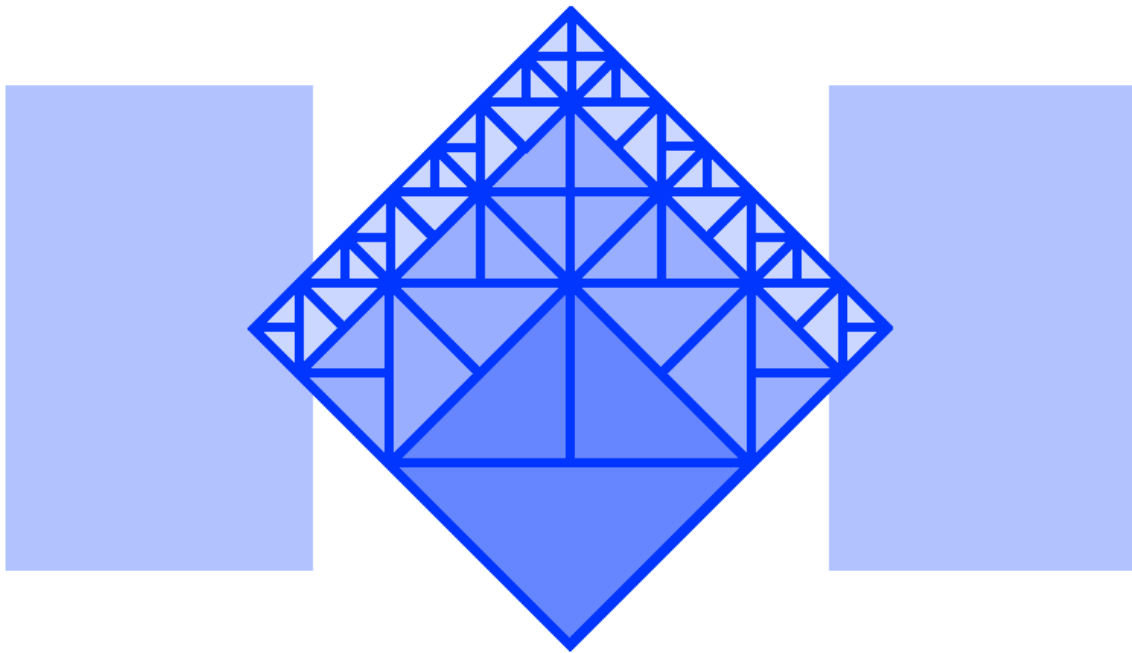


Informe de Evaluación 2004

III Acuerdo de
Formación Continua
en las Administraciones
Públicas



Informe de Evaluación 2004

III Acuerdo de
Formación Continua
en las Administraciones
Públicas



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

INSTITUTO NACIONAL
DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA

Autor

ikertalde
GRUPO CONSULTOR

E-mail: info@ikertalde.com

III Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas
Informe de Evaluación 2004

EDITA:
Instituto Nacional de Administración Pública
C/ Atocha, 106 - 28012 Madrid

DISEÑO, COMPOSICIÓN E IMPRESIÓN:
RUMAGRAF, S.A.
Avda. Pedro Díez, 25 - 28019 Madrid

DEPÓSITO LEGAL:
M-52511-2005

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	13
AGRADECIMIENTOS	15
1. ENFOQUE METODOLÓGICO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN	19
1.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN APLICADAS	20
1.3. LOS PARTICIPANTES EN LA EVALUACIÓN 2004	22
2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA	29
2.1. ESTUDIO DE RESULTADOS SEGÚN VARIABLES EN EL ÁMBITO NACIONAL	30
2.1.1. Información básica	30
2.1.2. Costes de la Formación Continua	34
2.1.3. Parámetros de gestión de la Formación Continua	35
2.1.3.1. Coste de las acciones de Formación Continua	35
2.1.3.2. Coste de la hora de Formación Continua	36
2.1.3.3. Coste del alumno formado	36
2.1.3.4. Duración media de las acciones formativas	37
2.1.3.5. Participación media por acción	38
2.1.4. Áreas de conocimiento de la Formación Continua	38
2.1.5. Situación laboral/Categoría de estudios de los alumnos formados	43
2.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS SEGÚN VARIABLES EN LOS PROMOTORES	47
2.2.1. Información básica	47
2.2.2. Costes de la Formación Continua	50
2.2.3. Parámetros de gestión de la Formación Continua	52
2.2.3.1. Análisis de los costes medios	52
2.2.3.2. Duración media de las acciones formativas	55
2.2.3.3. Participación media por acción formativa	56
2.2.4. Áreas de conocimiento de la Formación Continua	56
2.2.4.1. Distribución de las acciones	57
2.2.4.2. Duración de las acciones por áreas de conocimiento	61
2.2.4.3. Nivel de participación según áreas de conocimiento	62
2.2.5. Situación laboral de los alumnos formados	64
2.3. ANÁLISIS POR VARIABLES EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	65
2.3.1. Información básica	65
2.3.1.1. Tendencia global de la actividad formativa	68
2.3.2. Costes de la Formación Continua	72

2.3.3.	Parámetros de gestión de la Formación Continua	73
2.3.3.1.	Coste de las acciones de Formación Continua	73
2.3.3.2.	Coste de la hora de Formación Continua	78
2.3.3.3.	Coste del alumno formado	82
2.3.3.4.	Valoración global de los costes unitarios	86
2.3.3.5.	Evolución de los parámetros respecto a 2003	86
2.3.4.	Áreas de conocimiento de la Formación Continua	87
2.3.5.	Situación laboral de los alumnos formados	89
3.	ANÁLISIS GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	91
3.1.	PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	91
3.1.1.	Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	91
3.1.2.	Responsables de Grupo/Unidad Administrativa	92
3.2.	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	93
3.2.1.	Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	106
3.3.	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	110
3.4.	IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	111
3.4.1.	Percepción de los alumnos/as	112
3.4.2.	Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	117
3.5.	FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	119
3.5.1.	Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	119
3.5.2.	Percepción de los alumnos/as	120
3.5.3.	Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	124
3.6.	CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	125
4.	ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	127
4.1.	PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	127
4.2.	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	130
4.2.1.	Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	140
4.3.	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	141
4.4.	IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	144
4.4.1.	Percepción de los alumnos/as	144
4.4.2.	Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	147
4.5.	FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	148
4.5.1.	Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	148
4.5.2.	Percepción de los alumnos/as	149
4.5.3.	Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	151
4.6.	CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	151

5. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	153
5.1. PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	153
5.2. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	155
5.2.1. Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	165
5.3. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	166
5.4. IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	168
5.4.1. Percepción de los alumnos/as	168
5.4.2. Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	172
5.5. FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	173
5.5.1. Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	173
5.5.2. Percepción de los alumnos/as	173
5.5.3. Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	176
5.6. CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	176
6. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LAS CORPORACIONES LOCALES (PLANES AGRUPADOS)	179
6.1. PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	179
6.2. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	182
6.2.1. Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	193
6.3. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	193
6.4. IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	196
6.4.1. Percepción de los alumnos/as	196
6.4.2. Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	199
6.5. FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	200
6.5.1. Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	200
6.5.2. Percepción de los alumnos/as	201
6.5.3. Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	204
6.6. CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	204
7. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LAS CORPORACIONES LOCALES (PLANES UNITARIOS)	207
7.1. PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	207
7.2. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	209
7.2.1. Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	220
7.3. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	221
7.4. IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	223
7.4.1. Percepción de los alumnos/as	223
7.4.2. Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	227

7.5.	FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	228
7.5.1.	Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	228
7.5.2.	Percepción de los alumnos/as	229
7.5.3.	Percepción de los responsables de Grupo/Unidad Administrativa	231
7.6.	CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	232
8.	ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES SINDICALES	233
8.1.	PROCESO DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA ..	233
8.2.	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUA 2004	234
8.2.1.	Motivación para la participación en acciones de Formación Continua	247
8.3.	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN: PRIORIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	247
8.4.	IMPACTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	250
8.4.1.	Percepción de los alumnos/as	250
8.5.	FORMACIÓN CONTINUA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	253
8.5.1.	Percepción de los gestores/responsables de Formación Continua	253
8.5.2.	Percepción de los alumnos/as	254
8.6.	CALIDAD DE LA FORMACIÓN CONTINUA	257
9.	CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	259
9.1.	LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EUROPEAS	259
9.2.	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS: EXPERIENCIAS DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	266
9.2.1.	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda: Servicios de Certificación	267
9.2.2.	Servicio Andaluz de Salud (SAS): encuestas de satisfacción a usuarios/as ..	272
9.2.3.	Observatorio de la Calidad 2003 (IMAP)	278
9.2.4.	Ayuntamiento de Alcobendas: un sistema de calidad e integración en el modelo de gestión municipal	283
10.	ANÁLISIS DE CASOS: SECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN FORMACIÓN CONTINUA	289
10.1.	ANÁLISIS DE CASO 1. INSTITUTO MADRILEÑO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	290
10.2.	ANÁLISIS DE CASO 2. CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSI-CSIF): LENGUAJE ADMINISTRATIVO	292
10.3.	ANÁLISIS DE CASO 3. FAMP: PROPUESTA LOCAL PARA LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO AL URBANISMO	294
10.4.	ANÁLISIS DE CASO 4. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN: PLAN DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS 2005	300
11.	CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN Y ORIENTACIONES DE FUTURO	305
	ANEXO (Incluye Índice)	311

10.4. ANÁLISIS DE CASO 4. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN: PLAN DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS 2005²⁷

El Plan de Formación para Municipalistas 2005 se inserta en el marco del III Acuerdo Nacional de Formación Continua en las Administraciones Públicas, suscrito entre el Ministerio de Administraciones Públicas, la FEMP y las Organizaciones Sindicales UGT, CC.OO. y CSI-CSIF, e incluye acciones formativas en colaboración con la FAMP, el INAP y el CEMCI.

Dicho Plan está destinado a los empleados públicos de la Diputación Provincial de Jaén y de los Ayuntamientos de la provincia que se hayan adherido al mismo. En la edición de 2005 acoge a los empleados públicos de la Diputación y de 95 de los 97 Ayuntamientos de la provincia, con el objetivo de mejorar la cualificación profesional de estos empleados. A través de esta actividad se ofrece a los trabajadores de la Administración Local la oportunidad de acceder a acciones formativas para desarrollar más y mejor sus competencias profesionales, contribuyendo así a prestar al ciudadano unos servicios públicos de mayor calidad.

Objetivos del Plan

Este Plan se plantea como herramienta básica para garantizar a los ciudadanos de la provincia una Administración Local moderna, dinámica, que presta servicios municipales de calidad²⁸, desde la Diputación o desde los Ayuntamientos. Sus objetivos principales se encuentran relacionados con:

- El desarrollo integral del empleado público, desde los ámbitos personal y profesional, posibilitando la adquisición de nuevas competencias.
- El incremento de los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios al ciudadano.
- La innovación y la modernización de la Administración Local en la provincia.
- La capacidad de adaptación de los empleados públicos a los cambios tecnológicos y organizacionales previstos, a través de la implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y nuevos sistemas de trabajo.
- La elevación del nivel de motivación de los empleados públicos, orientado hacia la responsabilidad en la tarea y la gestión participativa.
- El acceso de los trabajadores menos cualificados, indistintamente de su estatuto o relación jurídica de empleo, al desarrollo de acciones de Formación Continua que les permita avanzar en su nivel de cualificación.

²⁵ Forum Internazionale delle Donne del Mediterraneo —Réseau UNESCO—, www.forummed.org.

²⁶ Albania, Argelia, Chipre, Croacia, Egipto, Francia, Jordania, Grecia, Israel, Italia, Líbano, Malta, Marruecos, Palestina, Portugal, Eslovenia, España, Túnez y Turquía.

²⁷ www.dipujaen.com/formacion.

²⁸ La preocupación por la calidad sustenta todos los procesos relacionados con la formación, encontrándose la Corporación en un proceso de Certificación de la Calidad Q*For que ha llevado a la Unidad de Formación a aprobar una serie de Compromisos de Calidad con los usuarios de este servicio, de conformidad con lo dispuesto en la resolución n.º 1378, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Organización y Recursos.

- La igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género en el acceso a la actividad formativa, avanzando en la calidad de vida laboral de los empleados de la Administración Local de la provincia.

La detección de necesidades como pilar básico del Plan

Un aspecto central en la calidad de un plan de formación es que se encuentre asentado en necesidades identificadas de forma participativa y estructurada. Conscientes de la importancia de este proceso, desde la Corporación se ha utilizado una multiplicidad de técnicas y herramientas que han permitido el diseño de una oferta ajustada a unos objetivos formativos consensuados. Se ha utilizado una combinación de intervenciones en las que han participado diferentes colectivos²⁹. La multiplicidad de actores y técnicas otorga al Plan una consistencia y un grado de aceptación que cabe calificar de elevados, y en el que se incluyen, entre otros³⁰: cursos dirigidos a la ampliación de conocimientos en el uso del ordenador, así como la utilización de las nuevas tecnologías-ofimática, aplicación informática de gestión municipal, Internet; acciones formativas relacionadas con las políticas y técnicas de gestión de los recursos humanos —estrategias de motivación, liderazgo en equipos de trabajo, habilidades sociales—; cursos sobre la gestión medioambiental y energética, el turismo o la enseñanza de idiomas.

Metodología y recursos

El diseño del Plan respecto a metodología, actividades y recursos se caracteriza, desde la propia disposición flexible del equipamiento pedagógico en el aula, por el aprendizaje activo-participativo, que combina distintas estrategias metodológicas: soporte conceptual aportado por los profesores, estudio de casos a partir de situaciones reales y de la experiencia comparada, buenas prácticas, *benchmarking*, etc.; trabajos individuales (aplicación del modelo conceptual en su realidad de gestión local) y en grupo (por áreas o servicios de adscripción en la organización, o bien otros criterios de agrupamiento), autoaprendizaje (lecturas y consultas de textos, documentos, bibliografía, webs, etc.), actividades prácticas y proyectos parciales (al finalizar los módulos) y final (tras la conclusión del curso).

Se busca que los aprendizajes obtenidos por los participantes, a través de las distintas acciones formativas, constituyan herramientas de intervención útiles y prácticas, directamente aplicables al puesto de trabajo, que generen impacto en términos de mejora de la organización, tanto en su clima laboral como en la gestión del servicio público que se presta a los ciudadanos. Se desarrolla a través de diversas modalidades formativas:

²⁹ Responsables y directivos de distintas Unidades Administrativas, mediante grupos de discusión; empleados públicos participantes en acciones formativas, a través de cuestionarios; Organizaciones Sindicales; altos cargos y personal directivo de la Corporación, empleando entrevistas semiestructuradas sobre «Formación y Planificación Estratégica»; expertos en formación (coordinadores, formadores, técnicos, empresas y entidades especializadas), con quienes se han utilizado entrevistas y técnicas grupales (Grupo de Discusión).

³⁰ 1.200 plazas en cursos gratuitos de 43 especialidades formativas.

- a) Presencial.
- b) Semipresencial: formación a distancia, con apoyo de soportes como el correo electrónico para autorización, material didáctico interactivo, etc.
- c) Acciones mixtas: formación on-line, presencial + no presencial, con apoyo de plataformas de teleformación.

Las especialidades formativas que se desarrollan en modalidad semipresencial y mixta suponen un 25% del total de las actividades ofertadas en el Plan de Formación de 2005. Cabe destacar que este año continúa el proceso emprendido en la edición precedente relativo al diseño y desarrollo de itinerarios formativos en gran parte de las especialidades formativas. En consecuencia, se han diseñado diversos instrumentos específicos encaminados a identificar el nivel de entrada del participante en cada etapa del itinerario.

Entre los instrumentos utilizados se encuentra el Cuestionario de Conocimientos Informáticos, que deben cumplimentar todos los solicitantes de cursos de informática, y en el que se recogen desde aspectos relacionados con la disponibilidad y acceso a equipamiento y *software* informático hasta el detalle del nivel de conocimiento del sistema operativo, Excel, Access, Word, Internet y correo electrónico.

Evaluación y seguimiento

La evaluación del Plan pretende su mejora permanente, en todos sus niveles, así como valorar sus resultados. El enfoque diseñado permite asegurar que la evaluación analice y valore el Plan de un modo integral y en toda su complejidad. Los objetivos están así referidos a dos vertientes diferenciadas:

- Por un lado, al momento evaluativo, incluyendo el diseño inicial del programa, su desarrollo y los resultados obtenidos al finalizar el mismo.
- Y, por otro lado, a la finalidad (objeto) de la evaluación: el contexto (institucional e instructivo), el programa formativo (objetivos, contenidos, estrategias metodológicas, formadores, recursos, actividades, etc.) y los destinatarios (características personales, competencias profesionales, nivel de entrada y salida, etc.).

La evaluación analiza todas las especialidades formativas, incluyendo una perspectiva del Plan en su conjunto. En la evaluación se mantiene el espíritu de participación que subyace en todo el Plan, participando en el proceso alumnos y alumnas, docentes, coordinadores técnicos, sindicatos y usuarias y usuarios (Ayuntamientos y servicios de la Corporación provincial). Los momentos de evaluación, como se ha señalado ya, corresponden a un proceso continuo que se desarrolla antes, durante y después de la acción formativa. Las técnicas e instrumentos empleados son los cuestionarios, entrevistas individuales y en grupo, etc., estableciéndose procedimientos para la devolución de esta información a todos y cada uno de los agentes referidos.

Los resultados de la evaluación permiten mejorar el planteamiento de futuras acciones formativas en aspectos como: el diseño específico de cada acción; la mejora de los medios materiales y recursos didácticos; la elección de estrategias metodológicas y modalidades; la selección de los formadores y entidades; la organización y coordinación de la formación (planificación, difusión, aulas, horario, calendario, etc.); la participación y comunicación (interacciones en el grupo, clima, etc.). Destacar, por último, que los resultados de la evaluación de 2004 reflejan una valoración muy positiva de los participantes, con una media de 4,1 sobre 5.