

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES  
FORMATIVAS DE LA CONVOCATORIA 2021, DE SUBVENCIONES PÚBLICAS  
PARA LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DEL ÁMBITO  
ESTATAL, DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A PERSONAS OCUPADAS DEL  
ÁMBITO SECTORIAL DE TURISMO, EN EL MARCO DEL PLAN DE  
RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.**



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



UNIDAD DE EVALUACIÓN, ESTUDIOS Y ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN

Diciembre 2023

# Contenido

Introducción .....	3
Metodología.....	4
Análisis de los aspectos valorados .....	4
Valoraciones medias .....	5
1. Análisis de las variables de calidad .....	6
1.1 Organización del curso .....	6
1.2 Contenidos y metodología del curso .....	7
1.3 Duración y horario del curso .....	7
1.4 Formadores y Tutores .....	8
1.5 Medios Didácticos.....	9
1.6 Instalaciones y Medios Técnicos .....	9
1.7 Guías tutoriales y materiales didácticos.....	10
1.8 Evaluación y certificación.....	11
1.9 Expectativas de los participantes .....	11
2. Satisfacción general de la formación recibida .....	13
2.1 Satisfacción general con el curso: Variables sociodemográficas .....	14
2.2 Satisfacción general con el curso: Variables de formación.....	16
2.2.1. Familias profesionales y especialidades .....	16
Conclusiones .....	19

# Introducción

El Consejo Europeo del 21 de julio de 2020, consciente del impacto de la crisis del COVID-19 acordó un paquete de medidas de gran alcance apostando por un planteamiento innovador al impulsar la convergencia, la resiliencia y la transformación en la Unión Europea. Estas medidas aúnan el marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027 reforzado y la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»).

El Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia es la estrategia española para articular y canalizar los fondos destinados por Europa a tal objeto, a través de reformas e inversiones dirigidas a aumentar la productividad y el crecimiento potencial en aras de una España verde, digital, inclusiva, con mayor cohesión social y territorial, y sin brechas de género.

El Componente 23 de este Plan enmarca “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo”, encuadrado en el área política VIII “Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo”. Además, incluye la Inversión 5 dirigida a la “Adquisición de nuevas competencias para la transformación digital, verde y productiva” y que a su vez contiene la actuación de “Recualificación profesional de las personas trabajadoras ocupadas del ámbito sectorial del turismo”.

Por otra parte, en esta línea, a través de la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), se aprobó el Plan de Relanzamiento de la actividad turística cuyos pilares incluyen el apoyo económico, social y financiero para empresas y trabajadores, dando una importancia especial a la formación, en aras de conseguir la recualificación profesional precisa y esencial para la supervivencia y competitividad de este sector. Es en este plan donde la SETUR contó con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) y su experiencia de trabajo con las Comisiones Paritarias Sectoriales, integradas por las organizaciones empresariales y sindicales.

Esta colaboración definiría una estrategia de formación a fin de aumentar la cualificación y competitividad del sector turístico español, en especial aquellos trabajadores en situación de expediente de regulación temporal de empleo, apostando por una formación adecuada a sus necesidades reales, ante una situación con una demanda incierta y en un contexto muy complejo.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Servicio Público de Empleo Estatal participan de forma relevante en el mencionado Componente 23 del citado Plan del sector Turismo, y este encaje de perspectivas se materializa en la Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal de 4 de marzo de 2021 que aprueba la convocatoria<sup>1</sup> para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas del ámbito sectorial del del Turismo.

Este ámbito sectorial engloba a las personas trabajadoras ocupadas de los sectores de la Hostelería, las Agencias de viajes, el Alquiler de vehículos, el Transporte de viajeros por carretera, el Transporte aéreo, las Empresas organizadoras del juego del bingo y el de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio.

Las especialidades formativas que se ofrecen, en el marco de la citada convocatoria de ayudas públicas, incluyen acciones formativas que responden a las necesidades de adquisición de competencias técnico profesionales, específicas de estos sectores, identificadas como prioritarias mediante la negociación colectiva sectorial estatal, a través de la Comisiones Paritarias Sectoriales correspondientes, y el Informe

---

<sup>1</sup> BOE» núm. 64, de 16 de marzo de 2021, páginas 16639 a 16641

Anual de Prospección y Detección de necesidades formativas del Observatorio de las ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal.

Finalmente, el artículo 22 de la citada Resolución contempla la evaluación de la calidad de la formación, en cumplimiento con lo definido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre<sup>2</sup>, que establece la realización de una evaluación permanente que comprende, entre otras, la evaluación de la satisfacción de los participantes con la formación realizada. En este sentido, la Resolución incorpora en un Anexo el modelo de cuestionario, herramienta fundamental de la evaluación de calidad.

El presente Informe se realiza con el fin de presentar los principales resultados del análisis de las valoraciones realizadas por los participantes, a través del cuestionario, en el marco de la Convocatoria de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a personas ocupadas del ámbito sectorial de Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

## Metodología

El cuestionario de evaluación de calidad de la formación es distribuido, por las entidades beneficiarias que reciben las subvenciones, entre todos los participantes en las acciones formativas a la finalización de estas, tratándose por tanto de una encuesta censal.

PLANES DE FORMACIÓN 2018	
Planes solicitados	355
Planes suscritos	81
Participantes formados	83.317
Cuestionarios obtenidos	67.809
% Cuestionarios sobre participantes	81,39%

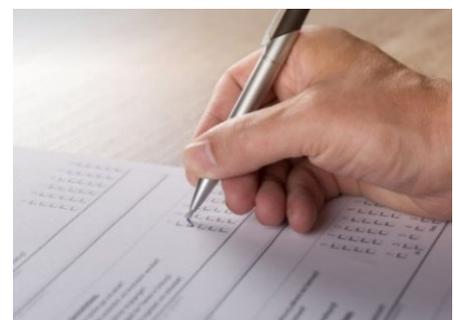
En el marco de esta Convocatoria se distribuyeron un total de 83.317 cuestionarios, que fueron cumplimentados por 67.809 participantes<sup>3</sup>, obteniendo una tasa de respuesta del 81,39%. Los resultados obtenidos pueden inferirse al total de la población con un nivel de confianza de 99,9% y un error muestral de 0,7%.

**NC: 99,9%      Error: 0,7%**

## Análisis de los aspectos valorados

El presente informe tiene por objeto analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios de calidad cumplimentados por los participantes, durante la ejecución de la convocatoria, comprendida entre septiembre de 2021 y octubre de 2023.

Las valoraciones que realizan los participantes versan sobre múltiples aspectos del proceso formativo: **organización de los cursos, contenidos, duración y horario, formadores y tutores, medios didácticos, instalaciones y medios técnicos, aspectos específicos de la formación no presencial, mecanismos para evaluar el**



<sup>2</sup> BOE-A-2015-9734 Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

<sup>3</sup> Número de cuestionarios grabados a 18 de diciembre de 2023

aprendizaje, contribución de las acciones formativas a la empleabilidad, las competencias profesionales y el progreso profesional y personal, y, finalmente, el grado de satisfacción general, con el fin de determinar tanto la calidad de la formación, como la satisfacción de sus expectativas.

La información se analiza considerando la puntuación media obtenida en una escala de acuerdo-desacuerdo con puntuaciones del 1 al 4. Asimismo, se considera para cada uno de los aspectos contemplados el porcentaje de participantes que lo han valorado con la máxima puntuación.

### Valoraciones medias <sup>4</sup>

**3,69 %**

*Satisfacción General*

**3,75 %**

*Medios Técnicos*

**3,74 %**

*Conocimientos del Formador*

### Gráficos puntuaciones medias y % de acuerdo.



La satisfacción general del curso, según la perspectiva de los participantes, se sitúa en un 3,69.

Todos los aspectos valorados de esta convocatoria superan la valoración de 3 puntos. Aunque algunos de ellos se sitúan por debajo de la media de satisfacción general; destacando combinación teoría práctica (3,54), aplicabilidad al puesto de trabajo (3,54), contribución al progreso profesional (3,57) o al cambio de puesto de trabajo (3,36).

Por su parte, las instalaciones, los medios técnicos y los formadores son los más valorados con un 3,76, 3,75 y 3,74 respectivamente.

Finalmente, los ítems que concentran mayor grado de acuerdo son las instalaciones (79,62%) y los Horarios (79,13%).

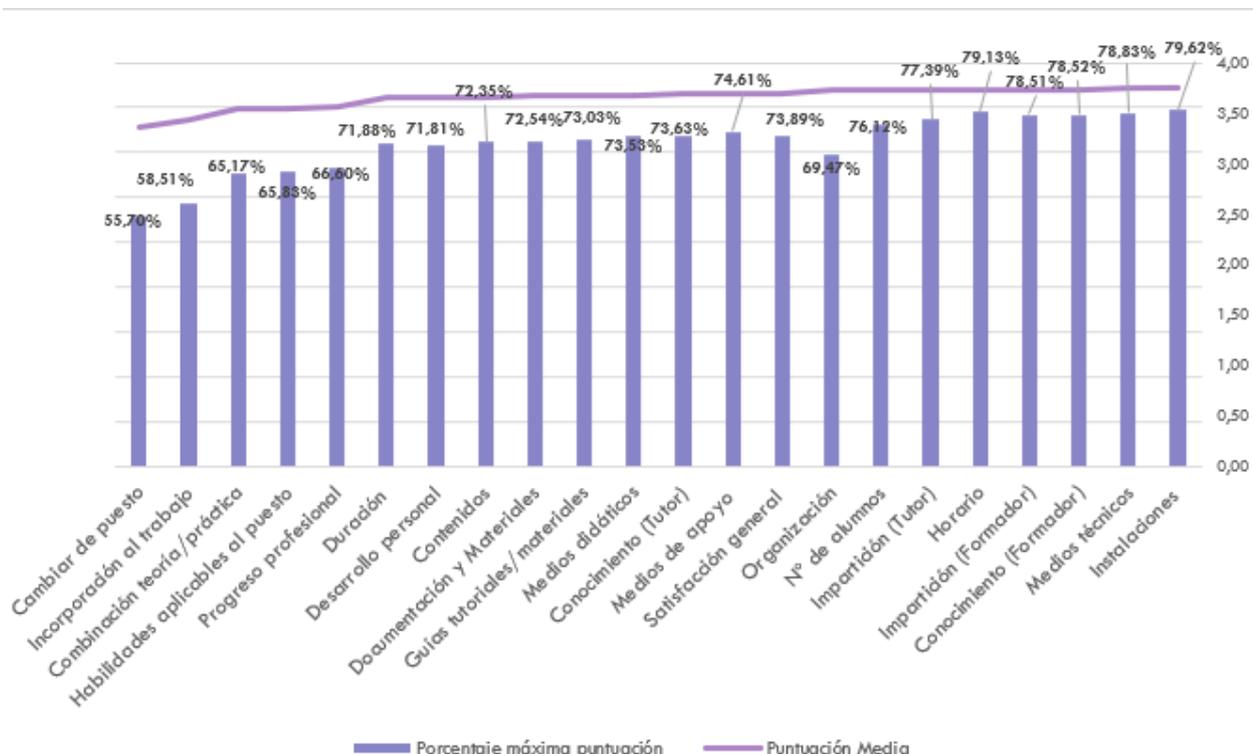
<sup>4</sup> Fuente: FUNDAE. Base de Cuestionario de satisfacción. Datos extraídos con fecha 18/12/2023

# 1. Análisis de las variables de calidad

## 1.1 Organización del curso



Con relación a la valoración de los elementos asociados a la a la organización del curso se observa que, prácticamente, el 70% de los participantes se encuentra completamente satisfecho superando este ítem la puntuación de 3,70 (3,73). Igual puntuación de valoración media recibe el número de participantes de los grupos. El 76,12% de los participantes se definen en esta línea de satisfacción.



Es importante señalar que la regulación de este último aspecto está contemplada en la convocatoria. Por tanto, esta evaluación brinda la oportunidad de señalar la pertinencia de los límites de participación establecidos para asegurar el correcto desarrollo de las actividades formativas.

## 1.2 Contenidos y metodología del curso

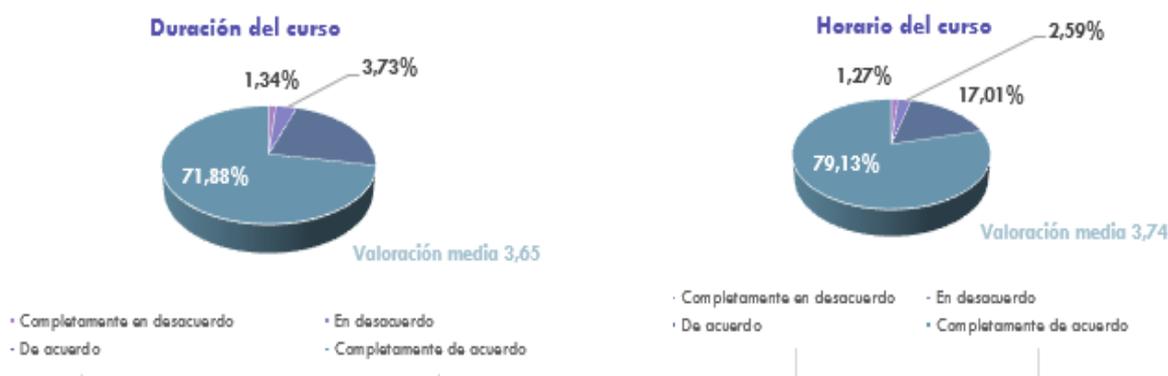
Los participantes estiman que los contenidos de los cursos han cumplido con sus necesidades formativas, obteniendo una puntuación media este factor de 3,66. La combinación adecuada entre teoría y práctica mantiene una puntuación media superior a 3,5 esto supone que estos aspectos son mejorables, teniendo en cuenta que se encuentran por debajo de la satisfacción general con la formación recibida.



Igualmente, cabe señalar que en relación con la valoración de la adecuación combinación teoría y aplicación práctica suscita un acuerdo de un 65%, poniendo de manifiesto según un 35% de participantes que esta combinación no ha sido la adecuada, requiriendo más práctica.

## 1.3 Duración y horario del curso

El 95% de los participantes consideran que la duración del curso ha sido adecuada o muy adecuada, en relación con los objetivos y contenidos de este, con una valoración media de 3,65. En el mismo sentido se manifiestan respecto de los horarios, con un 96% de acuerdo y una valoración media de 3,74 bastante más superior y por encima de la valoración media de satisfacción general de la formación (3,69).



### VALORACIÓN MEDIA SEGÚN MODALIDAD DE IMPARTICIÓN

Mixta	3,70	2,00%
Presencial	3,61	3,69%
Teleformación	3,75	94,32%

Una de las repercusiones indudables de la crisis sanitaria y el confinamiento fue la instauración, como rápida respuesta, del uso de los medios telemáticos, no sólo dando origen al teletrabajo que posteriormente ha derivado en formas híbridas, sino en el aumento sustancial de la teleformación como medio para asegurar el acceso a los cursos, ya que permite flexibilizar los horarios de formación adecuándolos a los requerimientos productivos. Así vemos que el 94% de los participantes se han formado en modalidad de impartición telemática y su valoración es superior (3,75) a la de los que la han recibido la impartición presencialmente (3,61).

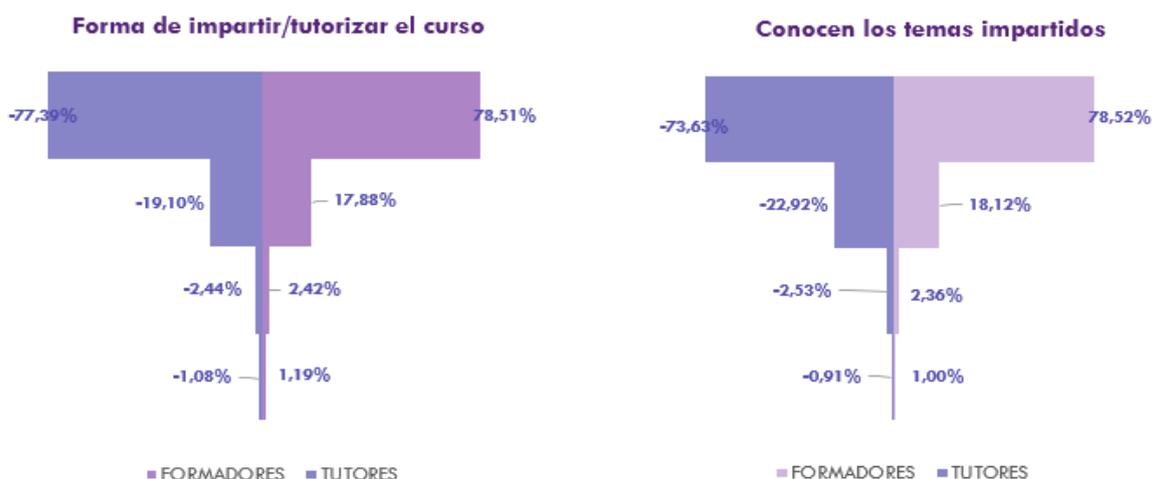
## 1.4 Formadores y Tutores

Es indudable el papel de formadores y tutores como piezas claves en el proceso de formación. Los participantes expresan una apreciación muy positiva hacia la contribución de estos, fundamentalmente, respecto a los formadores que obtienen una puntuación de valoración media de 3,74 tanto respecto a la forma en que han impartido la materia, como el dominio de esta.

Valoración media Tutores	Valoración media Formadores
3,73	3,74

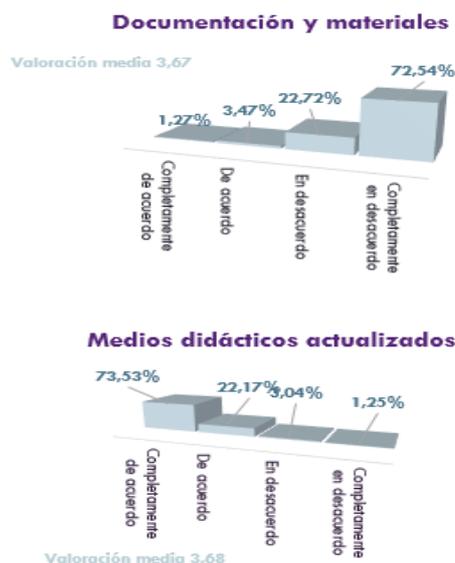
Valoración media Tutores	Valoración media Formadores
3,69	3,74

Con relación a los tutores, la percepción en cuanto a la forma de impartición de los contenidos alcanza una valoración muy similar a la de los formadores, un 3,73, aunque cuando se valora el conocimiento de la materia, encontramos una ligera diferencia ya que obtienen un 3,69, con grados de acuerdo tanto en formadores como tutores que se sitúan en torno al 75% o superiores. Probablemente, esta ligera diferencia se deba a que, mientras que la función del formador está claramente delineada, las responsabilidades del tutor pueden variar, ya que en algunos cursos de teleformación puede coincidir con el rol del formador, mientras que en otros desempeña un papel de respaldo al proceso de aprendizaje junto con otros perfiles.



Esta diversidad de funciones podría explicar que las puntuaciones medias sean ligeramente inferiores a las de los formadores en la modalidad más tradicional. En todo caso, sigue siendo patente la importancia de los formadores y tutores en la calidad de la formación.

## 1.5 Medios Didácticos



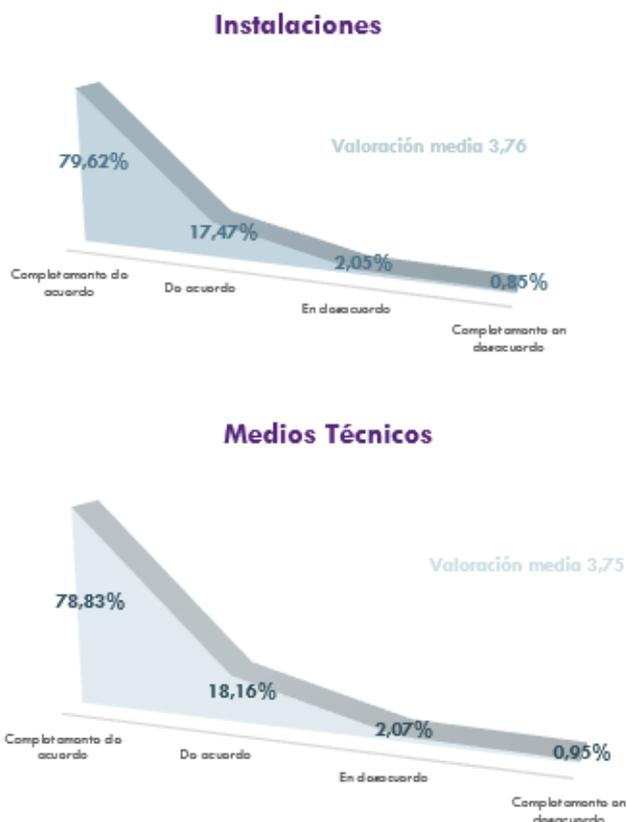
Los participantes valoran en este epígrafe si la documentación y materiales entregados en el curso han resultado comprensibles y adecuados y si los medios didácticos estaban actualizados.

Ambas variables son valoradas positivamente por los participantes ya que las valoraciones medias se encuentran por encima del 3,6. Más del 70% de estos, además estiman muy adecuados tanto la documentación y materiales como los medios didácticos utilizados. Esto es importante ya que refleja un elevado consenso en relación con la calidad y adecuación de los contenidos formativos.

## 1.6 Instalaciones y Medios Técnicos

Las instalaciones disponibles abarcan aulas, talleres y todos los recursos esenciales para la ejecución de los cursos. Esto, combinado con los elementos técnicos necesarios para llevar a cabo la impartición de contenidos, como ordenadores y pizarras, constituye la parte "hard" del diseño de los cursos en la modalidad presencial.

Al evaluar las instalaciones, los participantes, en esta modalidad presencial, consideran la idoneidad de las aulas, talleres o establecimientos donde se lleva a cabo la formación. Los medios técnicos comprenden elementos tales como ordenadores, pizarras, proyectores, televisores, máquinas y cualquier otro necesario para desarrollar el contenido del curso. Estos dos aspectos de la formación han sido los más valorados por los participantes en esta convocatoria. En concreto, instalaciones recibe un 3,76 situándose en primer lugar respecto al resto de los ítems analizados, mientras que los medios técnicos con un 3,75 lo hace en segundo lugar.



En este sentido, cabe señalar el esfuerzo por las entidades para dotar a los cursos de los medios técnicos precisos para ejecutar con éxito la formación. La exhaustividad en las prescripciones de las especialidades formativas respecto a Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos son concretas y precisas. A modo de ejemplo, la especialidad HOTR12 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE ARROCES precisa un Taller de Cocina con los siguientes utensilios y materiales de trabajo:

*Mesa de trabajo convencional y/o fría (en cantidad suficiente según el número de alumnos) - 1 Cocina semiindustrial - 1 Horno - 1 Horno microondas. - 1 Juego de brazos combinados (batidor /tritador). - 1 Batidora amasadora - Exprimidor de cítricos (en cantidad suficiente según el número de alumnos). - 1 Cortadora de fiambres. - Tajo para cortar carne (en cantidad suficiente según el número de alumnos). - 1 Abatidor de temperatura. - 1 Mesa caliente. - 1 Dispensador industrial rollo de papel. - Frigoríficos y/o cámaras frigoríficas para conservar los alimentos (carnes, pescados, hortalizas, productos de pastelería, etcétera) sin mezclarlos. - 1 Esterilizador de cuchillos. - 1 Balanza eléctrica de 10 kg aprox. (cocina y repostería). - 1 Botiquín. - 1 Contenedor especial para basura. - Útiles y herramientas (en cantidad suficiente según el número de alumnos). - Batería de cocina (en cantidad suficiente según el número de alumnos). - Elementos de protección (en cantidad suficiente según el número de alumnos). - Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa. - Se dispondrá del fungible necesario para la realización de las prácticas. - Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénica sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.*<sup>5</sup>

## 1.7 Guías tutoriales y materiales didácticos

Este bloque de valoración dirigido a valorar aspectos concretos de la modalidad de impartición “on line” es altamente relevante, si se tiene en cuenta el porcentaje de participantes formados en modalidades no presenciales en esta convocatoria supera el 90%, tal y como ya se ha mencionado anteriormente.

### Guías tutoriales y materiales didácticos



En la primera pregunta se indaga sobre si las guías tutoriales y los materiales didácticos que se han facilitado al alumnado les ha permitido realizar fácilmente el curso, incluyendo tanto material impreso como aplicaciones telemáticas. La segunda cuestión valora si se ha contado con medios de apoyo suficientes, entre los que figura la puesta a disposición de tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual y buscadores entre otros.

<sup>5</sup> <https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subvenciones/turismo2021/especialidades-formativas/HOTR12.pdf>

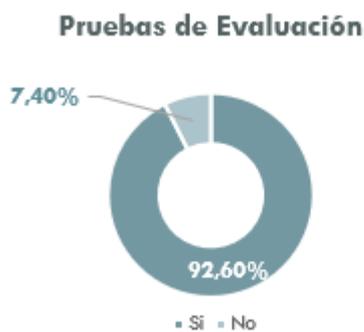
## Medios de apoyo



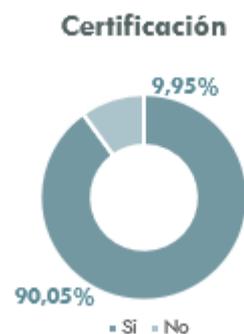
Las puntuaciones medias de 3,67 y 3,69 coinciden con la media de satisfacción general con la formación de la Convocatoria, y coinciden con unos porcentajes de insatisfacción por debajo del 4,5%. Estos datos muestran como los requerimientos derivados de la pandemia de adaptar de manera rápida y ágil, los contenidos a las modalidades de impartición no presenciales no han mermado la calidad de los materiales en estas modalidades de formación.

## 1.8 Evaluación y certificación

La evaluación y la certificación de los cursos aportan un valor añadido al aprendizaje realizado, justificando las competencias obtenidas para el acceso y mantenimiento en el mercado de trabajo. La certificación debe entenderse en este ámbito laboral como la obtención de diplomas de asistencia y/o acreditativos de adquisición de competencias.

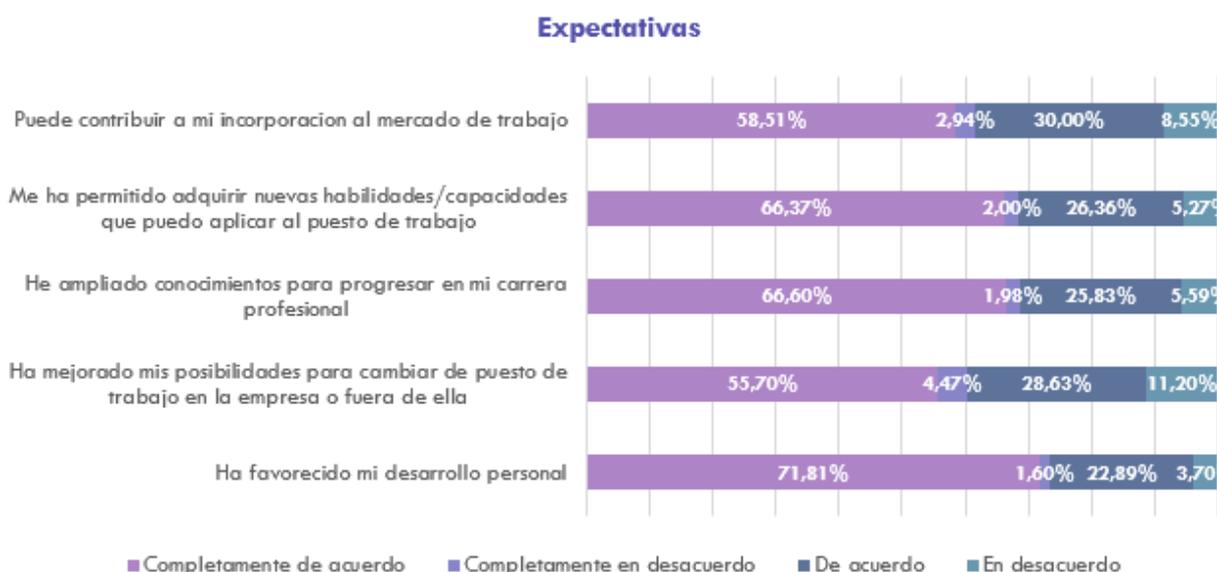


El 92,60% de los participantes afirman haber realizado pruebas de evaluación y autoevaluación permitiéndoles conocer el nivel de aprendizaje alcanzado.



El 90% de los participantes afirman haber obtenido una acreditación mediante la cual se reconoce su cualificación tras haber finalizados los cursos.

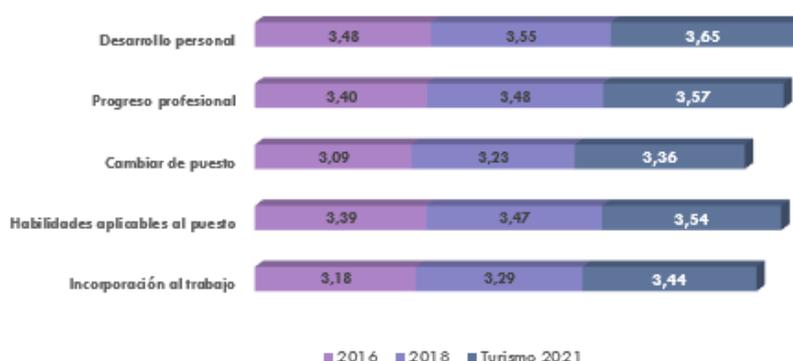
## 1.9 Expectativas de los participantes



Destaca, respecto de las expectativas de impactos de la formación valoradas por los participantes, una vez finalizada el proceso de aprendizaje, la mejora del desarrollo personal. El acuerdo, en torno a este impacto, es de más del 90% de los encuestados; y pone de manifiesto que la formación no sólo es un instrumento de adquisición de conocimientos y habilidades, sino que repercute de forma amplia en el ámbito personal como elemento motivador tanto de iniciar nuevos procesos formativos, como de activarse en la búsqueda de empleo. Es preciso recordar que, dentro de los objetivos de la convocatoria, se incluye expresamente este objetivo: “adaptación a los cambios del sistema productivo y a las posibilidades de promoción profesional y desarrollo personal de las personas trabajadoras”

La lectura es aún más positiva si se analiza la valoración del impacto de la formación en la adquisición de conocimientos para el progreso en la carrera profesional, así como impacto en la adquisición de habilidades y capacidades, para su aplicación en el puesto de trabajo, ya que más del 65% de los participantes expresan el cumplimiento de sus expectativas en estos ámbitos.

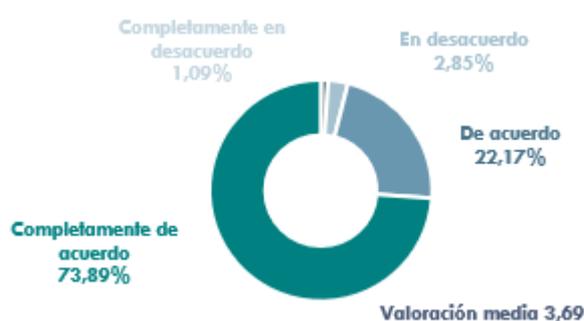
Por su parte, con una valoración media de un 3,44, la incorporación a un puesto de trabajo tan sólo es valorada por un 58% como posibilidad real tras acometer la formación. Al respecto hay que tener en cuenta que el sector turismo ha sido uno de los más castigados tras la situación de pandemia y que el 32,52% de los cuestionarios corresponden a participantes en situación de desempleo, y que en cualquier caso la inserción laboral no es un efecto directo de la formación, ya que existen otros factores de carácter económico y laboral que influyen en el mismo y lo determinan.



Dado que esta iniciativa de Turismo es novedosa en 2021 no es posible establecer comparativa sectorial. A pesar de ello, si tomamos como referencia las convocatorias de oferta previas, se observa el aumento progresivo de la satisfacción de los participantes situando a Turismo 2021 como aquella que presenta mejores valoraciones respecto a las expectativas.

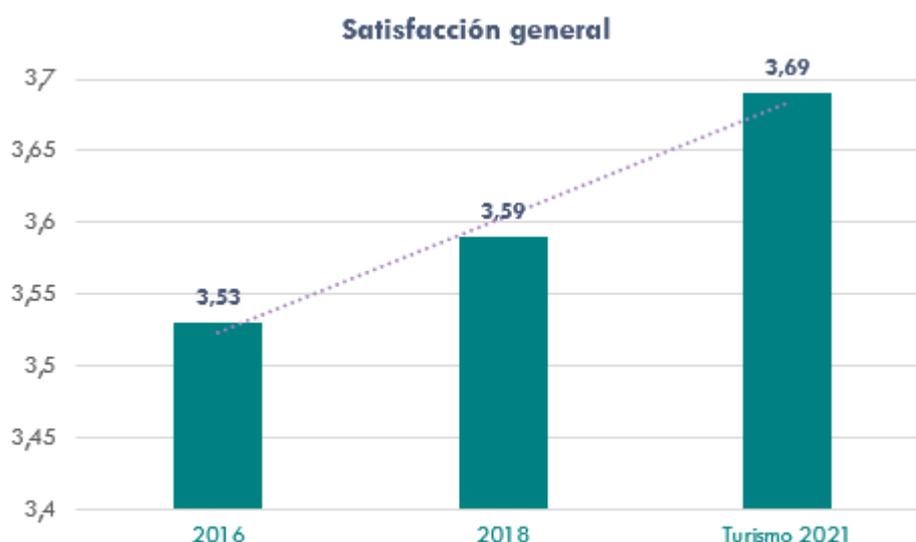
Con relación al desarrollo personal, mantiene su liderazgo a lo largo de estas convocatorias seguido del progreso profesional. Aun presentando una valoración por encima de los 3 puntos, la incorporación al trabajo es la variable que menos expectativas presenta de hacerse realidad en este continuo por parte de los participantes.

## 2. Satisfacción general de la formación recibida



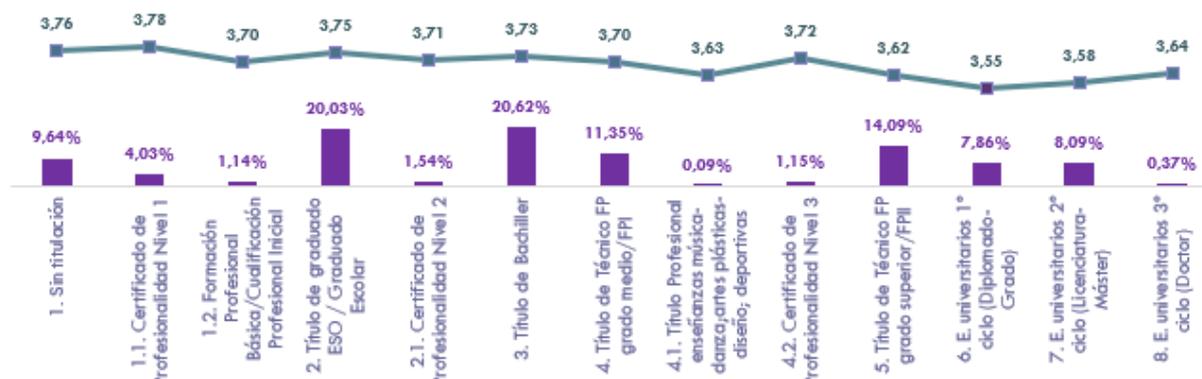
La satisfacción general con el curso es un indicador global que resume el grado de acuerdo de los participantes con la formación recibida, tanto respecto a la calidad percibida, como a sus expectativas, y, es un buen predictor de la posibilidad de continuar formándose a lo largo de la vida laboral y/o recomendar la formación a otras personas trabajadoras.

Las valoraciones de los participantes arrojan una puntuación media de 3.69 sobre 4, mostrándose en total desacuerdo, con este aspecto, tan sólo un 1,09% de los participantes.



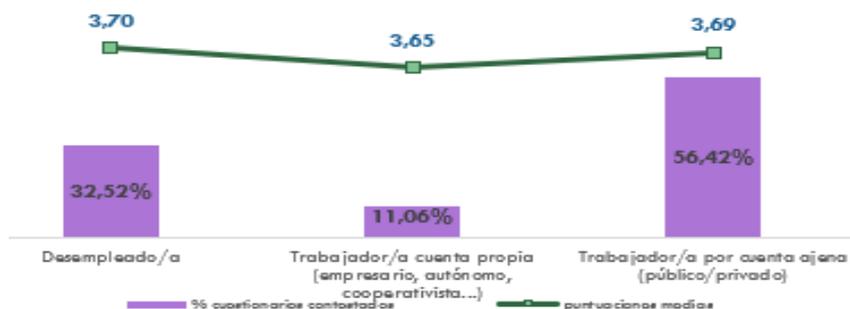
En base a los mismos parámetros de comparación que en el apartado anterior, se constata una tendencia al alza de este indicador respecto a convocatorias previas de oferta estatal general, de ahí se podría concluir que probablemente cuanto más específica es una convocatoria y más definidos estén sus objetivos aumenta la satisfacción con la formación recibida.

## 2.1 Satisfacción general con el curso: Variables sociodemográficas



En el gráfico se muestra la satisfacción atendiendo al nivel de estudios de los participantes. No se encuentran grandes diferencias, entre las puntuaciones, todas superiores al 3,5; pero hay que destacar que aquellos participantes que presentan menor nivel de titulación, es decir, Sin Titulación o Con Certificados de Profesionalidad nivel 1 presentan valoraciones superiores a la media general 3,76 y 3,78 respectivamente; mientras que los más cualificados su valoración media es menor y se encuentra por debajo de la satisfacción media general (3,69).

Esto es relevante ya que, aquellos que no tienen ningún tipo de titulación, constituyen un colectivo de especial interés para mejorar sus competencias profesionales y son los que son los que se muestran más satisfechos, si bien es necesario revisar que la oferta formativa cubra también las necesidades para los trabajadores y trabajadoras con niveles de cualificación más elevados, elevando el nivel de especialización de la formación que se financie.



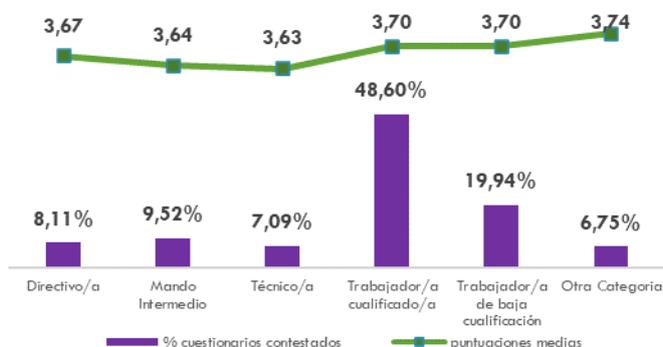
Por situación laboral, los trabajadores por cuenta ajena suponen el 56,42% del total de los participantes, frente a tan solo algo más de un 10% de trabajadores por cuenta propia.

No existen grandes diferencias en la satisfacción mostrada con los cursos realizados, si bien los participantes desempleados presentan la puntuación media más alta (3,70) frente a la más baja de los trabajadores por cuenta propia (3,65), lo que podría relacionarse con que este es un colectivo a los que formarse les requiere un mayor esfuerzo de conciliación.

**Tamaño de empresa.** Los participantes de las empresas de menor tamaño, entre 1 y 9 trabajadores, que aportan el 40,06% al total de los cuestionarios contestados, son los que presentan una puntuación media más elevada en satisfacción junto a aquellos pertenecientes a empresas de entre 10 y 49 en concreto 3,69 en ambos casos.



Las diferencias con respecto a otros tamaños de empresa no resultan significativas.

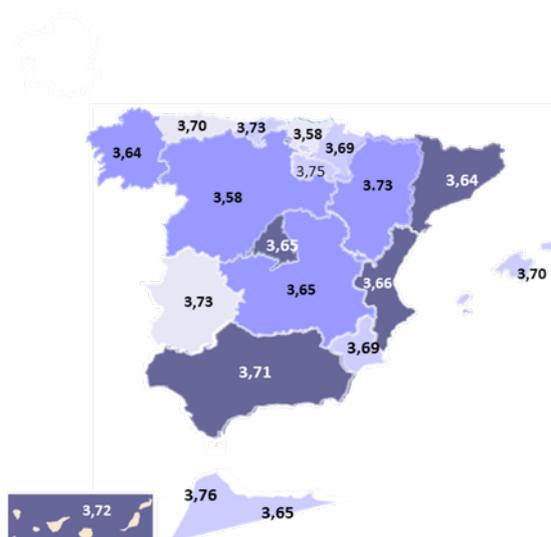


**Cualificación profesional.** Son los trabajadores cualificados, que son mayoría en esta convocatoria (casi el 50%), los que presentan medias de valoración más positivas, en torno al 3,70, junto con los de baja cualificación y otras categorías.

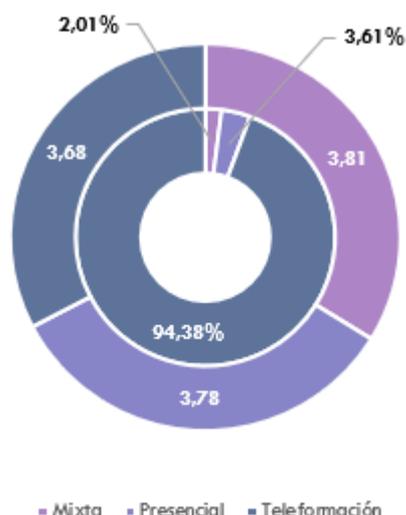
Por otra parte, se observa que conforme aumenta el nivel de cualificación profesional, ligeramente disminuye la valoración media, situándose por debajo de la media de satisfacción general en el caso de técnicos (3,63) y mandos intermedios (3,64) y directivos (3,67).

En el gráfico se muestra la puntuación media en grado de satisfacción según el **lugar de trabajo de los participantes**; y aparecen en tonalidad más oscura las CCAA con mayor número de participantes siendo Andalucía con un 26,09% y Madrid con un 17,38% las que destacan.

El rango de valoraciones medias se encuentra en la mayoría de las comunidades autónomas por encima de la media, destacando la Rioja (3,75), Cantabria, Extremadura y Andalucía con valoraciones superiores al 3,7. Mientras que comunidades como País Vasco o Castilla y León se sitúan por debajo con puntuaciones medias de 3,58.



## 2.2 Satisfacción general con el curso: Variables de formación



Analizando las valoraciones de los participantes según la **modalidad de impartición**, encontramos que la mejor valorada es la modalidad mixta con una puntuación media de 3,81 aunque es la modalidad de impartición menos habitual.

La modalidad de teleformación que es la mayoritaria obtiene la puntuación media de satisfacción general más baja (3,68), quedando la modalidad presencial a medio camino con una valoración también alta de 3,78. El elemento de presencialidad aún otorga un plus de calidad a la formación.

### 2.2.1. Familias profesionales y especialidades



Mediante el análisis de esta variable podemos comprobar el nivel de satisfacción de los participantes en función de la **familia profesional** a la que pertenece el curso realizado. Dadas las características de la concreción de esta convocatoria enfocada a Turismo, es razonable que la mayor participación se refiera a especialidades de la familia de Hostelería y turismo (55%) que, junto con las de Industrias alimentarias (9,5%), que aglutinan casi el 65% de participantes. Igualmente destacan las familias de Comercio y Marketing, y Transporte y mantenimiento de vehículos (15% entre las 2), y finalmente los cursos relacionados con la Sanidad que concentran un 6,52% debido a la necesidad de la toma de consciencia y respuesta a las exigencias, de medidas sanitarias en el sector, provocadas por la pandemia.



En función de las valoraciones medias, atendiendo a las familias profesionales cursadas, la familia de Fabricación mecánica recibe la valoración más baja (3,56), esto se debe al peso de la valoración de la especialidad curso FMEM009PO - FUNDAMENTOS DE ROBÓTICA, impartida en teleformación, con un 3,46 ya que tan sólo existen tres especialidades pertenecientes a esta familia.

Así mismo, si se tienen en cuenta las especialidades de manera individual, es la especialidad HOTR32 "Aprovisionamiento en restauración" la que recibe la puntuación más baja de 3,11 pero, dado el alto número de especialidades que se imparten en la familia de Hostelería y turismo, la media de la familia se sitúa en un 3,68.

En total, 159 especialidades han sido valoradas en esta convocatoria. Las especialidades formativas que han recibido la máxima valoración media posible: 4, en **modalidad presencial** se presentan en la siguiente tabla:

Especialidades con valoración media de 4		
Hostelería y turismo	HOTR08 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE AVES, CAZA Y DESPOJOS	Seguridad y medio ambiente
HOTR025PO - CREACION DE CARTAS Y MENUS		SEAD02 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y ERGONOMÍA EN HOSTELERÍA
HOTR081PO - COCINA ITALIANA		TMVIO7 - CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS

De estas destacan en la familia de Hostelería, tanto HOTR08 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE AVES, CAZA Y DESPOJOS; como HOTR081PO- Cocina Italiana; junto con la especialidad SEAD02 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y ERGONOMÍA.



HOTR08

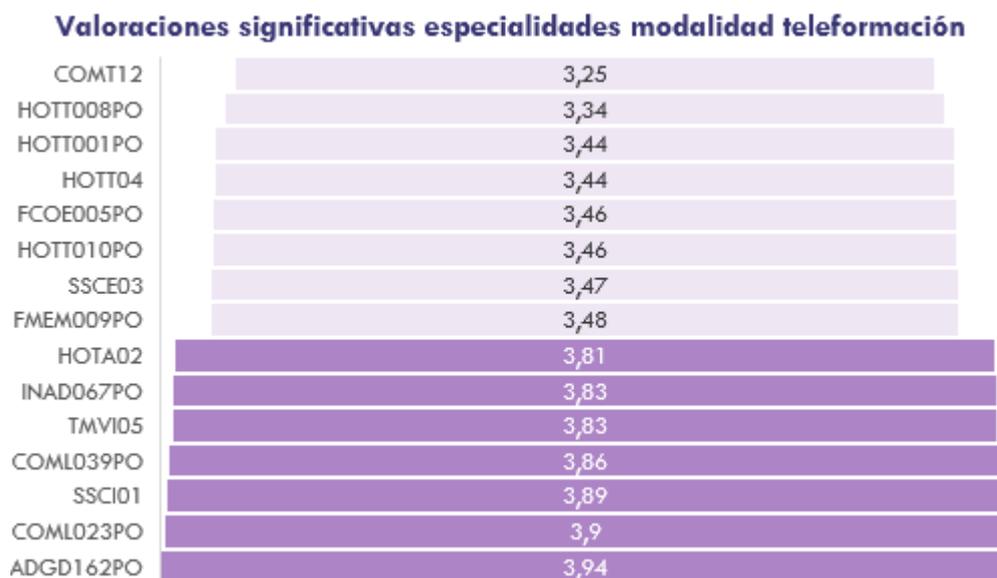


HOTR081PO



SEAD02

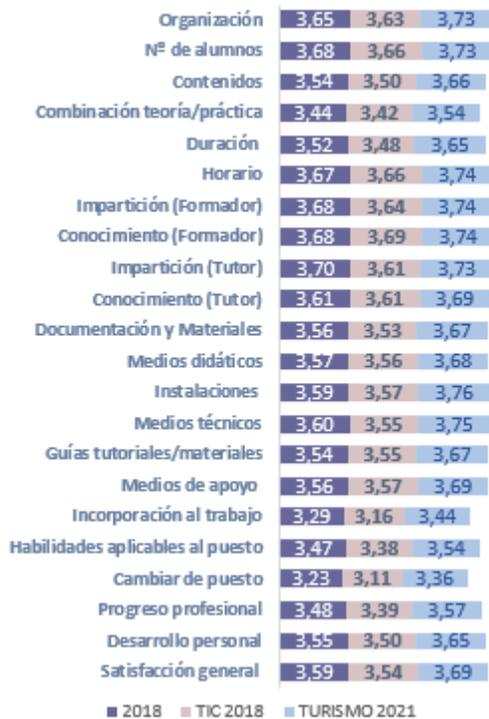
Respecto a las especialidades impartidas en **modalidad teleformación**, a continuación, se diferencian, a través de la siguiente tabla, la relación de especialidades mejor valoradas, en color morado, de aquellas que presentan valoraciones inferiores al 3,5 por debajo de la media de satisfacción general de la convocatoria situada en 3,69 (color malva).



Dentro de las mejor valoradas, con puntuaciones medias de 3,9 próximas al 4 que se alcanzan en modalidad de impartición presencial, se encuentran las especialidades de INGLÉS EMPRESARIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA. Mientras que las siguientes especialidades que a continuación se especifican se encuentran por debajo de la puntuación media de satisfacción general de la formación de la convocatoria (3,69), con valoraciones medias de 3,48 e inferiores:

- COMT12 - ADAPTACIÓN Y MEJORA DE LA CAPACIDADES DE VENTA Y LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL SECTOR (3,25)
- HOTT008PO - RESERVAS AÉREAS
- HOTT001PO – AMADEUS
- HOTT04 - CIERRE DE OPERACIONES DE VENTA EN EL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES
- FCOE005PO - FRANCES A1 (MARCO COMÚN EUROPEO)
- HOTT010PO - RESERVAS DE HOTELES TRANSACCIONAL
- SSCE03 - INGLÉS B1
- FMEM009PO - FUNDAMENTOS DE ROBÓTICA
- HOTA02 - INNOVACIÓN EN LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA COVID 19 EN ALOJAMIENTOS
- INAD067PO - HIGIENE EN COMEDORES ESCOLARES
- TMVI05 - ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO EN TRANSPORTE TRAS LA CRISIS SANITARIA COVID19
- COML039PO - CONDUCCIÓN DE CARRETILLAS ELEVADORAS
- SSCI01 - LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO POR CARRETERA
- COML023PO - GESTIÓN LOGÍSTICA
- ADGD162PO - INGLÉS EMPRESARIAL (3,48)

# Conclusiones



En términos generales, la convocatoria de oferta específica para el sector Turismo, es una de las convocatorias mejor valoradas, probablemente por su especificidad, frente a otras convocatorias de ámbito más general.

Resulta destacable la mejora de valoraciones para las modalidades no presenciales, siendo la figura del tutor, así como los materiales y medios de apoyo en estas modalidades, un grupo de aspectos que han evolucionado positivamente; fundamentalmente teniendo en cuenta que la mayor parte de las acciones formativas de la convocatoria se han impartido en modalidad teleformación y que es una modalidad que permite conciliar mejor los horarios.

Aunque también queda en cierta forma patente que el elemento de presencialidad aumenta la valoración de la calidad de la formación; de hecho, las modalidades mixta y presencial obtienen valoraciones medias superiores a la media de satisfacción general, lo que no ocurre con la modalidad de teleformación.

Respecto a la satisfacción general con la formación es inversamente proporcional al nivel de titulación y cualificación profesional, lo que en cierta forma muestra un déficit de oferta en formación de carácter más especializado.

Finalmente, en relación con la valoración de los posibles impactos de la formación recibida desde el punto de vista del cumplimiento de las expectativas en el ámbito laboral hay una evolución positiva de las valoraciones, siempre teniendo en cuenta que se valora tanto la posible incidencia sobre el empleo como el desarrollo personal.