o chats					
La existencia de algunas jornadas de formación presencial					

⁵ Se entiende a que, con independencia de la calificación final, Vd. no solicitó la baja a lo largo del curso.

El conocimiento adquirido sea de directa aplicación en mi puesto de trabajo					
La existencia de tutoría telefónica					
Flexibilidad para adaptar la realización del curso al ritmo personal					
La realización de trabajos en colaboración con otros participantes de nacionalidad diferente a la mía o que trabajen en otra institución					
Existencia de una evaluación y seguimiento continuados de la evolución					
Prestigio del centro o institución que imparte el curso					

P. 6 ¿Qué otros aspectos de la formación virtual, distintos de los expuestos en el cuadro anterior, considera importantes?

P.7 A la hora de decidir la realización de un curso o programa de formación virtual, ¿hasta qué punto cree que es importante disponer de información previa sobre....?

	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No sabe
... la manera de llevar a cabo la matrícula (administrativo) o registro en el curso					
... los objetivos del curso o programa formativo					
... el tiempo necesario medio necesario para su desarrollo					
... conocimientos previos mínimos que debían tenerse para desarrollar con éxito el curso					
...el hardware informático u otros aparatos técnicos necesarios					
... el software necesario					
... CV de los profesores					
... tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer durante el curso					
... criterios de evaluación del participante					
...el título o certificado que se obtendría al final del curso					
... la calificación dada por algún organismo o institución evaluador de calidad de la formación ofertada en ese programa o el centro					

P.8 Con relación al último curso de formación virtual que ha realizado, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

- Muy satisfecho 4
- Satisfecho 3
- Insatisfecho 2
- Muy insatisfecho 1
- No sabe 0

P.9 ¿A través de que canales tuvo noticia del último curso o programa de formación virtual realizado?

- Diario de información 1
 - Televisión 2
 - Radio 3
 - Internet 4
 - Trípticos, folletos 5
 - Información en tablón de anuncios o similar de centro formativo 6
 - Organización Administrativa en la que trabaja 7
 - Amigos, antiguos compañeros 8
 - Otro canal (por favor, indíquelo)
-

P.10 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que terminó su último curso o programa de información virtual?

- Menos de un año 0
- Hace _____ años

P.11 ¿De quién surgió la propuesta de realizar ese curso o programa de formación virtual?

- De Vd. mismo 1
 - De sus familiares..... 2
 - De su jefe inmediato 3
 - Del Departamento de Recursos Humanos o Recursos de Personal de su Organización4
 - De otro tipo de persona o instancia (por favor, en este caso escriba qué tipo de instancia o persona)
-

P. 12 En las informaciones concretas en las que se ofertaba el curso o programa de formación virtual realizado, ¿podría decirnos hasta qué grado era completa la información sobre....?

	Muy completa	Bastante Completa	Incompleta	Muy incompleta	No sabe
... la manera de llevar a cabo la matrícula (administrativa) o registro en el curso					
... los objetivos del curso o programa formativo					
... el tiempo necesario medio necesario para su desarrollo					
... los conocimientos previos mínimos que debían tenerse para desarrollar con éxito el curso o programa					
... el hardware informático u otros aparatos técnicos necesarios					
... el software necesario					
... nombres y características de los profesores					
... tipo de apoyo o tutoría del que se iba a disponer durante el curso					
... características del proceso de evaluación					
... el título o certificado que se obtendría al final del curso					
...reconocimiento por los empleadores o las Administraciones de la formación adquirida					

P. 13 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los siguientes aspectos del diseño del último curso o programa de formación virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Claridad en la exposición general del diseño					
Exposición de los objetivos de aprendizaje					
Planificación del currículo del curso o programa					
Logro final de los objetivos inicialmente señalados para el curso					
Adaptación a la disponibilidad real de tiempo de la mayoría de los participantes					
A la coherencia entre los contenidos teóricos y la aplicación práctica de los temas					
Flexibilidad en el desarrollo del curso					
Evaluación periódica del rendimiento de participantes					
Claridad de los contenidos del curso					

P. 14 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los siguientes aspectos de la metodología del curso o programa virtual últimamente realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Guía de orientación al participante					
Comunicación de los profesores					
Comunicación con los profesores					
Creación y planificación de foros y chats					
Fomento de la relación mutua entre participantes					
Organización de grupos para realizar las tareas					
Interactividad de los contenidos					
Contenidos relacionados con tareas propias de las AAPP					
Grado de asimilación de contenidos					
Existencia de pruebas de autoevaluación					
Seguimiento de la evolución del participante					
Tutorías de apoyo (para consultas personalizadas)					
Inmediatez de respuestas del tutor					
Comentario de las pruebas de evaluación					
Motivación y estímulo del participante					
Amenidad del desarrollo de la formación					
Documentos y materiales ofrecidos online					

P. 15 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe la plataforma (conjunto de herramientas que sirven de soporte a la formación online o virtual) utilizada en el último curso o programa virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Uso sencillo de la plataforma, muy intuitiva					
Accesible para personas con discapacidades físicas					
Funcionamiento cotidiano					
Simulaciones o “demos” de ejercicios prácticos/evaluaciones					
Posibilidad de consultar documentos, chats, foros de fases anteriores					

P. 16 En una escala del 1 al 4, donde 1 es la mínima valoración y 4 la máxima valoración, puntúe los materiales recomendados en el último curso o programa virtual realizado.

	1	2	3	4	No sabe
Contenidos digitales en CDs					
Contenidos digitales online					
Ejercicios prácticos, casos o actividades prácticas					
Libros o artículos recomendados para su lectura					

P. 17 Una vez finalizado el último curso o programa de formación virtual, ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes resultados derivados de su participación en dicho curso o programa de formación virtual?

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
Nuevos conocimientos adquiridos					
Directa aplicación conocimientos adquiridos en su vida profesional					
Nuevas relaciones sociales					
Reconocimiento honorífico del título obtenido por la Adm. Pública					
Promoción profesional					
Aumento de salario					
Aumento de responsabilidades y confianza					
Reconocimiento por sus superiores					
Relación con sus compañeros de trabajo					
Vínculos con profesionales de la Administración Pública de su país					
Vínculos con profesionales de Adm. Públicas de otros países					

P.18 ¿Recomendaría la formación online o virtual para el desarrollo profesional de los empleados y trabajadores de las Administraciones Públicas de su país?

- Sí, cuando no hubiera ofertas similares de formación presencial disponibles 1
- Sí, incluso cuando hubiera ofertas similares presenciales 2
- No, nunca 3
- No sabe 0

P.19 ¿Por qué? (Por favor, razone brevemente su respuesta de la P. 18)

P.20 Teniendo en cuenta lo visto en el cuestionario, destaque cinco características principales que ha de tener la formación online o virtual, según su orden de importancia, para ser adoptada para el desarrollo profesional de los empleados de las Administraciones Públicas.

P. 21 Sexo

- Varón 1
- Mujer 2

P. 22 Edad: _____ años

P.23 Indique su formación académica más alta

- Postgrado, Máster 1
- Doctor 2
- Licenciado universitario 3
- Enseñanza secundaria completa 4
- Formación profesional 5
- Otro (especificar)

P. 24 ¿Cuántos años lleva trabajando en la Administración Pública?:
_____ años

P. 25 Para terminar, nos gustaría saber su grado de acuerdo con respecto a distintas frases sobre este cuestionario.

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	No sabe
Aborda un tema de interés para las Administraciones Públicas					
Es demasiado largo					
Toca muchos aspectos que no me parecen importantes					
Completarlo me ha resultado fácil					

¡Muchas gracias por su colaboración!



Estimado/a Sr. /Sra.

Esse contato tem a intenção de informar que a Fundação CEDDET, em colaboração com o Instituto Nacional de Administração Pública do Governo da Espanha, está realizando um estudo sobre a qualidade da formação virtual ou *e-learning* nas administrações públicas da América Latina.

O principal objetivo é identificar os fatores que definem a qualidade de um programa de formação virtual para funcionários das administrações públicas latinoamericanas, que se traduzem no desenho de novas práticas pedagógicas e organizacionais encaminhadas para fomentar a aprendizagem entre professores, participantes e organizações.

Por isso solicitamos encarecidamente sua colaboração na leitura e preenchimento deste questionário, de 15 minutos de duração, cuja informação será tratada de maneira anônima e confidencial.

A Fundação CEDDET e o INAP da Espanha agradecem pelo seu tempo e amabilidade, assim como pela informação proporcionada, que será de grande utilidade para melhorar a oferta de cursos no futuro. Uma vez finalizado o estudo, os resultados obtidos serão divulgados.

Por último, com a conclusão deste estudo, esperamos contar com uma ferramenta *online* de autodiagnóstico sobre a qualidade dos programas *online*, que sua instituição poderá utilizar em caso de estar interessada na realização de atividades de formação *online*.

Um cordial abraço,

INAP-Espanha/CEDDET

P.1 Conforme sua experiência, em que grau as pessoas de seu ambiente profissional e laboral que nunca participaram de cursos de *e-learning* ou de formação virtual pensam que....?

(Assinale sua opinião sobre o que pensam as pessoas, para cada uma das frases)

	Muito	Bastante	Pouco	Nada	Não sabe
É um tipo de ensino que exige grande preparação técnica e informática prévia					
É um tipo de ensino muito solitário, que se trabalha em solidão					
É um tipo de ensino muito flexível, que se adapta bem ao tempo que se dispõe					
É um tipo de ensino cujos títulos têm menos reconhecimento que os do ensino cara a cara					
É um tipo de ensino que exige muito mais motivação do aluno para continuar nele					
É um tipo de ensino que requer aparatos técnicos e informáticos muito atualizados					

P.2 Conforme sua experiência, e comparando a formação cara a cara e o denominado *e-learning* ou formación virtual, qual das duas modalidades você considera que é melhor para alcançar os seguintes objetivos?

	Ensino cara a cara	E-learning	Nenhuma por si só	Não sabe
Adaptação à disponibilidade de horários				
Aprofundamento nos conhecimentos				
Debate sobre conteúdos				
Introduzir-se em uma matéria nova, desconhecida				
Estabelecer relações com novos companheiros				
Obter um título reconhecido				
Desenhar casos práticos derivados do contexto do posto de trabalho				
Ter uma relação mais fluida com professores				
Repartir melhor o esforço ao longo do curso, sem altos e baixos				
Realizar a formação em função das necessidades do participante				
Conhecimento em todo momento do nível de progresso obtido				

P.3 Por favor, diga quantos cursos completos ⁶ de *e-learning* ou formación virtual você já realizou ao longo de sua vida profissional

- Um.....1 (por favor, **passar para a pergunta 5**)
 Dois.....2 (por favor, **passar para a pergunta 4**)
 Três, quatro, cinco..... 3 (por favor, **passar para a pergunta 4**)
 Mais de cinco.....4 (por favor, **passar para a pergunta 4**)

Só responder à pergunta 4, quem já realizou mais de um curso completo de formação virtual

P.4 Segundo sua experiência, existem muitas diferenças de qualidade nos distintos cursos de *e-learning*?

- Sim 1
- Não 2
- Não sabe 0

A partir daqui, responder todos os que realizaram ao menos um curso completo de formação virtual

P.5 Por favor, assinale agora em que medida é importante cada um dos seguintes aspectos para a qualidade de um curso ou programa formativo virtual?

	Muito importante	Bastante importante	Pouco importante	Nada importante	Não sabe
Clareza na informação sobre os objetivos do curso ou programa formativo					
Que exija pouco esforço por parte dos participantes					
Que a seleção dos participantes se baseie exclusivamente em seu CV (Curriculum Vitae)					
O prestígio dos professores					
A facilidade no uso da plataforma e os suportes e programas informáticos					
Respostas rápidas dos professores às perguntas (por e-mail ou em foros)					
Os materiais e documentos propostos					
A atenção administrativa					
O reconhecimento do diploma ou certificado que se obtenha no mercado laboral					
A existência de foros ou chats					
A existência de algumas jornadas de formação presencial					
Que o conhecimento adquirido seja de aplicação direta em meu posto de trabalho					

⁶ Entendemos que, independente da nota final, você não pediu para deixar o curso.

A existência de tutoria telefônica					
Flexibilidade para adaptar a realização do curso ao ritmo pessoal					
A realização de trabalhos em colaboração com outros participantes de nacionalidade diferente da minha ou que trabalhem em outra instituição					
Existência de uma avaliação e seguimento continuados da evolução					
Prestígio do centro ou instituição que ministra o curso					

P. 6 Que outros aspectos da formação virtual, distintos dos expostos no quadro anterior, você considera importante?

P.7 Na hora de decidir a participação em um curso ou programa de formação virtual, até que ponto você acredita que é importante dispor de informação prévia sobre...?

	Muito importante	Bastante importante	Pouco importante	Nada importante	Não sabe
... a maneira de fazer a matrícula (administrativo) ou o registro no curso					
... os objetivos do curso ou programa formativo					
... o tempo médio necessário para seu desenvolvimento					
... conhecimentos prévios mínimos para ter êxito no curso					
...o hardware informático ou outros aparatos técnicos necessário					
...o software necessário					
... CV (Curriculum Vitae) dos professores					
... tipo de apoio ou tutoria disponíveis durante o curso					
... critérios de avaliação do participante					
... o diploma ou certificado que se obtém ao final do curso					
... a qualificação dada por algum organismo ou instituição avaliadora da qualidade da formação ofertada nesse programa ou centro					

P.8 Com relação ao último curso de formação virtual que você realizou, qual é o seu grau de satisfação geral?

- Muito satisfeito 4
- Satisfeito..... 3
- Insatisfeito..... 2
- Muito insatisfeito..... 1
- Não sabe 0

P.9 Através de quais canais você teve notícias do último curso ou programa de formação virtual realizado?

- Jornal 1
 - Televisão 2
 - Rádio 3
 - Internet 4
 - Folhetos, folders 5
 - Informação em mural de anúncios ou similar de centro formativo....6
 - Organização Administrativa em que trabalha..7
 - Amigos, antigos companheiros.....8
 - Outro canal (por favor, indique o canal)
-

P.10 Aproximadamente, quanto tempo faz que você terminou seu último curso ou programa de formação virtual?

- Menos de um ano 0
- Faz _____ anos

P.11 De quem partiu a proposta de participação nesse curso ou programa de formação virtual?

- De você mesmo 1
 - De seus familiares..... 2
 - De seu chefe imediato 3
 - Do Departamento de Recursos Humanos ou Recursos de Pessoal de sua Organização 4
 - De outro tipo de pessoa ou instância (por favor, neste caso escreva o tipo de instância ou pessoa)
-

P. 12 Em relação às informações sobre a oferta do curso ou programa virtual realizado, você poderia nos dizer até que ponto era completa a informação sobre....?

	Muito completa	Bastante Completa	Incompleta	Muito incompleta	Não sabe
... a maneira de fazer a matrícula (administrativa) ou registro no curso					
... os objetivos do curso ou programa formativo					
... o tempo médio necessário para seu desenvolvimento					
... conhecimentos prévios mínimos para ter êxito no curso					
...o hardware informático ou outros aparatos técnicos necessário					
...o software necessário					
... nomes e características dos professores					
... tipo de apoio ou tutoria disponíveis durante o curso					
... características do processo de avaliação					
... o diploma ou certificado que se obtém ao final do curso					
...reconhecimento dos empregadores ou das Administrações em relação à formação adquirida.					

P. 13 Numa escala de 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os seguintes aspectos do desenho do último curso ou programa de formação virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Clareza na exposição geral do desenho					
Exposição dos objetivos de aprendizagem					
Planejamento do currículo do curso ou programa					
Alcance dos objetivos inicialmente assinalados para o curso					
Adaptação à disponibilidade real de tempo da maioria dos participantes					
Coerência entre os conteúdos teóricos e a aplicação prática dos temas					
Flexibilidade no desenvolvimento do curso					
Avaliação periódica do rendimento dos participantes					
Clareza dos conteúdos do curso					

P. 14 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os seguintes aspectos da metodologia do curso ou programa virtual ultimamente realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Manual de orientação ao participante					
Comunicação dos professores					
Comunicação com os professores					
Criação e planejamento de foros e chats					
Fomento da relação mútua entre os participantes					
Organização de grupos para realizar as tarefas					
Interatividade dos conteúdos					
Conteúdos relacionados com tarefas próprias das Administrações Públicas					
Grau de assimilação de conteúdos					
Existência de provas de autoavaliação					
Seguimento da evolução do participante					
Tutorias de apoio (para consultas personalizadas)					
Imediatez de respostas do tutor					
Comentário das provas de avaliação					
Motivação e estímulo do participante					
Tranquilidade do desenvolvimento da formação					
Documentos e materiais oferecidos online					

P. 15 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue a plataforma (conjunto de ferramentas que servem de suporte à formação online ou virtual) utilizada no último curso ou programa virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Uso simples da plataforma, muito intuitiva					
Acessível para pessoas incapacitadas					
Funcionamento cotidiano					
Simulações ou “demos” de exercícios práticos/avaliações					
Posibilidade de consultar documentos, chats, foros de fases anteriores					

P. 16 Em uma escala del 1 a 4, onde 1 é o valor mínimo e 4 é o valor máximo, pontue os materiais recomendados no último curso ou programa virtual realizado.

	1	2	3	4	Não sabe
Conteúdos digitais em CDs					
Conteúdos digitais online					
Exercícios práticos, casos ou atividades práticas					
Livros ou artigos recomendados para sua leitura					

P. 17 Uma vez finalizado o último curso ou programa de formação virtual, qual foi o seu grau de satisfação com os seguintes resultados, derivados de sua participação nesse curso ou programa de formação virtual?

	Muito satisfeito	Bastante satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sabe
Novos conhecimentos adquiridos					
Aplicação direta dos conhecimentos adquiridos na vida profissional					
Novas relações sociais					
Reconhecimento onorífico do título obtido, pela Administração Pública					
Promoção profissional					
Aumento de salário					
Aumento de responsabilidades e confiança					
Reconhecimento de seus superiores					
Relação com companheiros de trabalho					
Vínculos com profissionais da Administração Pública de seu país					
Vínculos com profissionais da Administração Pública de outros países					

P. 18 Você recomendaria a formação online ou virtual para o desenvolvimento profissional de seus empregados e trabalhadores das Administrações Pública de seu país?

- Sim, quando não hajam ofertas similares de formação presencial disponível 1
- Sim, inclusive quando existam ofertas similares presenciais 2
- Não, nunca 3
- Não sabe 0

→ **P.19 Por quê? (Por favor, explique brevemente sua resposta à pergunta 18)**

P.20 Levando em consideração o que foi visto no questionário, destaque cinco características principais que deve ter a formação online ou virtual, segundo sua ordem de importância, a serem adotadas no desenvolvimento profissional dos empregados das Administrações Públicas.

P. 21 Sexo

- Homem 1
- Mulher 2

P. 22 Idade: _____ anos

P.23 Indique sua formação acadêmica mais alta

- Pós-graduação. Mestrado 1
- Doutorado 2
- Licenciatura universitária 3
- Ensino básico completo 4
- Formação profissional 5
- Outro (especificar)

P. 24 Há quantos anos você está trabalhando na Administração Pública _____ anos.

P. 25 Para terminar, gostaríamos de saber o seu grau de acordo em relação às distintas fases deste questionário.

	Muito de acordo	Bastante de acordo	Pouco de acordo	Nada de acordo	Não sabe
Trata de um tema de interesse para as Administrações Públicas.					
É muito longo					
Toca muitos aspectos que no me parecem importantes					
Completá-lo foi fácil					

Muito obrigado por sua colaboração!



ENTREVISTAS A EXPERTOS EN *E-LEARNING*

Argentina

Marta Mena, Directora del Programa de Capacitación Electrónica (PROCAE), Secretaría de la Función Pública, República Argentina.

José Bonifacio, Director de la Dirección Nacional de Capacitación, Instituto Nacional de Administración Pública, Secretaría de la Función Pública, República Argentina.

Graciela Falivene, Coordinadora del Área de Innovación en la Capacitación, Instituto Nacional de Administración Pública, Secretaría de la Función Pública, República Argentina.

Brasil

Tarcilena Polisseni Cotta Nascimento, Coordinadora General de Educación a Distancia, Escola Nacional de Administração Pública, Brasil.

Stela Conceição Bertholo Piconez, Coordinadora Académica, NEA/FEUSP.

Claudia Cristina Muller, Coordinadora, Escola de Governo do Paraná, Curitiba, Brasil.

Costa Rica

Xinia Madrigal, Directora del Centro de Investigación y Formación Hacendaria, Ministerio de Hacienda, República de Costa Rica.

Álvaro Peña, Administrador del Campo Virtual Hacendario, Ministerio de Hacienda, República de Costa Rica.

Herberth Sandoval Rueda, Ejecutivo del Programa Formación a Distancia, Instituto Costarricense de Electricidad, Costa Rica.

Ricardo Collado, Jefe Subproceso de Capacitación Registro Nacional, Costa Rica.