

EVALUACIÓN DE EFICACIA, EFICIENCIA, CALIDAD E IMPACTO

Convocatoria TURISMO 2021



La presente publicación se ha elaborado a partir de los resultados de la evaluación de la eficacia, calidad e impacto de la Convocatoria de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas del ámbito sectorial del Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Evaluación realizada en 2025 por ANDAIRA Consultoría e Investigación social, S.L., para la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Quedan reservados todos los derechos. No se permite la cesión, uso, reproducción total o parcial, tratamiento informático, ni comunicación de su contenido, sin autorización escrita de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
MÓDULO I. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO DE LA EVALUACIÓN.....	6
<hr/>	
PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN	6
OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN	6
MÉTODO DE EVALUACIÓN: APROXIMACIÓN EVALUATIVA	7
ACOTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE EVALUACIÓN	8
OPERACIONALIZACIÓN: INDICADORES Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN, MATRIZ DE EVALUACIÓN	17
TRABAJO DE CAMPO	19
METODOLOGÍA PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA CONVOCATORIA	19
ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS	22
ANÁLISIS CUALITATIVO	23
ANÁLISIS DE FUENTES SECUNDARIAS	24
ANÁLISIS DEL DISEÑO.....	24
TRIANGULACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS E INFORMACIÓN CUALITATIVA	25
INTERPRETACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS DATOS	25
MÓDULO II. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN EN RELACIÓN CON CADA UNO DE LOS OBJETIVOS.....	27
<hr/>	
MÓDULO III. CONCLUSIONES.....	182
<hr/>	
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	182
ÍNDICE DE GRÁFICOS	189
ÍNDICE DE TABLAS.....	194
BIBLIOGRAFÍA	198
ANEXO I. NÚMERO DE ACCIONES IMPLEMENTADAS, DESAGREGADO POR TIPO DE ACCIONES, EN RELACIÓN CON LAS SUSCRITAS	200
<hr/>	

INTRODUCCIÓN

Este documento es el **Informe final de evaluación de la eficacia, calidad, eficiencia e impacto de la Convocatoria Turismo 2021** articulada por la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE)**.

El Gobierno de España aprobó en 2021 el **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)**, en coherencia con el **marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027** aprobado por el Consejo Europeo y la puesta en marcha de un **Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»)** y con la financiación proporcionada por el **Mecanismo de Recuperación y Resiliencia**, aprobado por el Parlamento Europeo y el Consejo. La **Inversión 5 del Componente 23** del PRTR se refiere a la **“Adquisición de nuevas competencias para la transformación digital, verde y productiva”** e incluye la actuación de **“Recualificación profesional de las personas trabajadoras ocupadas del ámbito sectorial de Turismo”**. La **Convocatoria de Turismo 2021** se enmarca en el **Plan de Relanzamiento de la Actividad Turística elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR)**, uno de cuyos pilares se centra en el **apoyo económico, social y financiero para empresas y personas trabajadoras** en aras de conseguir una mayor recualificación profesional esencial para la supervivencia y competitividad de este sector.

La Convocatoria fue publicada en marzo de 2021 y otorgó subvenciones para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, alcanzando un total de **133.141 participantes** en todo el país. El objetivo de la Convocatoria era la adquisición y mejora de las competencias profesionales de las personas trabajadoras ocupadas del **sector Turismo** ¹relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas, con las necesidades de adaptación a los cambios necesarios del sistema productivo y a las posibilidades de promoción profesional y desarrollo personal de los trabajadores, a fin de contribuir al

¹ Comisiones Paritarias Sectoriales incluidas en el Sector Turismo

- Hostelería
- Agencias de viaje
- Alquiler de vehículos con y sin conductor
- Transporte de viajeros por carretera
- Transporte aéreo
- Empresas organizadoras del juego del bingo
- Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio

relanzamiento y mejora de la competitividad de la industria turística tras el dramático impacto que la crisis, desencadenada por la pandemia del COVID-19, había ocasionado.

El documento se estructura en los apartados: **Módulo I. Planteamiento metodológico de la evaluación, que explica el diseño metodológico de la evaluación; Módulo II. Resultados obtenidos en la evaluación en relación con cada uno de los objetivos**, que recoge los resultados de la evaluación; y el **Módulo III. Conclusiones: interpretación de resultados y Recomendaciones: propuestas de mejora.**

Módulo I. Planteamiento metodológico de la evaluación

En este módulo se explica el planteamiento metodológico que se ha desarrollado como respuesta a los requerimientos de la evaluación. Para ello, se indican los **objetivos de la evaluación**, así como el **diseño metodológico** utilizado para abordar cada uno de los ámbitos de análisis, con la justificación de las **técnicas de investigación** elegidas para la recogida de información y para el análisis de esta; así como la referencia a las **limitaciones** encontradas que han podido condicionar los hallazgos, todo ello con el fin de valorar correctamente los resultados alcanzados con la evaluación.

PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN

De acuerdo con la categorización planteada por Greene (2007), y en base a la presencia de preguntas de evaluación en los pliegos orientadas por los grandes criterios del (Comité de Ayuda al Desarrollo) CAD, se puede establecer como motor o principal propósito de la evaluación la **fundamentación de la toma de decisiones y la rendición de cuentas** (*accountability*). Este propósito busca proporcionar una base sólida para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la Convocatoria, además de ofrecer información crucial a la hora de rendir cuentas a los diversos *stakeholders*.

De manera paralela, se desprende de los Términos de Referencia una motivación de mejora continua, por lo que la **comprensión en profundidad de la Convocatoria para el aprendizaje y la mejora** serán otros de los propósitos que guiarán el proceso de indagación. Este acercamiento supone analizar los factores que influyen en sus resultados (e impacto) para comprobar/validar las hipótesis causales asumidas por la Teoría del Cambio de la intervención (enfoque sistémico). Esta disposición metodológica está también definida por la identificación de áreas de mejora que permitan apoyar una toma de decisión fundamentada, por ejemplo, en la formulación de futuras convocatorias.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Los objetivos de la evaluación son:

- Conocer en qué medida los **resultados obtenidos** con la ejecución de la Convocatoria cumplen con los fines previstos establecidos.
- Formular **conclusiones y las recomendaciones** precisas dirigidas a facilitar la toma de decisiones en un proceso de mejora continua.
- Realizar una **comunicación efectiva** de los resultados de la evaluación, que permita reforzar el proceso aprendizaje.

MÉTODO DE EVALUACIÓN: APROXIMACIÓN EVALUATIVA

EVALUACIÓN SUMATIVA

Pretende determinar el mérito, valor, significado o validez global de la Convocatoria, con la finalidad de facilitar una toma de decisiones más informada en relación con futuras convocatorias. La evaluación sumativa es la que permitirá emitir un **juicio de valor** sobre la totalidad de la Convocatoria. Dicho enjuiciamiento se articula a partir del marco de referencia de los **criterios de evaluación**: eficacia, eficiencia, calidad e impacto. Es este juicio de valor de la evaluación sumativa el que vehiculiza y alimenta el **propósito de accountability o rendición de cuentas** sobre la intervención que se evalúa, ya que permite mostrar hasta qué punto la acción pública logra los resultados u objetivos que se había propuesto.

EVALUACIÓN ORIENTADA POR LA TEORÍA DEL CAMBIO

La **Teoría del Cambio** explica cómo se espera que las actividades de la intervención conduzcan al logro de los resultados y cómo se entiende que se produzcan estos cambios (Rogers, 2014)². Es decir, cómo funciona la cadena causal de resultados y cómo se interrelacionan las dimensiones de la intervención (estructura, procesos, productos, resultados) para lograr los cambios en la población final.

La Teoría del Cambio³ se ha plasmado gráficamente en un modelo lógico. El objetivo es construir un marco metodológico robusto y comprensible, que explique de manera clara y útil los procesos y las lógicas que generan resultados, vinculando a éstos con la estructura del programa y su implementación (**perspectiva sistémica**).

Esta aproximación evaluativa se considera la más pertinente para responder a los propósitos evaluativos planteados de comprensión y mejora continua, referida en los pliegos: busca aclarar cómo se generan los cambios, permitiendo comprender de manera precisa y profunda el impacto de la intervención en el contexto social evaluado (**enfoque integral**), y facilitando así la toma de decisión para el refuerzo de la Convocatoria.

² Rogers, P. (2014). Theory of Change. UNICEF.

³ Naciones Unidas define el modelo lógico como un diagrama, una presentación gráfica de los objetivos, actividades y cadenas de resultados de tal modo que muestre los vínculos y las relaciones causales entre ellos (UN Women, 2011).

EVALUACIÓN SENSIBLE AL GÉNERO E INTERSECCIONAL

La perspectiva interseccional, concepto acuñado por Crenshaw en 1989, contempla la interacción entre el género, la etnia y otras variables en la generación y reproducción de dinámicas de desigualdad y exclusión social.

Se ha realizado una evaluación sensible al género e interseccional. Ambas perspectivas se estructuran y transversalizan en todos los aspectos, fases e instrumentos de la evaluación y del propio diseño. En este sentido, en el **análisis de la información cualitativa** se ha prestado especial atención a las dinámicas o pautas que podrían estar funcionando como factores generadores o reproductores de desigualdades. En el **análisis de los datos cuantitativos** se ha tenido especialmente en cuenta la existencia de sesgos o brecha de género en el logro de los resultados, así como otros vectores de desigualdad, como la edad, el nivel de estudios, el lugar de nacimiento y la cercanía o lejanía de grandes núcleos poblacionales.

EVALUACIÓN PARTICIPATIVA

La evaluación también tiene una inclinación participativa que se refleja en los siguientes ejes:

- **Control sobre las decisiones metodológicas y técnicas de indagación:** el equipo evaluador y el equipo interlocutor en Fundae han mantenido una comunicación fluida determinada por diferentes hitos de validación en todo el proceso de indagación. Se han desarrollado reuniones de seguimiento y coordinación a lo largo de todo el proceso.
- **Diversidad de los *stakeholders*** que participan en la evaluación: se ha trabajado para incluir la máxima diversidad de voces posibles, con el objetivo de aportar riqueza y variedad de perspectivas y vinculaciones con la Convocatoria. Esto nos permite una comprensión más inclusiva y rica en términos analíticos, capitalizando en el proceso diferentes experiencias de los *stakeholders*.

ACOTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE EVALUACIÓN

PRIMER TRABAJO DE CAMPO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA TEORÍA DEL CAMBIO

Este primer trabajo de campo se ha desarrollado para obtener un mayor conocimiento del programa que permitiese **configurar la Teoría del Cambio** de este.

En el primer trabajo de campo se ha realizado una revisión en profundidad de la documentación, trabajo de gabinete del equipo evaluador y entrevistas a informantes clave. En concreto, se han revisado los siguientes **documentos del proyecto:**

- **Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).** (2021). Resolución de la Convocatoria para la ejecución de programas de formación para el empleo en el sector Turismo. Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- **Secretaría de Estado de Turismo.** (2020). *Plan de impulso del Turismo 2020: Recuperación y fortalecimiento del sector turístico español tras la crisis del COVID-19*. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

- **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae).** (2021). *Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2021*. Fundae.
- **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae).** (2022). *Memoria de actividades 2022*. Fundae.
- **Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).** (2021). *Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2021*.
- Base de datos de Fundae (información sobre participantes, entidades y presupuesto, entre otros indicadores).

Definición del Modelo Lógico de Intervención del programa en colaboración con

- Unidad de Valoración de Planes y Proyectos Formativos de Fundae.
- Equipo de evaluación de Fundae.

A modo de síntesis, las dimensiones abordadas en las reuniones mantenidas en este primer trabajo de campo han sido:

- Características de la Convocatoria.
- Procesos de trabajo de las personas en relación con la Convocatoria.
- Necesidades informativas: ¿qué información les gustaría obtener con la evaluación?

TEORÍA DEL CAMBIO DEL PROYECTO

En el marco de esta evaluación, se ha realizado una **síntesis exhaustiva de la Teoría del Cambio de la Convocatoria**, que posteriormente ha orientado la formulación de preguntas de evaluación enfocadas a revisar las cadenas causales que asume la Convocatoria desde la óptica de la teoría.

Para la elaboración de la síntesis de la teoría en un modelo lógico, se ha seguido una **lógica sistémica** en la que las diferentes dimensiones del modelo se interrelacionan entre sí. Esta perspectiva ha contemplado no solo los resultados finales de la evaluación, sino los resultados intermedios y procesos que los anteceden, así como los elementos estructurales y condicionantes relativos al contexto. Sus principales componentes son:

- 1. Estructura:** es el marco de recursos del que parte la Convocatoria, junto con elementos de carácter contextual y derivados del diseño de la propia Convocatoria. Está compuesta por los recursos y elementos financieros, humanos, organizativos e institucionales que permiten activar y definir los diferentes procesos.
- 2. Procesos de implantación:** son aquellas acciones de arranque de la Convocatoria. Incluyen los procesos necesarios para preparar los procesos de implementación.
- 3. Procesos de implementación:** comprende las diferentes acciones que se realizan para conseguir los resultados.
- 4. Productos:** son los elementos logrados por la activación de los procesos y cristalizados en componentes concretos: solicitudes, acciones formativas, participantes e informes, entre otros.

5. **Resultados:** son los cambios que, con la puesta en marcha de la intervención, se pretenden conseguir en los/las participantes formados/as y las empresas del sector.

A continuación, se representa gráficamente el modelo lógico sintético de la Convocatoria Turismo 2021 con la visión global de las dimensiones, y con la visión al detalle de cada dimensión. El modelo lógico desarrollado ha sido objeto de un **proceso de validación conjunta con el equipo de evaluación de Fundae**. Este proceso ha incluido varias sesiones de trabajo en las que se han revisado y ajustado los componentes del modelo para garantizar su coherencia interna y su alineación con los objetivos y características específicas de la Convocatoria.

Como resultado, se ha consolidado un producto conceptual robusto que responde a las necesidades de esta evaluación, pero que además tiene el potencial de convertirse en una **herramienta de referencia para futuras iniciativas de análisis y diseño en convocatorias similares en el sector Turismo**. Este modelo lógico, por tanto, puede utilizarse como un recurso metodológico con posibilidades de ser adaptado y aplicado en otros contextos.

GRÁFICO 1. MODELO LÓGICO SINTÉTICO GLOBAL. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DEL PRIMER TRABAJO DE CAMPO.

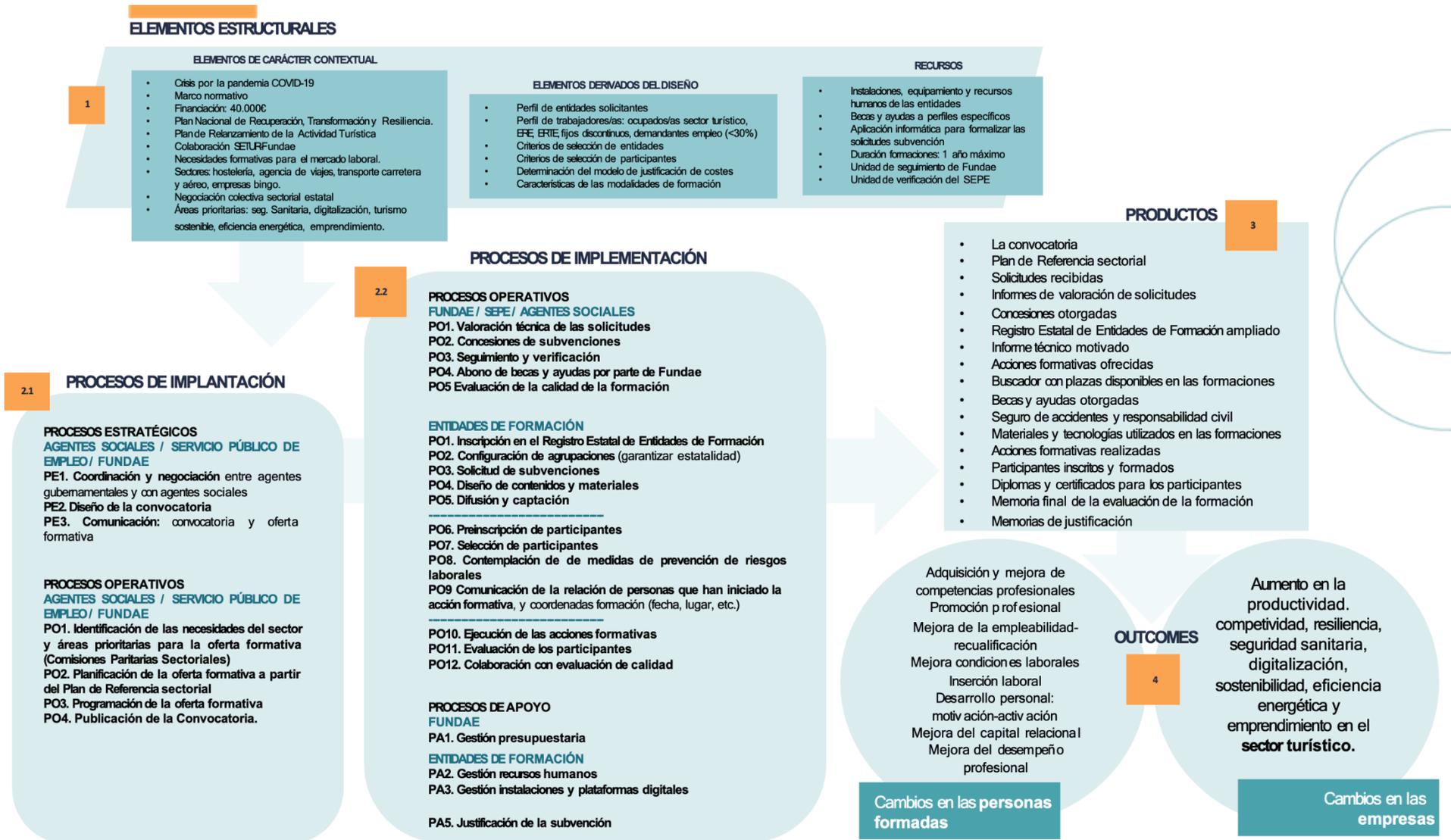


GRÁFICO 2. MODELO LÓGICO FOCALIZADO: ELEMENTOS ESTRUCTURALES. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DEL PRIMER TRABAJO DE CAMPO.

ELEMENTOS DE CARÁCTER CONTEXTUAL

- Crisis por la pandemia COVID-19
- Marco normativo
- Financiación: 40.000.000€
- Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Plan de Relanzamiento de la Actividad Turística
- Colaboración SETUR-Fundae.
- Necesidades formativas para el mercado laboral que se recoge en el Catálogo.
- Comisiones Paritarias Sectoriales: hostelería, agencia de viajes, transporte carretera y aéreo, empresas bingo.
- Negociación colectiva sectorial estatal
- Áreas prioritarias: seg. Sanitaria, digitalización, turismo sostenible, eficiencia energética, emprendimiento.

ELEMENTOS DERIVADOS DEL DISEÑO

- Perfil de entidades solicitantes
- Perfil de trabajadores/as: ocupados/as sector turístico, ERE, ERTE, fijos discontinuos, demandantes empleo (<30%)
- Criterios de selección de entidades
- Criterios de selección de participantes
- Determinación del modelo de justificación de costes
- Características de las modalidades de formación

RECURSOS

- Instalaciones, equipamiento y recursos humanos de las entidades
- Becas y ayudas a perfiles específicos
- Aplicación informática para formalizar las solicitudes subvención
- Duración formaciones: 1 año máximo
- Unidad de seguimiento de Fundae
- Unidad de verificación del SEPE

Dimensión	Detalles
Crisis COVID-19	La pandemia ralentizó extraordinariamente la demanda turística. El turismo aportaba un 12,6% del PIB para 2019, pero esta contribución cayó más de 50% en el 2020, y a pesar de mostrar signos de recuperación en 2021 y 2022, aún no llegaba a los % obtenidos en momentos previos a la pandemia. El gobierno adoptó varias medidas para apoyar la recuperación del sector.
Marco normativo	Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral; Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre; Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia o norma que lo sustituya; Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
Financiación	Recursos financieros derivados del Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»). La instrumentación de la ejecución de los recursos financieros se realizó a través del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Los programas de formación se financiaron del presupuesto de gastos del Servicio Público de Empleo Estatal, por un importe de 40.000.000 euros, 24.000.000 euros correspondiendo al ejercicio 2021 y 16.000.000 al ejercicio 2022.
Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia	El Ministerio de Trabajo y Economía Social (MITES) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) participan en el Componente 23 “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo.” Este componente incluye la Inversión 5, “Adquisición de nuevas competencias para la transformación digital, verde y productiva”, que a su vez incluye la actuación de “Recualificación profesional de las personas trabajadoras ocupadas del ámbito sectorial del turismo”. Esta actuación es el objeto de la convocatoria.
Plan de Relanzamiento de la Actividad Turística	Es un plan de la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR). Uno de sus pilares se centra en el apoyo económico, social y financiero para empresas y trabajadores, dando una importancia especial a la formación.
Colaboración SETUR-FUNDAE	Colaboran a través de la experiencia de FUNDAE con las Comisiones Paritarias Sectoriales y con la participación de organizaciones empresariales y sindicales para definir una estrategia de formación que aumente la cualificación y competitividad del sector turístico.
Necesidades formativas	Las necesidades formativas prioritarias son identificadas mediante la negociación colectiva sectorial estatal, a través de las Comisiones Paritarias Sectoriales correspondientes y el Informe Anual de Prospección y Detección de Necesidades Formativas. El SEPE publica este informe cada año. La oferta de formación que responde a los requerimientos y necesidades del mercado del trabajo se recoge en el Catálogo Nacional de Especialidades Formativas, un instrumento del SEPE.

Dimensión	Detalles
Áreas prioritarias	Las áreas prioritarias de la convocatoria son las que están dirigidas a la mejora de competencias técnico profesionales vinculadas a la seguridad sanitaria, a la digitalización, al turismo sostenible y eficiencia energética, así como al emprendimiento.
Criterios de prioridad de participantes	Las prioridades del programa de formación, los colectivos prioritarios (trabajadores incluidos en ERTE y los determinados por las Comisiones Paritarias Sectoriales correspondientes), las necesidades identificadas por el SEPE respecto a las personas desempleadas, y criterios de igualdad y de objetividad.
Becas y ayudas a perfiles específicos	Becas y ayudas a las personas desempleadas, las personas desempleadas con discapacidad o que utilicen transporte público y las mujeres víctimas de violencia de género. Bajo ciertas circunstancias, las personas desempleadas también tienen derecho a ayudas para el transporte en vehículo propio, alojamiento y manutención.
Aplicación informática para formalizar las solicitudes	Las solicitudes de subvención se tramitan de forma electrónica mediante la aplicación informática en la página de FUNDAE.
Sectores	Sectores prioritarios: hostelería, agencias de viajes, alquiler de vehículos, transporte de viajeros por carretera, transporte aéreo, empresas organizadoras del juego del bingo y el de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio.
Duración formaciones	Se puede ejecutar los programas de formación durante un año desde la fecha de notificación a los beneficiarios de la resolución de concesión de la subvención.
Negociación colectiva sectorial estatal	Las Comisiones Paritarias Sectoriales forman parte de la estructura de gobernanza del sistema de formación para el empleo y son los órganos de participación institucional de las organizaciones empresariales y sindicales en materia de formación. Se constituyen a través de los convenios colectivos o en acuerdos específicos y están formadas por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas y representativas en el marco de la negociación colectiva sectorial de ámbito estatal.

PROCESOS DE IMPLANTACIÓN

PROCESOS ESTRATÉGICOS

AGENTES SOCIALES / SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO / FUNDAE

PE1. Coordinación y negociación entre agentes gubernamentales y con agentes sociales

PE2. Diseño de la convocatoria

- ✓ Primer borrador
- ✓ Aportaciones del SEPE y las Organizaciones
- ✓ Envío de borrador consensuado a las Organizaciones

PE3. Comunicación: convocatoria y oferta formativa

- ✓ Publicación en el BOE
- ✓ **Difusión** página web, redes sociales, jornadas informativas, notas informativas, orientadores laborales.

PROCESOS OPERATIVOS

AGENTES SOCIALES / SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO / FUNDAE

PO1. Identificación de las necesidades del sector y áreas prioritarias para la oferta formativa (Comisiones Paritarias Sectoriales)

- ✓ Observatorio del SEPE
- ✓ Estudio de SETUR

PO2. Planificación de la oferta formativa a partir del Plan de Referencia sectorial

PO3. Programación de la oferta formativa

- ✓ Elección de las especialidades priorizadas por las Comisiones Paritarias Sectoriales para las convocatorias específicas
- ✓ Planificación y programación que responde a los tiempos políticos

PO4. Publicación de la convocatoria

PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN

PROCESOS OPERATIVOS

FUNDAE / SEPE / AGENTES SOCIALES

PO1. Valoración técnica de las solicitudes por parte de Fundae

PO2. Concesiones de subvenciones: determinación del importe de la subvención, resolución, pago de la subvención.

PO3. Seguimiento y verificación: seguimiento del cumplimiento de condiciones, activación del régimen de infracciones e incumplimientos (si incumplimiento), gestión de incidencias.

- ✓ **Fundae.** Resolución de dudas e incidencias en el proceso de gestión.

- ✓ **SEPE.** Verificación del cumplimiento a través de visitas a empresas: muestra aleatoria y/o denuncias

PO4. Abono de becas y ayudas por parte de Fundae

PO5 Evaluación de la calidad de la formación: evaluación de la satisfacción de las personas usuarias.

ENTIDADES DE FORMACIÓN

PO1. Inscripción en el Registro Estatal de Entidades de Formación

PO2. Configuración de agrupaciones (garantizar estatalidad)

PO3. Solicitud de subvenciones

PO4. Diseño de contenidos y materiales

PO5. Difusión y captación: medios propios, mailing antiguos alumnos/as, coord. con el SEPE (servicios empleo provinciales) sobre trabajadores/as desempleados/as y afectados os por ERTe y ERE

PO6. Preinscripción de participantes

PO7. Selección de participantes

PO8. Contemplación de medidas de prevención de riesgos laborales

PO9 Comunicación de la relación de personas que han iniciado la acción formativa, y coordinadas formación (fecha, lugar, etc.)

PO10. Ejecución de las acciones formativas: presencial (instalaciones o aula virtual), teleformación, o mixtas

PO11. Evaluación de los participantes: entrega de diploma acreditativo o certificado de asistencia

PO12. Colaboración con evaluación de calidad: distribución del cuestionario, custodia, grabación de resultados

PROCESOS DE APOYO

FUNDAE

PA1. Gestión presupuestaria

ENTIDADES DE FORMACIÓN

PA2. Gestión recursos humanos

PA3. Gestión instalaciones y plataformas digitales

PA4. Manejo de las altas y bajas de los participantes

PA5. Justificación de la subvención

GRÁFICO 4. MODELO LÓGICO: PRODUCTOS Y OUTCOMES. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DEL PRIMER TRABAJO DE CAMPO.

PRODUCTOS

- La convocatoria
- Plan de Referencia sectorial
- Solicitudes recibidas
- Informes de valoración de solicitudes
- Concesiones otorgadas
- Registro Estatal de Entidades de Formación ampliado
- Informe técnico motivado
- Acciones formativas ofrecidas
- Buscador con plazas disponibles en las formaciones
- Becas y ayudas otorgadas
- Seguro de accidentes y responsabilidad civil
- Materiales y tecnologías utilizados en las formaciones
- Acciones formativas realizadas
- Participantes inscritos y formados
- Diplomas y certificados para los participantes
- Memoria final de la evaluación de la formación
- Memorias de justificación

OUTCOMES personas formadas



OUTCOMES empresas del sector



Notas

1. Posibilidad de diversificación formativa.
2. Para personas desempleadas y para continuar con la formación.
3. No aplica a todos los sectores
4. Evitar el cierre de empresas

OPERACIONALIZACIÓN: INDICADORES Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN, MATRIZ DE EVALUACIÓN

La fase de operacionalización consiste en **extraer métricas o indicadores que permitan observar o medir las preguntas de evaluación**, así como proponer técnicas de recogida de información para cada uno de los indicadores. La **matriz de evaluación** recoge las **preguntas de evaluación**, los **indicadores** y las **técnicas** a través de las cuales se recoge o genera la información y los datos necesarios para responder a las **preguntas de evaluación** de manera exhaustiva. En la realización de la matriz de evaluación se ha tenido en cuenta la información y bases de datos buscando la complementariedad y la eficiencia de las técnicas a aplicar.

MATRIZ DE EVALUACIÓN

La matriz de evaluación es la herramienta operativa que recoge toda la información sobre la organización de la evaluación: preguntas de evaluación, indicadores y técnicas, entre otras cuestiones. Las **preguntas de evaluación** se orientan a las **dimensiones del modelo lógico o Teoría del Cambio** (estructura, procesos, productos y resultados) así como a los **criterios de evaluación definidos** (eficacia, eficiencia, calidad e impacto). Para cada una de estas dimensiones se contemplan varias subdimensiones. Esta doble fórmula, criterios y dimensiones, ha estructurado la matriz de evaluación.

Para cada pregunta de evaluación e indicador se ha definido un código único que permite identificar y establecer la trazabilidad de la información y los datos recogidos, de cara a responder a las preguntas de evaluación. Se adjunta como **anexo la matriz de evaluación completa**. En síntesis, las columnas que recoge la matriz de evaluación son:

- **Dimensión del modelo lógico.** Es el elemento del modelo lógico del que surge y al que se adscribe cada pregunta de evaluación. Esta clasificación deriva de la aplicación de una evaluación orientada por la Teoría del Cambio. Además, hay preguntas de evaluación que se refieren a las relaciones entre dimensiones del modelo lógico o análisis de segundo nivel, cuestión que también se señala en esta columna.
- **Subdimensión.** Aportan un grado de concreción mayor sobre el aspecto del modelo lógico al que se refiere.
- **Criterio.** Criterios recogidos en los pliegos y del equipo de evaluación: pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad.
- **Fuente de la pregunta de evaluación.** Contexto del que se extrae la pregunta de evaluación, lo que permite conservar la trazabilidad y promueve la transparencia en la recogida de las necesidades informativas en el marco del proceso de evaluación. Las preguntas de evaluación se han extraído de varias fuentes: Pliego de Prescripciones Técnicas de la evaluación, reuniones iniciales con el equipo de Fundae, entrevista con la Unidad de Valoración de Planes y Proyectos formativos y el equipo evaluador (este último aportando cuestiones relativas a la Teoría del Cambio del Proyecto).
- **Pregunta de evaluación.** Son las cuestiones a las que tratará de responder la evaluación.

- **Indicador.** Es la operacionalización de la pregunta de evaluación en conceptos observables y medibles.
- **Código único identificador para cada pregunta de evaluación e indicador.**
- **Técnica.** Es el dispositivo de recogida de información: *focus group*, entrevistas, análisis de bases de datos, etc.

A continuación, se aporta un **extracto de la matriz de evaluación:**

Dimensión modelo lógico	Subdimensión	Criterio	Fuente de la pregunta	Pregunta de evaluación	Indicador	Técnica	Código indicador
Estructura	Oferta formativa	Pertinencia	Pliego	¿La formación realizada ha respondido a las necesidades formativas de los/las participantes?	Grado de alineación entre las competencias adquiridas y las necesidades formativas identificadas por los/las participantes	Análisis de fuentes secundarias: BBDD evaluación de calidad	E1Nec1

CUADERNOS METODOLÓGICOS

El diseño de las distintas técnicas de recogida de información se ha plasmado en los **cuadernos metodológicos**, que son la herramienta o documento que permite estructurar y planificar la implementación de cada técnica en el trabajo de campo. **Cada uno de estos cuadernos recoge la información necesaria para su aplicación, incluyéndose las siguientes cuestiones:**

Descripción genérica y breve

Población destinataria

Diseño: cuestionario o guiones

Otras especificaciones que se consideren necesarias

Se incluye un cuaderno por cada tipo de técnica de recogida de la información contemplada. Los cuadernos metodológicos son los documentos que facilitan la operativa del **trabajo de campo**.

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha desarrollado mediante la **recogida de información de las técnicas cuantitativas y cualitativas y de la documentación necesaria para el análisis documental**. El trabajo de campo para las técnicas cuantitativas y cualitativas se ha realizado entre los meses de **octubre y noviembre de 2024**.

Además, se han utilizado las **entrevistas realizadas en el primer trabajo de campo para la reconstrucción de la Teoría del Cambio** como *input* en el informe de datos para responder a las preguntas de evaluación por considerarse pertinente a nivel metodológico debido a la riqueza de la información aportada sobre el funcionamiento del Proyecto.

En concreto, las **técnicas cuantitativas** que se han desarrollado han sido las siguientes:

Encuesta a participantes formados/as

Explotación de la base de datos de evaluación de calidad (Cuestionarios de satisfacción de los participantes)

Bases de datos de Fundae: documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo con información sobre participantes, entidades y presupuesto, entre otros indicadores; base de datos comparativa de convocatorias.

Las **técnicas cualitativas** que se han desarrollado han sido las siguientes:

1 entrevista individual con la representación empresarial del patronato de Fundae (CEOE-CEPYME).

2 entrevistas individuales con la representación sindical del patronato de Fundae (CC.OO. y U.G.T.).

1 entrevista con la Unidad de Coordinación con SEPE

2 entrevistas grupales con el equipo técnico de Fundae (Unidades de Valoración de Planes y Proyectos Formativos, Desarrollo Sectorial y Apoyo a las Comisiones Paritarias, Verificación Técnico- Económica de Subvenciones, Servicio al Cliente y Orientación, Seguimiento y Fondo Social Europeo, Reintegro y Control de Fondos, y Comunicación).

1 entrevista grupal con representantes de Comisiones Paritarias Sectoriales

4 focus groups con trabajadores/as formados/as

2 grupos triangulares con entidades beneficiarias

1 entrevista a una persona experta en el sector Turismo para el contraste de datos

METODOLOGÍA PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA CONVOCATORIA

UNIVERSO, MUESTRA Y CONTROL DE SESGOS

Se ha adoptado un **enfoque censal** para la selección de participantes en la encuesta a trabajadores/as, con el objetivo de **obtener una muestra de facto (Arroyo y Finkel: 2019)⁴ que reflejara la composición del**

⁴ Arroyo Menéndez, M., & Finkel, L. (2019). Encuestas por Internet y nuevos procedimientos muestrales. *Panorama Social*, 30, 41-52.

universo según la distribución por Comisión Paritaria Sectorial. Aunque el objetivo inicial era alcanzar **3.006 casos**, se ha logrado superar esta meta, obteniendo una muestra final de **4.689 casos, lo que supone un error muestra del 1,4%** (inferior al previsto inicialmente).

Con el objetivo de ajustar la distribución de la muestra respecto a la composición del universo en términos de las comisiones paritarias sectoriales, se ha aplicado un proceso de **ponderación** a la base de datos, alineándola con la distribución real del universo según las comisiones paritarias sectoriales.

A continuación, se presentan el **universo y las distribuciones iniciales y ponderadas** por Comisión Paritaria Sectorial. El ajuste mediante la ponderación garantiza que los hallazgos reflejen de manera precisa la realidad del universo, manteniendo en la base de datos unos pesos similares y proporcionales a los pesos del universo de estudio.

TABLA 1. UNIVERSO, MUESTRA Y MARGEN DE ERROR. ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS

Comisión paritaria	Universo. ⁵	Porcentaje ⁶	Muestra ponderada	Porcentaje ⁷	Error (nivel de confianza del 95%)
Hostelería	38.688	77,7%	3.381	72,1%	1,61%
Agencias de viajes	4.469	9,0%	391	8,3%	4,73%
Alquiler de vehículos con y sin conductor	1.205	2,4%	105	2,2%	9,14%
Transporte de viajeros por carretera	6.091	12,2%	532	11,4%	4,06%
Transporte aéreo	2.410	4,8%	211	4,5%	6,45%
Empresas organizadoras del juego del bingo	567	1,1%	50	1,1%	13,25%
Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio	223	0,4%	19	0,4%	21,55%
Total (participantes formados/as)	53.653		4.689		
Total de trabajadores/as formados/as	49.763				

ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE MEDICIÓN DEL IMPACTO

La estrategia de medición del impacto se ha centrado en **estimar la contribución de la intervención al logro de los resultados**. Este enfoque busca analizar cómo las acciones formativas han influido en las personas

⁵ Datos Fundae. Fecha de extracción 4 diciembre de 2023 (Información facilitada en el pliego técnico). La suma del universo (49.763 trabajadores formados) no coincide con el total (53.653 participantes formados/as), ya que un mismo trabajador puede participar en varios tipos de programas formativos.

⁶ Porcentaje sobre trabajadores/as formados/as en la Convocatoria (49.763 trabajadores/as).

⁷ El pequeño desfase entre los porcentajes de la muestra ponderada y los del universo se debe a la contabilización del total.

participantes y **en qué medida la intervención ha sido un factor canalizador y potenciador de los cambios en la población destinataria de las acciones.**

Para medir la contribución, se ha utilizado como indicador principal la **intensidad o grado de exposición a la formación.** El análisis del grado de exposición al programa ha permitido identificar la relación entre diferentes niveles de participación y el logro de los resultados. Se ha definido una **variable que clasifica a las personas participantes según su nivel de exposición:** formación sin iniciar, formación completada al 20%, formación completada al 50% y formación completada entre el 75% y el 100%.

Además, se han realizado **análisis bivariados con otras variables sociodemográficas de las personas participantes,** como el **género, la edad, el nivel de estudios, el lugar de nacimiento, el tamaño y tipo de municipio** y el **sector.** Al relacionar las variables sociodemográficas con los resultados de la intervención, se han determinado los **perfiles de participantes que han logrado mayores resultados y cuáles han enfrentado más dificultades para alcanzarlos.**

En este sentido, la **evaluación realista (*realistic evaluation*)** desarrollada por Pawson y Tilley (1997) ⁸se centra en comprender qué funciona, para quién, en qué contextos y cómo. Este enfoque es particularmente útil en programas complejos, ya que considera la interacción entre el contexto, los mecanismos de la intervención y los resultados obtenidos. Pawson y Tilley argumentaron que, para ser útiles para los tomadores de decisiones, las evaluaciones deben identificar “¿qué funciona en qué circunstancias y para quién?”, en lugar de simplemente “¿funciona?”.

El fundamento filosófico y sociológico de la evaluación realista parte de la premisa de que **las intervenciones sociales no funcionan de manera uniforme para todas las personas, sino que sus resultados dependen de cómo interactúan los mecanismos de la intervención con el contexto específico de quienes participan.** Este enfoque considera que las intervenciones generan cambios a través de la activación de mecanismos subyacentes -como normas sociales, creencias, roles y expectativas- que, a su vez, están condicionados por factores contextuales. En este marco, **una intervención puede tener más éxito con un perfil que con otro si los mecanismos que activa están alineados con las normas sociales y las expectativas prevalentes de ese grupo.** Por ejemplo, en un contexto donde las normas sociales refuerzan la confianza en la formación, es más probable que las personas respondan positivamente a una iniciativa formativa. Por el contrario, en un entorno donde las creencias minusvaloran el potencial de la formación, los resultados pueden ser más limitados en determinados perfiles.

⁸ Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. SAGE Publications.

Los hallazgos de estos análisis sobre la intensidad de la formación y las características de las personas participantes se presentan de forma sintetizada en el apartado **Tabla resumen de resultados**, aportando una visión integral sobre la **eficacia y alcance de las acciones formativas para los diferentes perfiles**.

LIMITACIONES METODOLÓGICAS

El proceso de evaluación ha sufrido diversas dificultades que han derivado en limitaciones metodológicas. Se detallan las **principales dificultades y limitaciones metodológicas** organizadas por ámbito o técnica:

1. Limitaciones en la encuesta a trabajadores/as:

- i. Necesidad de limitar la extensión del cuestionario para tratar de no desincentivar la respuesta. Se vincularon las respuestas con variables previas de la base de datos de Fundae, lo que permitió acortar los tiempos de respuesta del cuestionario, pero también generó tiempos de tratamiento adicional de las bases de datos.
- ii. Recuerdo limitado de las personas entrevistadas sobre su participación en las acciones formativas, lo que pudo afectar la calidad de la información recogida.

2. Limitaciones de las fuentes secundarias:

- i. La organización de la información ha podido dificultar su análisis sistemático y la nomenclatura de las variables exigió esfuerzos adicionales de interpretación y contraste con el equipo técnico de Fundae.
- ii. Gran volumen de datos cualitativos y cuantitativos, que requirió un esfuerzo significativo para su procesamiento y síntesis.

3. Limitaciones y barreras en el trabajo de campo cualitativo:

- i. Dificultades para contactar con los participantes, especialmente en los casos de información incompleta o desactualizada en la base de datos.
- ii. Disponibilidad limitada de horarios o incompatibilidad para ciertos perfiles de participantes, dificultando su participación en el trabajo de campo.

ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS

Se han aplicado procedimientos de **análisis según las características de cada medición o naturaleza de las variables**. Se ha seguido un **criterio de significatividad estadística y/o sociológica** en la selección de tablas y gráficos que se muestran en este informe.

VARIABLES NOMINALES Y ORDINALES

Se ha seguido un tratamiento mediante tablas de contingencia con residuos estandarizados corregidos y porcentajes por columna. Para las **correlaciones entre dos variables** ordinales se ha utilizado Gamma.

Para la significatividad estadística, se ha tenido en cuenta **Chi-cuadrado de Pearson**. Se señala la significación estadística global de las tablas de contingencia menor de 0,05 con dos asteriscos (**) y menor de 0,1 con un asterisco (*)⁹. También se ha señalado mediante asteriscos la significatividad estadística entre pares de categorías a través de los **residuos tipificados corregidos**¹⁰ con valores que superen $\pm 1,96$ (95% de intervalo de confianza) o $\pm 2,58$ (en el caso del 99% de intervalo de confianza). Residuos tipificados corregidos que fuesen estadísticamente significativos confirmarían que las diferencias de porcentaje detectadas no son debidas al azar.

VARIABLES INTERVALES

Para la comparación de dos grupos, se ha aplicado la prueba **T de Student** de comparación de medias. Se aporta también el **tamaño del efecto** mediante la *d* de Cohen. En la comparación entre más de dos grupos, se ha aplicado **ANOVA y Scheffe** para las comparaciones múltiples entre las medias de las diferentes categorías. Para las **correlaciones bivariadas** entre dos variables se ha utilizado la **Correlación de Pearson**. Para el **análisis longitudinal temporal de variables cuantitativas** (Índice de calidad del empleo) se ha utilizado **ANOVA con medidas repetidas**.

Como en el caso de las variables ordinales y nominales, también se señala la **significatividad estadística** de los datos menor de 0,05 con dos asteriscos (**) y menor de 0,1 con un asterisco (*).

ANÁLISIS CUALITATIVO

En el análisis de las técnicas cualitativas (*focus group*, grupos triangulares y entrevistas) se ha trabajado en dos direcciones:

- **Procedimiento deductivo** marcado por las preguntas de evaluación e indicadores contemplados *a priori*.
- Dado que el sistema de discursos suele “desbordar” la matriz de evaluación, se ha acompañado de un **procedimiento inductivo**, introduciendo nuevas preguntas de evaluación e indicadores cuando una información no prevista emergía con fuerza discursiva y relevancia.

En el informe de datos, en el apartado que contiene la información generada alrededor de las preguntas de evaluación, se incluyen citas textuales de las técnicas cualitativas, para ilustrar ideas o síntesis de la

⁹ El primer caso (0,05) es el escenario más seguro: implica una posibilidad del 95% de no equivocarnos con el resultado, y de que éste no se deba al azar. Cuando la significatividad es menor a 0,1 esa probabilidad desciende al 90%.

¹⁰ Los residuos tipificados corregidos muestran cuánto se desvía cada valor observado de lo esperado en una tabla de contingencia, ajustado por el tamaño de la muestra, para identificar si hay relaciones significativas entre variables. Es decir, te muestran qué celdas de la tabla están contribuyendo más a una posible asociación entre variables.

información cualitativa. El procesamiento de la información cualitativa se ha realizado a partir del *software* Atlas.ti.

ANÁLISIS DE FUENTES SECUNDARIAS

El análisis de fuentes secundarias ha proporcionado una visión profunda sobre diversos aspectos de la Convocatoria Turismo 2021, aportando una perspectiva detallada sobre su diseño y ejecución. Para ello, se han utilizado **bases de datos proporcionadas por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae)**, que incluyen información clave sobre participantes y entidades, así como indicadores presupuestarios. Entre los recursos empleados también destaca un **análisis comparativo entre las Convocatorias de 2018¹¹ y 2021**, que ha permitido identificar patrones longitudinales interesantes.

Además, se ha llevado a cabo un **análisis financiero** basado en los datos proporcionados por Fundae, con el objetivo de revisar la gestión presupuestaria y la adecuación de la asignación de recursos a los objetivos y al diseño de la Convocatoria. Este análisis ha permitido obtener una perspectiva sobre la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos asignados, así como aspectos sobre la cobertura poblacional y el alcance de la Convocatoria. Asimismo, el análisis documental ha incluido la revisión de informes de evaluación previos y documentos relacionados con la planificación y gestión de la Convocatoria, lo que ha resultado esencial para contextualizar los datos y comprender los procesos de toma de decisiones. En conjunto, este enfoque integral sobre las fuentes secundarias ha permitido **abordar dimensiones cuantitativas y cualitativas, proporcionando una comprensión completa de la Convocatoria.**

ANÁLISIS DEL DISEÑO

Para el análisis del diseño, se ha procedido con un **análisis de fuentes secundarias específico**. En concreto, se ha construido una base de datos *ad hoc* con el **catálogo de acciones formativas objeto de financiación en la Convocatoria Turismo 2021, disponibles en la resolución de la Convocatoria¹²**, y su vinculación con las clasificaciones que aportan los principales lineamientos -planes, programas, políticas públicas- del sector en España. Cada lineamiento establece determinados objetivos o prioridades, mediante los cuales se han construido las clasificaciones empleadas en este análisis:

¹¹ Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión, de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidas prioritariamente a las personas ocupadas.

¹² Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria 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, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- a. **Plan de impulso del sector turístico: hacia un turismo seguro y sostenible (Secretaría de Estado de Turismo).** Se abordan necesidades en lo referente a: i) competencias prospectivas (promoción, captación de clientes o gestión de reservas) y ii) competencias tradicionales (liderazgo, hospitalidad o calidad del servicio).
- b. **Áreas prioritarias de la Convocatoria Turismo 2021 (Servicio Público de Empleo Estatal).** Se consideran áreas prioritarias de la Convocatoria las dirigidas a la mejora de competencias técnico profesionales vinculadas a la i) seguridad sanitaria, a la ii) digitalización, al iii) turismo sostenible y vi) eficiencia energética, así como al v) emprendimiento.
- c. **Prospección y detección de necesidades formativas (Servicio Público de Empleo Estatal), para los ejercicios 2020 y 2021.** Se recogen las necesidades formativas para la familia profesional de Hostelería y Turismo, para cada año. Se establecen necesidades formativas detectadas en i) competencias técnico-profesionales, en ii) competencias transversales y en iii) información del mercado de trabajo. Además, hay niveles inferiores de clasificación, por áreas y subáreas, que desgranar las temáticas tratadas por cada Convocatoria. Se ha recogido tanto las necesidades detectadas en el año 2020 como en el 2021, para poder apreciar el decalaje derivado de la planificación de las acciones formativas y su evolución temporal.

TRIANGULACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS E INFORMACIÓN CUALITATIVA

En el informe de datos se ha respondido a las preguntas de evaluación e indicadores contemplados en la matriz de evaluación. Para aquellos indicadores que son contestados por más de una técnica, cuantitativa o cualitativa, se ha aplicado un **procedimiento de triangulación de la información**, es decir, se ha enriquecido la información obtenida a partir de las diferentes fuentes, estudiando la **coherencia** de estas. Esta aproximación metodológica dota al proceso evaluativo de una mayor confiabilidad.

INTERPRETACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS DATOS

El apartado de resultados obtenidos en la evaluación se articula a partir de las **preguntas de evaluación e indicadores recogidos en el diseño de la evaluación (matriz de evaluación)**. En cada pregunta de evaluación se incluyen los indicadores asociados, así como las técnicas de recogida de información utilizadas. A partir de esta estructura se ha dispuesto la información. En el documento se contesta a cada una de las preguntas de evaluación, sobre las que se emite un juicio o valoración de los resultados. También se recoge en cada apartado una síntesis sobre cada una de las preguntas de evaluación con el objetivo de facilitar la lectura y resaltar en cada caso los hallazgos más relevantes. El siguiente ejemplo muestra esta **disposición de la información**:

Pregunta evaluación	
Indicadores y técnicas	
Juicio	
Síntesis	

La **simbología** utilizada para el establecimiento de **juicios** es la siguiente¹³:



Falta de congruencia
entre las diferentes
fuentes



Sin cambios o **resultados**
matizados



Resultados **positivos**



Resultados **negativos**

Cuando se encuentran dos símbolos juntos, uno de ellos de menor tamaño, esto indica una **interpretación más matizada** del juicio. El símbolo más pequeño funciona como un **matiz** o **matización** sobre el juicio principal que se está haciendo. Este matiz puede reflejar una **condición o contexto específico** en el que el juicio original debe ser interpretado de manera más detallada o con ciertas limitaciones.



¹³ Simbología cedida por Means Evaluación S.L.: <https://meansevaluacion.com/>

Módulo II. Resultados obtenidos en la evaluación en relación con cada uno de los objetivos

Respecto a las dimensiones de análisis y objetivos del presente documento, en este módulo se recogen los **resultados de la evaluación**. A continuación, se presentan los resultados del análisis de **contexto**, los análisis de las **técnicas cuantitativas** y de las **técnicas cualitativas**, ordenados según las **preguntas de evaluación** planteadas en la **matriz de evaluación**. Mientras que en este capítulo se dispone la información de cada pregunta de evaluación de manera independiente, en el **Módulo III. Conclusiones**, se busca una nueva fuente de sentido a los datos a partir de la interrelación de estos.

PLAN DE REFERENCIA SECTORIAL

Pregunta evaluación	¿Los planes de referencia sectorial están bien fundamentados?	
Indicadores y técnicas	Valoración de la vinculación de los planes de referencia sectorial con las necesidades del mercado laboral [código: E1Plan1]	Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria
Juicio		
Síntesis	Los planes de referencia sectorial se han fundamentado adecuadamente, abarcando un amplio espectro de necesidades del mercado laboral. No obstante, la amplitud del diseño, las limitaciones operativas y los tiempos prolongados de actualización han dificultado su capacidad para responder de manera específica y oportuna a demandas estratégicas y emergentes, como las relacionadas con tecnologías avanzadas y turismo sostenible.	

FUNDAMENTACIÓN

Los planes de referencia sectorial se han diseñado para **cubrir un rango amplio de necesidades en el sector**, buscando tanto **responder a demandas inmediatas como prever escenarios futuros**. Esto incluye áreas clave como las derivadas del contexto post-COVID y el ámbito sanitario.

“Los Planes de Referencia al final fueron más amplios porque intentaban cubrir no solo las necesidades post-COVID o las necesidades sanitarias, sino también que hubiera formación para ese sector por si luego había detrimento de fondos en la Convocatoria Sectorial propiamente dicha.” Representantes sindicales

En este sentido, la Convocatoria enfrentó la dificultad de mantener un equilibrio entre **atender las demandas más urgentes del sector y garantizar un alcance amplio**. Dificultad que se vio agravada por los largos tiempos necesarios para actualizar los planes, lo que limitó la capacidad de respuesta ante necesidades emergentes.

“Como sector de turismo tengo 250 acciones formativas en mi Plan de Referencia, tengo que meter al menos el 40% de esas 250. Claro, eso es ingobernable.” Representante empresarial.

Esta cuestión generó, además, una dispersión de esfuerzos, lo que ha dificultado centrar recursos en áreas específicas. En este sentido, y a pesar de su importancia estratégica, sectores como el turismo sostenible han recibido menos atención de la deseada.

“Para el presupuesto que se estaba manejando en la Convocatoria de turismo es inviable. Eso hace primero, que se disperse mucho la formación, que llega a poca gente. Entonces yo creo que teníamos que haber aprovechado esta Convocatoria para establecer objetivos cuantitativos muy concretos. Estos son los que queremos en este sector, con lo cual a veces por flexibilizar la formación difuminamos, se dispersa la formación y no se logra el objetivo.” Representantes sindicales

“A turismo sostenible yo creo que no se han dedicado muchos fondos.” Representantes sindicales

Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, se han realizado esfuerzos para ajustar los planes. Unas **actualizaciones** que han permitido incorporar nuevas especialidades alineadas con el mercado, aunque la rapidez sigue siendo un límite.

“Les presentamos el plan de referencia actual, el de la Convocatoria anterior. Sobre ese plan de referencia, que es, en definitiva, una lista de especialidades, ellos tienen que decir las que continúan dando respuesta a necesidades de formación del sector. Las que no, se retiran de este plan de referencia y proponen la incorporación, bien de algunas especialidades que ya estén dadas de alta en el catálogo de especialidades del Sistema Nacional de Empleo, directamente las pueden incorporar, si dan respuesta a sus necesidades. Y si ninguna de ellas da esa respuesta, pueden proponer la creación de especialidades nuevas pero entonces, el proceso es un poco más largo: incorporarlas primero al catálogo y después al plan de referencia.” Unidad de Comisiones Paritarias Sectoriales

“Todo el tema de inteligencia artificial, de relaciones comerciales con clientes a través de otros medios como el WhatsApp, son muy importantes, pero si no se hace de forma rápida, no lo podemos incorporar.” Unidad de Comisiones Paritarias Sectoriales

En términos generales, los planes de referencia sectorial muestran **esfuerzos significativos por adaptarse a las necesidades del mercado laboral**, las limitaciones operativas, los procesos de actualización y un enfoque amplio han limitado su eficacia para responder de manera ágil a demandas emergentes.

DISEÑO DE LA CONVOCATORIA

Pregunta evaluación	¿La Convocatoria es clara y concisa en sus elementos fundamentales?	
Indicadores y técnicas	Valoración de la claridad de la Convocatoria [código: Ediseño]	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación <hr/> Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria <hr/> Entrevistas a agentes clave: entrevistas a representantes de asociaciones empresariales <hr/> Entrevistas a agentes clave: entrevistas a representantes de asociaciones sindicales
Juicio		
Síntesis	La Convocatoria Turismo 2021 es valorada como clara en sus elementos fundamentales gracias a la publicación detallada de los criterios de valoración técnica y procedimientos. Sin embargo, esta claridad formal no ha evitado dificultades prácticas. Las novedades, como la priorización de colectivos específicos por parte de las Comisiones Paritarias Sectoriales, generaron errores por inercia de convocatorias anteriores, mientras que la presión por alcanzar la máxima puntuación ha llevado a solicitudes que no siempre responden a las necesidades reales del sector. En resumen, la Convocatoria es clara, pero requiere ajustes para evitar distorsiones y mejorar la alineación entre los objetivos y las acciones formativas ejecutadas.	

FUNDAMENTACIÓN

La Convocatoria Turismo 2021 presenta **avances en cuanto a la claridad de sus elementos fundamentales**, pero a través de las entrevistas y grupos triangulares se dejan ver algunas cuestiones que han limitado su eficacia en la práctica. Desde el equipo de gestión se subraya que los criterios de valoración técnica están definidos y publicados, lo que permite a las entidades solicitantes conocer con antelación qué aspectos serán puntuados y en qué medida.

“Cuando se publica la Convocatoria, se publican las listas de criterios de valoración técnica y los solicitantes saben lo que se va a puntuar, lo que vale cada uno de los ítems. O sea, que ellos mismos cuando están haciendo la solicitud pueden estar sabiendo la puntuación de valoración técnica que van a obtener.” **Equipo de Gestión**

“Cuando publicamos una convocatoria, se publica la metodología de valoración técnica con los tramos y los grados, qué distintas puntuaciones en función del grado de cumplimiento puedes llegar a obtener. Ellos saben perfectamente (...) cuáles son las condiciones para que vengas a obtener la máxima puntuación que te corresponda en función de la información que presentes.”
Equipo de Gestión

Pese a todo lo anterior, el equipo de gestión señala que sí puede existir una mayor dificultad a la hora de realizar las solicitudes para aquellas **empresas de nueva incorporación** que no conocen de forma tan afinada cómo se mide o valora cada uno de los ítems en comparación con aquellas entidades de formación con una experiencia consolidada.

“Sí que es cierto, a lo mejor que el afinamiento de cómo se mide un determinado ítem, pues entidades que concursan de nuevo a esta Convocatoria, que son nuevas, pues no lo tienen tan controlado.” **Equipo de Gestión**

Asimismo, esta transparencia, aunque positiva, no ha logrado eliminar las **dificultades interpretativas en la ejecución**. De esta forma, una de las principales complicaciones proviene de la introducción de novedades específicas como la priorización de colectivos concretos de cada sector, cuando hasta ese momento había unos colectivos prioritarios a nivel general. A pesar de que se trataba de una condición explicitada en la Convocatoria, algunas entidades continuaron con inercias de convocatorias previas y no adaptaron sus propuestas a estos requisitos, viendo minorizada la puntuación de la valoración técnica.

“Yo creo que esta Convocatoria ha habido un problema con los colectivos prioritarios porque tenían que ser los que marcara cada sector y pensaban que estaban los generales que teníamos en todas las Convocatorias. Hay unos generales y luego los que dice el sector. Y eso ha sido un problema para ellos porque han tenido mucha minoración por valoración técnica” **Equipo de Gestión**

“Había unos requisitos concretos, pero al ser publicados, al ser conocidos e interpretarlos de una manera continuista, ha dado lugar a alguna disfunción en ese sentido y correcciones porque la ejecución no respondía a eso” **Equipo de Gestión**

Este desajuste evidencia un límite en la **adaptación a las particularidades definidas por los sectores**, incluso cuando los criterios eran accesibles. Sin embargo, desde la perspectiva de las entidades de formación, la Convocatoria no supuso un gran cambio en comparación con ediciones anteriores. Más allá del ajuste al modelo de justificación por módulos, las modificaciones no generaron una complejidad adicional

“Es verdad que cambió para nosotros por lo menos el modelo de justificación, que era la única variación que teníamos respecto al 2018. Había cambiado a módulos” **GT | Entidades beneficiarias**

Por otro lado, representantes empresariales señalaron los **efectos del sistema de puntuación**, que en ocasiones induce a la presentación de propuestas desvinculadas de las necesidades del sector. La obligatoriedad de programar determinado número de acciones formativas para obtener la puntuación máxima genera solicitudes diseñadas para cumplir formalmente con los criterios sin responder a la realidad. Una cuestión que se ve acentuada por la exigencia de programar un número elevado de acciones con un

número máximo de participantes en cada una de ellas, lo que incrementa la presión sobre las entidades y distorsiona su capacidad de planificación.

“Al final cuando te obligas a ir a los 100 puntos (...) son solicitudes forzadas.” Representante empresarial

En cuanto a la voz de la representación sindical, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a la pregunta.

Así, aunque la Convocatoria destaca por la claridad formal de sus criterios y procedimientos, persisten problemas en su implementación que limitan su eficacia. Las novedades específicas no siempre se adaptan correctamente a las necesidades sectoriales, mientras que el sistema de puntuación promueve estrategias formales que no necesariamente responden a la demanda real del sector Turismo.

Pregunta evaluación	¿En qué medida los planes de referencia sectorial han estado alineados con las necesidades emergentes del mercado laboral en el sector Turismo?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de planes de referencia sectorial alineados con las competencias identificadas como emergentes o necesarias por la coyuntura en estudios sectoriales</p> <p>[código: E1Plan2]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: análisis documental de estudios de necesidades laborales (estudio SETUR y el Informe Anual de Prospección y Detección de Necesidades Formativas del SEPE) y Plan de referencia sectorial Convocatoria</p>
Juicio		
Síntesis	<p>La alineación con las competencias identificadas como emergentes en el contexto del mercado laboral del periodo se encuentra dentro de los parámetros esperables. Por el contrario, existe un amplio margen de mejora para la alineación de las especialidades formativas con las áreas prioritarias de la Convocatoria 2021. Esto sugiere que las especialidades deben adaptarse mejor a las áreas clave identificadas en la convocatoria para optimizar su relevancia y efectividad.</p>	

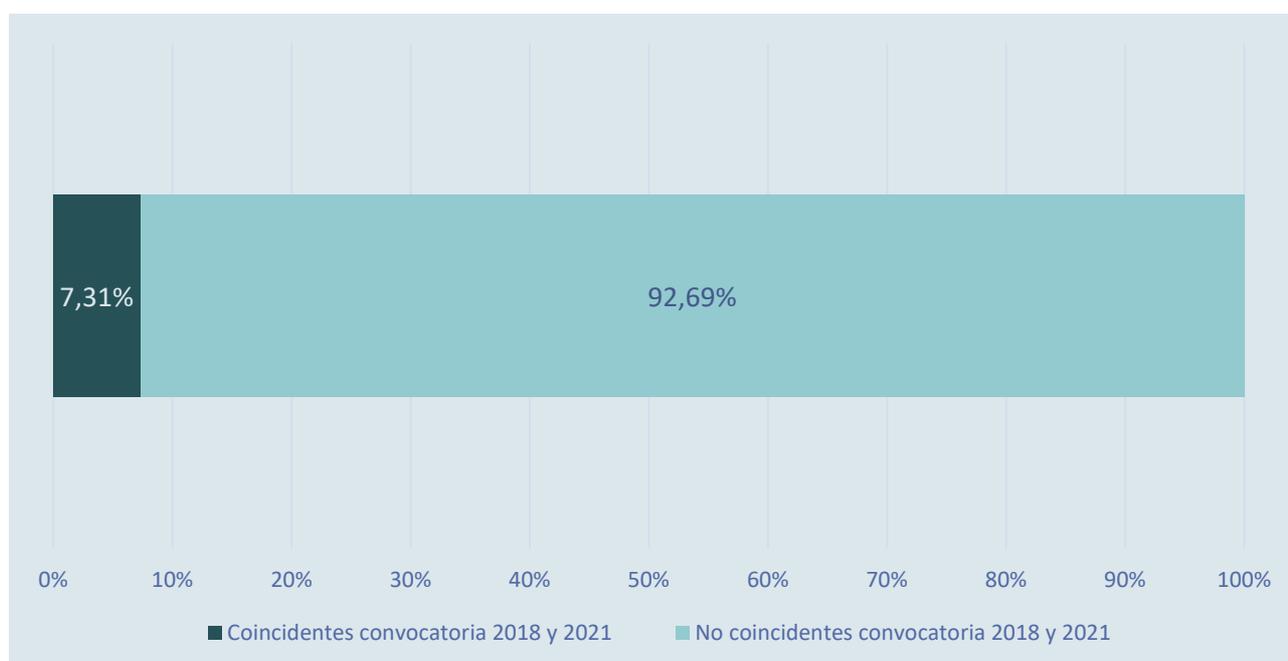
FUNDAMENTACIÓN

En este apartado se realiza, en primer lugar, una **comparativa entre las Convocatorias de 2018¹⁴ y 2021** y, en segundo lugar, el análisis sobre el **grado de coherencia o alineación del Plan de Referencia Sectorial Turismo 2021 con los principales alineamientos del sector de hostelería y turismo** del periodo.

COMPARATIVA DEL PLAN DE REFERENCIA SECTORIAL (PRS) DEL TURISMO INCLUIDO EN LA CONVOCATORIA DE OFERTA GENERAL DE 2018 Y EL PRS INCLUIDO EN LA CONVOCATORIA ESPECÍFICA DE TURISMO 2021

La **tasa de renovación de las especialidades formativas en Turismo** realizadas en 2018 y las que continuaron realizándose en la Convocatoria del año 2021 ofrece una perspectiva del **grado de transformación y actualización de la oferta formativa**. En este sentido, se detecta una tasa de renovación alta, de 12,7, o, lo que es lo mismo, **por cada acción formativa que no se renueva, existen 12,7 especialidades formativas que sí que se renuevan**. En términos porcentuales, **el 92,7% (279) de las especialidades formativas experimenta una renovación**, frente a un minoritario 7,3% (22) de especialidades formativas que permanecen activas en la Convocatoria de 2021 y que ya existían en 2018.

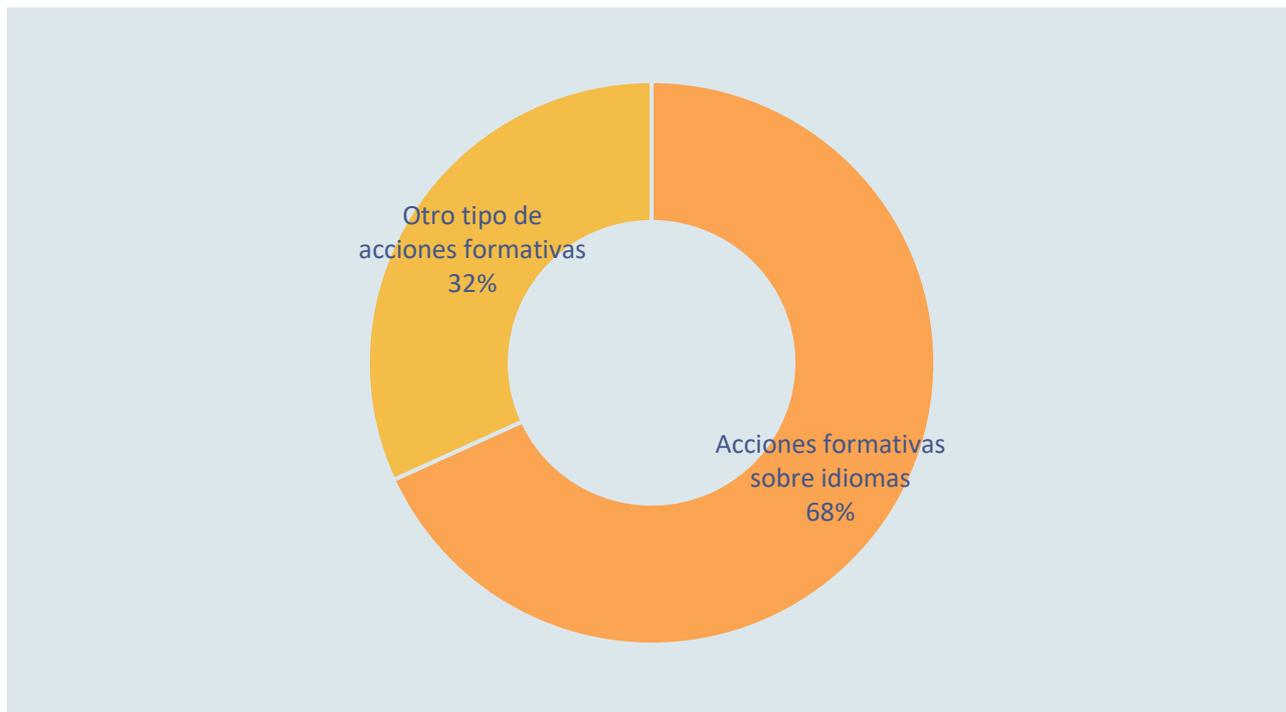
GRÁFICO 5. COMPARACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS REALIZADAS EN 2018 Y 2021. FUENTE: FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FUNDAE) (COMPARATIVAS TURISMO). FECHA DE EXTRACCIÓN: 21/10/2024.



¹⁴ Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión, de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a personas ocupadas.

Las especialidades formativas coincidentes tanto en la Convocatoria 2018 como en la 2021 son en un **68,2% (15 especialidades) sobre idiomas** (inglés, alemán, francés, portugués y chino). El 31,8% (7) de las especialidades formativas coincidentes restantes aborda temáticas como la gestión de la **calidad en hostelería, el mantenimiento de vehículos híbridos, organización de eventos y seguridad vial**.

GRÁFICO 6. TIPOLOGÍA DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS COINCIDENTES EN LAS CONVOCATORIAS DE 2018 Y 2021 (PORCENTAJES). FUENTE: FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FUNDAE) (COMPARATIVAS TURISMO). FECHA DE EXTRACCIÓN: 21/10/2024.



ALINEACIÓN DEL PLAN DE REFERENCIA SECTORIAL TURISMO 2021 CON LAS PRINCIPALES NECESIDADES DEL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO DEL PERIODO

PLAN DE IMPULSO DEL SECTOR TURÍSTICO: HACIA UN TURISMO SEGURO Y SOSTENIBLE

El plan estableció la creación de un **nuevo programa de formación para el sector Turismo con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo** (Secretaría de Estado de Turismo, 2020) destinado a 70.000 trabajadores y trabajadoras de este sector con una inversión prevista de **59 millones** de euros. El objetivo era cubrir las **nuevas necesidades de formación** para hacer viable la actividad económica, en el contexto del relanzamiento de la actividad en la desescalada y en el tránsito hacia la nueva normalidad y las medidas sanitarias contra la COVID-19. La colaboración entre la Secretaría de Estado de Turismo y la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo:

“puede ser fundamental para ayudar a definir una estrategia de formación que aumente la cualificación y competitividad del sector turístico español, en especial a los trabajadores que se encuentran 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” (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, 2021).

El plan señalaba que abordaría una doble necesidad en lo referente a las i) **competencias prospectivas** (promoción, captación de clientes o gestión de reservas) y a las ii) **competencias tradicionales** (liderazgo, hospitalidad o calidad del servicio) (Secretaría de Estado de Turismo, 2020). En el análisis que se presenta a continuación se ha introducido un tercer tipo de competencias, con un peso significativo dentro del Plan de Referencia Sectorial, que son aquellas iii) **competencias adaptativas a la crisis COVID-19**. Estas competencias adaptativas podrían integrarse dentro del grupo de las competencias prospectivas, pero tienen una clara formulación de adaptación al contexto sanitario de pandemia y postpandemia, cuestión que se considera relevante señalar y visibilizar.

En síntesis, si proyectásemos la clasificación del Plan de Impulso del Sector Turístico, según competencias tradicionales y prospectivas, sobre la oferta de acciones formativas de la Convocatoria Turismo 2021, **el 83,7% (319) de las especialidades formativas estarían enfocadas en el desarrollo de las competencias tradicionales, y el 16,3% (62) en las competencias prospectivas**. A su vez, el 8,7% de estas competencias son puramente prospectivas, y el 7,6% son competencias adaptativas a la crisis del COVID-19.

TABLA 2. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA CONVOCATORIA SEGÚN EL PLAN DE IMPULSO DEL SECTOR TURÍSTICO (SETUR). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación según el Plan de Impulso del Sector Turístico (SETUR)	N	Porcentaje
Competencias adaptativas a la crisis COVID-19*	29	7,61%
Competencias prospectivas	33	8,66%
Competencias tradicionales	319	83,73%
Total	381	100,00%

GRÁFICO 7. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA CONVOCATORIA SEGÚN EL PLAN DE IMPULSO DEL SECTOR TURÍSTICO (SETUR), PORCENTAJES. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).



CONVOCATORIA TURISMO 2021

Esta Convocatoria tiene por objetivo **“la adquisición y mejora de competencias profesionales de las personas trabajadoras ocupadas del sector turismo para su adaptación a los cambios del sistema productivo y a las posibilidades de promoción profesional y desarrollo personal de las personas trabajadoras, al tiempo que se da respuesta al impacto de la crisis desencadenada por la pandemia del COVID-19”** (SEPE, 2021).

Según la *Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria 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 Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, se consideran **áreas prioritarias** de esta Convocatoria las dirigidas a la mejora de competencias técnico profesionales vinculadas a la i) **seguridad sanitaria**, a la ii) **digitalización**, al iii) **turismo sostenible** y iv) **eficiencia energética** así como al v) **emprendimiento** (Artículo 7. Colectivos y áreas prioritarias). En la clasificación por áreas prioritarias de la Convocatoria, se ha optado por asignar a cada acción formativa su área temática principal.

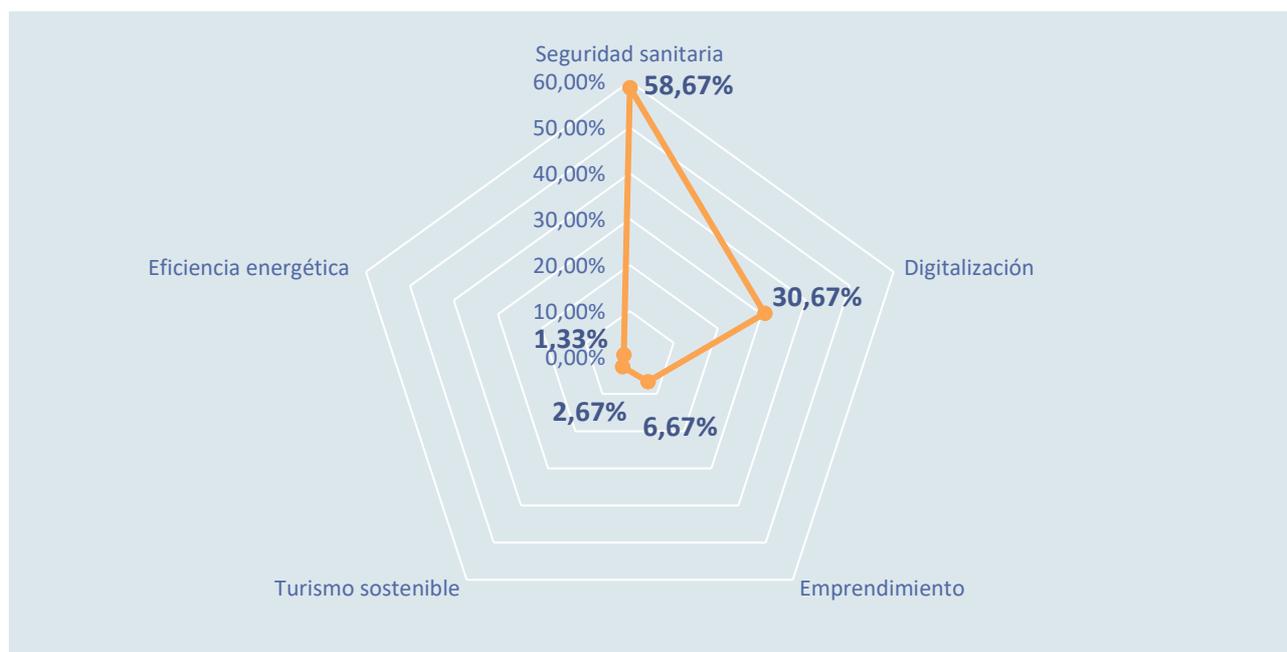
En el análisis de cómo las especialidades formativas previstas dan respuesta a las áreas prioritarias de la Convocatoria se aprecia **que el 80,3% de las especialidades formativas no se asigna a ninguna de las áreas prioritarias. Las áreas prioritarias con mayor número de especialidades formativas son Seguridad sanitaria (11,6%; 44), seguida de Digitalización (6,0%; 23).** Las áreas prioritarias de Emprendimiento, Turismo Sostenible y Eficiencia energética disponen de un número muy escaso de especialidades formativas asociadas.

TABLA 3. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA CONVOCATORIA SEGÚN ÁREAS PRIORITARIAS DE LA CONVOCATORIA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación según áreas prioritarias de la Convocatoria	N	Porcentaje
Área no prioritaria	306	80,31%
Seguridad sanitaria	44	11,55%
Digitalización	23	6,04%
Emprendimiento	5	1,31%
Turismo sostenible	2	0,52%
Eficiencia energética	1	0,26%
Total	381	100,00%

Si nos centramos únicamente en las **especialidades formativas que se vinculan con las áreas prioritarias** establecidas por la Convocatoria (75 especialidades formativas), el 58,7% (44) de ellas se dirige a la adopción de pautas en Seguridad sanitaria, en segundo lugar, el 30,7% (23) a la Digitalización.

GRÁFICO 8. CLASIFICACIÓN SEGÚN ÁREAS PRIORITARIAS DE LA CONVOCATORIA (PORCENTAJES). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).



PROSPECCIÓN Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Los informes del Servicio Público de Empleo Estatal sobre Prospección y detección de necesidades formativas contienen las **ocupaciones con mejor situación en el mercado de trabajo** (estatal y territorial) y un **diagnóstico de sus necesidades formativas actuales y de las tendencias y previsiones** que permitan identificar los objetivos de atención prioritaria en la programación de la oferta formativa.

En los siguientes apartados se han recogido tanto las **necesidades detectadas en el año 2020 como en el 2021**, con el objetivo de proporcionar una perspectiva de la evolución temporal de la oferta formativa y su adaptación a un periodo más cercano a la pandemia generada por la COVID-19 y a la respuesta y contención de los efectos económicos negativos (año 2020) y un periodo posterior más centrado en la recuperación y relanzamiento de la economía y del sector Turismo (año 2021). **El análisis del año 2020 puede entenderse como meramente descriptivo**, mientras que **el análisis del año 2021 puede proporcionar pautas evaluativas más ajustadas a la labor de programación de las especialidades formativas**.

PROSPECCIÓN Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS PARA EL AÑO 2020 (ADAPTACIÓN)

Según el Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, las necesidades formativas para la familia profesional de Hostelería y turismo adaptadas de 2020 se clasifican en **competencias técnico-profesionales, competencias transversales e información del mercado de trabajo**.

Las necesidades formativas en **competencias técnico-profesionales** se dividen en tres áreas principales: **Agencias de viajes, Restauración y Servicios y alojamientos**. En Agencias de viajes, se destacan aspectos como innovación en *marketing*, técnicas de venta, planificación personalizada de viajes y gestión tecnológica, mientras que, en Restauración, las competencias se centran en la dirección de cocina, nuevas tendencias gastronómicas, coctelería, seguridad alimentaria y control de costes. Por otro lado, en Servicios y alojamientos, se abordan competencias en protocolos de limpieza, uso de maquinaria avanzada, logística y protección ambiental. Las **competencias transversales** incluyen idiomas, ofimática, conocimientos financieros y jurídicos, junto con habilidades genéricas como liderazgo, motivación y resolución de problemas, que son fundamentales para todas las áreas mencionadas.

La **Información del mercado de trabajo** abarca aspectos como tendencias de empleo, estacionalidad, nuevos perfiles ocupacionales, demanda de experiencia en el sector y dificultades en la cobertura de vacantes, además de la movilidad funcional entre ocupaciones mediante formación y adaptación a las necesidades del mercado.

Si extrapolamos las necesidades formativas para la familia profesional de Hostelería y turismo adaptadas de 2020 al catálogo de acciones formativas previsto en la Convocatoria Turismo 2021, **el 51,2% (195 especialidades formativas) se adscriben a las competencias técnico-profesionales, el 24,7% (94) a las**

competencias técnico-transversales y el 24,1% (92) forman un grupo de necesidades formativas no detectadas y que no se han podido clasificar en los anteriores tipos.

TABLA 4. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA CONVOCATORIA SEGÚN LA TIPOLOGÍA DE COMPETENCIA DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (ADAPTACIÓN 2020). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

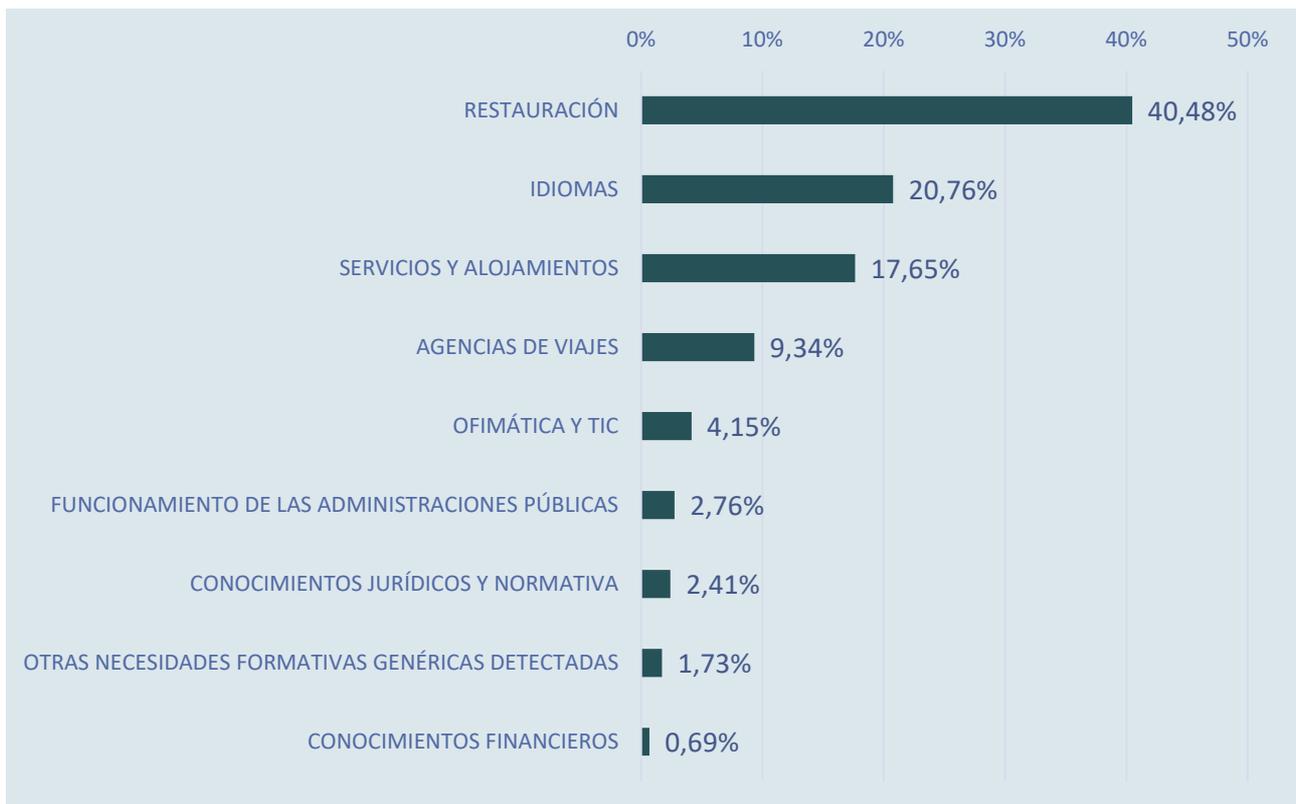
Clasificación según la tipología de competencia (adaptación 2020)	N	%
Competencias técnico-profesionales	195	51,18%
Competencias técnico-transversales	94	24,67%
Necesidad formativa no detectada	92	24,15%
Total	381	100%

Las 289 especialidades formativas clasificadas en técnico-profesionales y transversales constituyen un grupo compuesto en un 40,5% (117) por formaciones en Restauración, en un 20,8% (60) en Idiomas - mayoritariamente el inglés- y en un 17,7% (51) por Servicios y alojamientos.

TABLA 5. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN ÁREAS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (ADAPTACIÓN 2020). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación según áreas (adaptación 2020)	N	%
Agencias de viajes	27	9,34%
Conocimientos financieros	2	0,69%
Conocimientos jurídicos y normativa	7	2,42%
Funcionamiento de las administraciones públicas	8	2,77%
Idiomas	60	20,76%
Ofimática y TIC	12	4,15%
Otras necesidades formativas genéricas detectadas	5	1,73%
Restauración	117	40,48%
Servicios y alojamientos	51	17,65%
Total	289	100%

GRÁFICO 9. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN ÁREAS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (ADAPTACIÓN 2020) (PORCENTAJES). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).



PROSPECCIÓN Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS PARA EL AÑO 2021

Las necesidades formativas detectadas en 2021 (Servicio Público de Empleo Estatal) en la familia profesional de Hostelería y Turismo siguen una pauta similar a las detectadas en el año 2020. En 2021, incluyen necesidades formativas en **competencias técnico-profesionales**, que se refieren a los subsectores de **Restauración y Entrega domiciliar (de hostelería y elaboración de comida preparada)**.

En **Restauración**, destacan la manipulación y seguridad de los alimentos, la digitalización del negocio, el *marketing* gastronómico, nuevas tecnologías en la cocina, así como el ecodiseño y la trazabilidad de productos. En **Entrega domiciliaria**, las competencias se enfocan en la logística, manejo de nuevas tecnologías, seguridad vial y mantenimiento básico de vehículos. Las **competencias transversales** abarcan idiomas, ofimática, conocimientos financieros, jurídicos, y el funcionamiento de las administraciones públicas, además de habilidades genéricas como liderazgo, gestión de tiempo y trabajo en equipo.

La **Información del mercado de trabajo** resalta que el sector de la hostelería y el turismo fue afectado por la pandemia de COVID-19, aunque áreas como la restauración y el reparto a domicilio mostraban perspectivas de crecimiento positivo. Destaca el surgimiento de nuevos perfiles profesionales, como por ejemplo cocineros/as de comida rápida o saludable y preparadores/as de *catering*. También se observaba movilidad funcional entre ocupaciones dentro del sector, facilitada por formación adicional.

En síntesis, respecto a las necesidades de formación en 2020 detectadas y adaptadas, desaparecen aquellas relacionadas con **Agencias de Viajes y Servicios y alojamientos**, para enfocarse en de la **Restauración** e introducir el campo de **Entrega domiciliaria (de hostelería y elaboración de comida preparada)**, que se desarrolla en detalle. El campo de **Idiomas** se mantiene, así como el de **Ofimática y TIC**, pero este último experimenta una actualización. Los **conocimientos financieros y jurídicos** se mantienen, así como el **Funcionamiento de las administraciones públicas**. Se encuentra un mayor enfoque en la digitalización y sostenibilidad, en la ampliación de las competencias tecnológicas y logísticas, la Innovación en la oferta gastronómica y un mayor detalle en las competencias transversales.

De acuerdo con la clasificación de las necesidades formativas a la oferta formativa para el año 2021 (Servicio Público de Empleo Estatal), **el 35,4% (135) de las especialidades formativas corresponden al grupo de necesidades formativas no detectadas**, lo que podría indicar la existencia de una bolsa significativa de formaciones que escapan al análisis prospectivo de necesidades.

TABLA 6. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN LA TIPOLOGÍA DE COMPETENCIA DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (2021). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

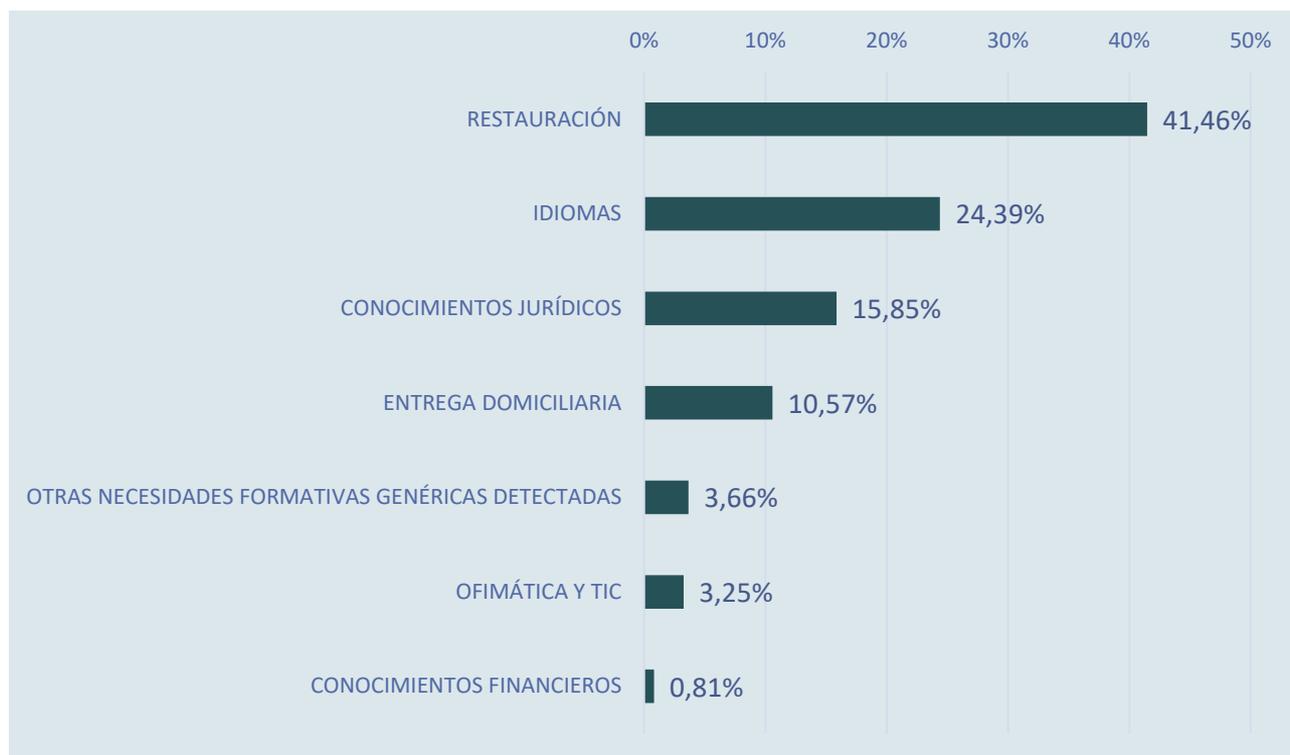
Clasificación según la tipología de competencia (2021)	N	%
Competencias técnico-profesionales	128	33,60%
Competencias técnico-transversales	119	30,97%
Necesidad formativa no detectada	135	35,43%
Total	381	100%

Siguiendo con la clasificación de las necesidades formativas a la oferta formativa para el año 2021 (Servicio Público de Empleo Estatal), las **246 especialidades formativas clasificadas en técnico-profesionales y transversales** constituyen un grupo compuesto en un **41,5% (102) por formaciones en Restauración**, en un **24,4% (60) en Idiomas**, en un **15,9% (39) por Conocimientos jurídicos** y en un **10,6% por Entrega domiciliaria**. Ofimática y TIC representan únicamente el 3,2% (8) de las especialidades formativas.

TABLA 7. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN ÁMBITOS COMPETENCIALES DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (2021). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación según áreas	N	%
Conocimientos financieros	2	0,81%
Conocimientos jurídicos	39	15,85%
Entrega domiciliaria	26	10,57%
Idiomas	60	24,39%
Ofimática y TIC	8	3,25%
Otras necesidades formativas genéricas detectadas	9	3,66%
Restauración	102	41,46%
Total	246	100%

GRÁFICO 10. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN ÁMBITOS COMPETENCIALES DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (2021) (PORCENTAJES). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

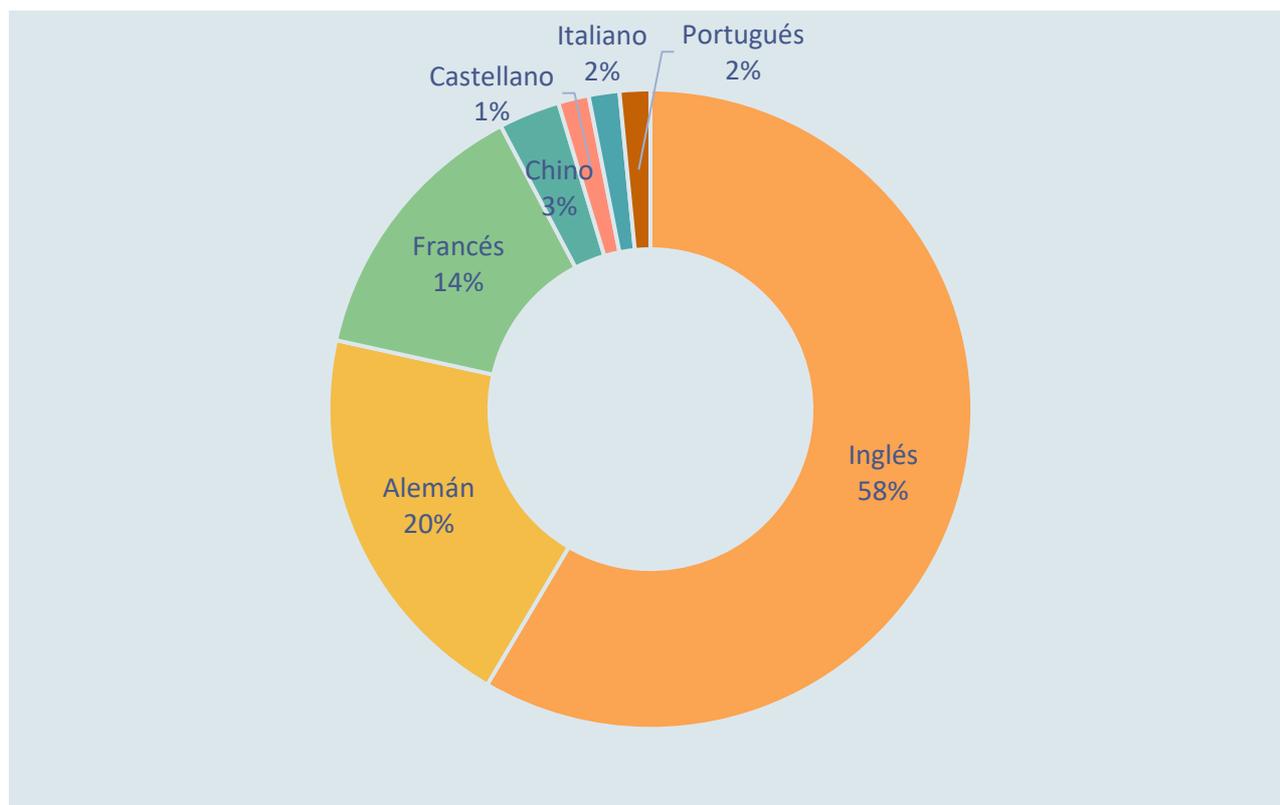


En un análisis más detallado de las formaciones en **idiomas** -incluyendo tanto las necesidades de formación detectadas como las no detectadas- se observa que un 58,5% corresponden a inglés, un 20,0% a alemán y un 13,9% a francés.

TABLA 8. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS EN IDIOMAS (2021). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación de las formaciones en idiomas (2021)	N	%
Alemán	13	20,00%
Castellano	1	1,54%
Chino	2	3,08%
Francés	9	13,85%
Inglés	38	58,46%
Italiano	1	1,54%
Portugués	1	1,54%
Total	65	100%

GRÁFICO 11. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS EN IDIOMAS (2021) (PORCENTAJES). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).



Si nos centramos en la clasificación de la oferta formativa de la Convocatoria por subárea detallada, son **tendencias en cocina, inglés y seguridad alimentaria** las que aglutinan en torno al **45% de las formaciones que se ofrecieron**.

TABLA 9. CLASIFICACIÓN DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS SEGÚN SUBÁREAS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS (2021) (ORDENADO DE MAYOR A MENOR NÚMERO). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Clasificación de las especialidades formativas según subáreas (2021) ¹⁵	N	Porcentaje
Tendencias de cocina: temática, creativa. Nuevas tendencias <i>fast casual/ fast food</i> . Sabores internacionales. Platos veganos	43	17,48%
Inglés	38	15,45%
Prevención de riesgos laborales: seguridad alimentaria. Protocolo Covid-19	30	12,20%
Alemán	13	5,28%

¹⁵ De acuerdo con la clasificación de las necesidades formativas a la oferta formativa para el año 2021 del Servicio Público de Empleo Estatal.

Clasificación de las especialidades formativas según subáreas (2021) ¹⁵	N	Porcentaje
Seguridad vial	13	5,28%
Dietética y nutrición. Dietas individualizadas y menús equilibrados	12	4,88%
Francés	9	3,66%
Seguridad e higiene de los alimentos	9	3,66%
Protocolo de cocina: preparación de alimentos, manipulación, colocación de los ingredientes	8	3,25%
Alérgenos. Planificación de menús adaptados a los alérgenos	7	2,85%
Control de aprovisionamientos de materias primas y gestión de almacenes	6	2,44%
Comunicación y trabajo en equipo	5	2,03%
Logística de reparto	5	2,03%
Manipulación de alimentos	5	2,03%
Normativa y legislación específica del sector	5	2,03%
Normas y sistemas de calidad. Normativa ISO	4	1,63%
<i>Soft skills</i>	4	1,63%
Empresa e iniciativa emprendedora. Marketing gastronómico. Campañas de marketing	3	1,22%
Experiencia del cliente	3	1,22%
Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas. (Básico)	3	1,22%
Manejo de nuevas tecnologías (GPS, Tablets, PDA, móviles de última generación, terminales de reparto)	3	1,22%
Ofimática: procesador de textos, presentaciones, hoja de cálculo y base de datos. (Básico)	3	1,22%
Protección ambiental y tratamiento de residuos	3	1,22%
Tareas básicas de mantenimiento y reparaciones sencillas de vehículos	3	1,22%
Ciberseguridad y protección de datos. (Básico)	2	0,81%
Medidas de seguridad laboral y en la conducción	2	0,81%
Compras y gestión de costes. Distribución y venta	1	0,41%
Conocimiento de productos locales asociados a la gastronomía	1	0,41%
Elaboración y manipulación de menús adaptados a usuarios	1	0,41%
Legislación laboral	1	0,41%
Medios de pago	1	0,41%
Total	246	100%

En síntesis, la oferta formativa de 2021 tuvo un **perfil muy marcado por la adaptación de la restauración a las nuevas corrientes y tendencias, al mismo tiempo que se procuraba adoptar de manera generalizada las pautas de seguridad alimentaria introducidas por la situación sanitaria provocada por la COVID-19.** Este escenario también trata de generar una cierta **apertura al visitante extranjero/a**, al destinar una parte

considerable de la formación a reforzar o adquirir competencias transversales en idiomas, en concreto el inglés.

PRESUPUESTO

Pregunta evaluación	¿Son suficientes los fondos otorgados a las entidades de formación para lograr sus objetivos?	
Indicadores y técnicas	<p>Percepción sobre la suficiencia de los fondos en relación con los objetivos de los programas</p> <p>[código: E5Pres1]</p> <p>Grado de inejecución presupuestaria de la Convocatoria</p> <p>[código: E5Pres2]</p>	<p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista representantes de asociaciones empresariales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria</p> <hr/> <p>Análisis de fuentes secundarias: presupuesto</p>
Juicio		
Síntesis	<p>La Convocatoria de Turismo 2021 destaca por haber alcanzado altos niveles de ejecución, muestra de la necesidad del sector Turismo de formarse para lograr la readaptación y arranque del sector tras la pandemia.</p> <p>Sin embargo, a nivel presupuestario se aprecia un decalaje entre este objetivo de relanzar el sector, motivo por el que se realiza esta Convocatoria excepcional, y el presupuesto asignado a la misma, que, si bien pudo ser suficiente, los actores coinciden en que el hecho de no incluirse al sector turismo en la Convocatoria general posterior hizo que los fondos finalmente fuesen similares a los asignados en convocatorias pasadas.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

El presupuesto total asignado a la Convocatoria ascendió a **40 millones** de euros, de los cuales se ejecutaron 33.577.986,08 euros. Esto supuso un grado de inejecución del 16,06%, un porcentaje que, aunque moderado, no impidió que la Convocatoria fuera valorada positivamente en términos de ejecución financiera, destacándose que esta Convocatoria había alcanzado uno de los niveles de ejecución más altos.

“Esa Convocatoria se ha respondido muy bien financieramente, [...] ha tenido un gran nivel de ejecución, [...] tanto esta como la de TIC 2021.” **Equipo de Gestión**

Sin embargo, los recursos disponibles fueron insuficientes para responder a la elevada demanda, que superó sustancialmente el presupuesto asignado, alcanzando el total de las solicitudes un importe de aproximadamente **220 millones** de euros.

“Si tenemos 40 millones de financiación, si no recuerdo mal, se presentaron solicitudes por importe de 220 millones, o sea, que había luego que hacer un procedimiento de eliminación en favor de aquellas que fueran las más factibles.” **Unidad de Coordinación con Sepe**

Desde la perspectiva de las entidades beneficiarias, los fondos disponibles les permitieron ejecutar la mayoría de los programas previstos, alcanzando niveles de ejecución superiores al 90%. No obstante, coincidieron en señalar que **los recursos eran insuficientes para satisfacer todo el potencial de ejecución**. Según esto, podrían haber ampliado la oferta formativa y desarrollado actividades adicionales si se les hubiera asignado un mayor presupuesto:

“Nosotros, en la parte que nosotros ejecutamos el plan, se ejecutó al -no sé si al 100% creo que no- pero fue al 98, 99%. [...] Incluso podríamos haber ejecutado más en el caso de haber contado con más fondos.” **GT | Entidades beneficiarias**

“Yo pienso que nosotros, igual quedamos en un 90 y pico por ciento de ejecución, y creo que si hubiéramos tenido más dinero podríamos haber ejecutado probablemente más.” **GT | Entidades beneficiarias**

Además, el **contexto postpandemia** acentuó estas limitaciones, ya que la demanda de formación en el sector Turismo aumentó significativamente debido a las necesidades de reactivación económica y adaptación profesional.

“La excepcionalidad de lo que era [...] pandemia sí que llevaba más demanda, de cursos de formación y de tener más presupuesto, pues podríamos haber ejecutado más.” **GT | Entidades beneficiarias**

Por otro lado, por parte de las y los representantes sindicales también se señaló una insuficiencia de los recursos. En este sentido, los fondos disponibles no representaron un cambio significativo respecto a convocatorias previas y su percepción es que no lograron impulsar el sector Turismo de manera diferenciada.

“Si miramos la evolución centrándonos en la Convocatoria sectorial del 2018 para estos ámbitos frente a la del 2021 hubo solamente un incremento de un de 1,1 millones de euros adicionales. O sea, si sumamos las cuantías que había en el 2018 y vemos que los 40 millones que se quedaron en 39 y pico en la Convocatoria, pues solo hubo un incremento de 1,1. Es decir, tampoco dirigimos muchísimos fondos más al sector turístico.” **Representantes sindicales**

“Se intentaba impulsar este sector a través de una Convocatoria de fondos MRR, pero luego no tuvieron formación en la oferta general. [...] Los recursos fueron escasos.” **Representantes sindicales**

“Yo lo que sí le criticó a esta Convocatoria es que aquel impulso que se quería dar al turismo se trasladó en unos recursos sino iguales, prácticamente iguales a los que hubiese tenido, o sea, que realmente no fue un impulso económico.” **Representantes sindicales**

En cuanto a la voz de las organizaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a la pregunta.

El diseño de la Convocatoria también tuvo implicaciones en la forma en la que se distribuyeron los fondos, ya que estos son limitados, al asignar una cantidad de partida a cada uno de los subsectores. A su vez, estos fondos de partida se distribuyeron entre las entidades beneficiarias por **orden de prelación por puntuación de valoración técnica**

“Hay otras convocatorias donde todos los que cumplen una valoración técnica reciben financiamiento proporcional [...] pero en este caso no. En estas convocatorias se le daba todo lo que solicitaban hasta agotar fondos.” **Equipo de Gestión**

“Había 350 solicitantes y solamente 83 actuaron.” **Equipo de Gestión**

“Pero claro, parte de una bolsa. En este caso, pues habría siete bolsas porque en cada sector tiene su propia bolsa en la Convocatoria. Entonces cuando se acaba esa bolsa de ese sector, el primero (en valoración técnica) que lo pide, se lo lleva. El segundo se lo lleva. Pero llega un momento que la bolsa se acaba. Y habrá uno, que es el que tiene que reformular porque ha solicitado 100.000€, pero resulta que la bolsa le da 25.000. Y es cuando dice “mira has solicitado 100.000, pero solamente te puedo dar 25.000, que es lo que queda en la bolsa, reformula y dime con esto qué vas a hacer”. **Equipo de Gestión**

Además, desde la representación empresarial se destacó que algunos módulos de costes establecidos en la Convocatoria no se ajustaron a las necesidades reales de ciertas actividades, lo que afectó la viabilidad de su implementación.

“Nuestra organización empresarial dijo: ‘miren ustedes, con este módulo es imposible’. [...] Para hacer esta acción formativa se requiere 1 kg, no sé de qué carne [...] al final, el módulo eran 13€, pero los costos reales eran de 19€ y pico.” **Representante empresarial**

Por último, el **esquema de pagos escalonados**, que consistía en tres tramos del 25%, 35% y 40%, permitió una distribución progresiva de los fondos aprobados, facilitando la gestión financiera de las entidades beneficiarias:

“Esta Convocatoria establecía un primer anticipo del 25% con la aprobación de la solicitud, [...] un segundo anticipo del 35% una vez iniciado el Plan formativo, y después [...] un tercer pago de hasta el 40%.” **Equipo de Gestión**

Sin embargo, este esquema de pagos no fue suficiente para abordar las limitaciones estructurales de los recursos disponibles, una preocupación reiterada por los distintos actores involucrados en la Convocatoria.

EJECUCIÓN FÍSICO-FINANCIERA

Pregunta evaluación	¿Cuál es el alcance financiero de las Convocatorias: presupuesto disponible, solicitado, suscrito y ejecutado?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje del presupuesto solicitado respecto al presupuesto disponible (datos globales y por territorios)</p> <p>[código: E6Ejec1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: análisis financiero, revisión de informes de ejecución</p>
Juicio		
Síntesis	<p>El presupuesto solicitado sobrepasa en alto grado el presupuesto disponible, lo que podría denotar unas altas expectativas de los diferentes actores en torno a la Convocatoria. Los niveles de ejecución (presupuesto suscrito y ejecutado) son adecuados.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

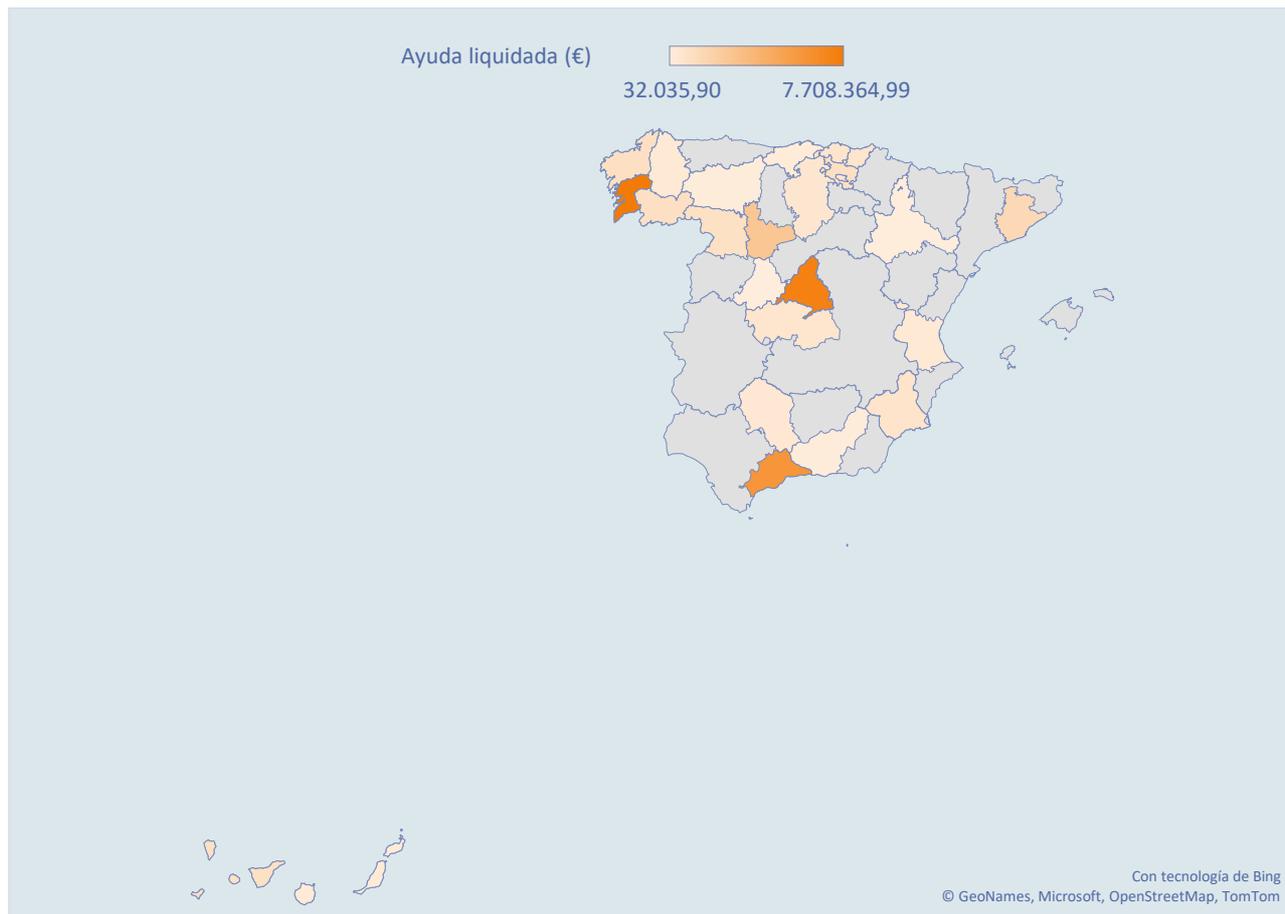
El porcentaje del **presupuesto solicitado respecto al presupuesto disponible** (40,0 millones de euros) en la Convocatoria Turismo 2021 es del **548,85%**, lo que denota la existencia de expectativas elevadas en torno a la Convocatoria. El presupuesto **suscrito** respecto al disponible es del 97,5% y el presupuesto finalmente **ejecutado** es del 84,4%.

TABLA 10. PRESUPUESTO DE LA CONVOCATORIA TURISMO 2021 (EUROS). FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (DWHA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Presupuesto	
Disponible	40.000.000,00 €
Solicitado	219.541.465,42 €
Suscrito	38.980.504,76 €
Ejecutado	33.760.382,62 €

Desde un enfoque territorial, la **distribución provincial** de las empresas solicitantes de presupuesto en la convocatoria presenta variabilidad: las provincias de Madrid, Pontevedra y Málaga concentran el mayor volumen de ayudas liquidadas¹⁶.

GRÁFICO 12. AYUDAS LIQUIDADAS (€) SEGÚN LA BASE PROVINCIAL DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



Los porcentajes de ayuda liquidada (ejecutada) en relación con la ayuda comprometida varían entre provincias. Mientras que en un amplio grupo gran parte de las ayudas comprometidas se liquidan en su totalidad, en otros casos los porcentajes de liquidación son menores, como ocurre en Barcelona, Las Palmas, Burgos y Cantabria.

¹⁶ El término “ayuda liquidada”, proveniente de la información administrativa de Fundae, se refiere a la cantidad justificada validada por Fundae.

TABLA 11. AYUDA COMPROMETIDA (€), AYUDA LIQUIDADADA (€) Y PORCENTAJE DE AYUDA LIQUIDADADA RESPECTO A LA COMPROMETIDA.
FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/03/2024.

<i>Provincia</i>	<i>Ayuda comprometida (€)</i>	<i>Ayuda liquidada (€)</i>	<i>Porcentaje de ayuda liquidada respecto a la comprometida</i>
<i>Ávila</i>	32.035,90	32.035,90	100,0%
<i>Toledo</i>	538.184,14	538.022,98	100,0%
<i>Murcia</i>	649.264,50	648.063,90	99,8%
<i>Málaga</i>	5.961.308,51	5.894.048,26	98,9%
<i>Córdoba</i>	358.595,47	354.298,73	98,8%
<i>Ourense</i>	904.788,70	885.901,50	97,9%
<i>Pontevedra</i>	7.941.430,34	7.708.364,99	97,1%
<i>León</i>	90.483,77	87.751,36	97,0%
<i>Granada</i>	69.300,03	66.602,25	96,1%
<i>Santa Cruz de Tenerife</i>	899.849,89	842.575,84	93,6%
<i>A Coruña</i>	997.121,40	931.085,10	93,4%
<i>Bizkaia</i>	619.539,79	567.177,19	91,5%
<i>Lugo</i>	339.950,38	309.533,15	91,1%
<i>Araba/Álava</i>	995.844,75	888.687,95	89,2%
<i>Madrid</i>	8.161.160,58	7.269.016,47	89,1%
<i>Zamora</i>	995.844,75	856.229,02	86,0%
<i>Zaragoza</i>	60.200,32	50.374,74	83,7%
<i>Valladolid</i>	3.125.008,91	2.604.791,51	83,4%
<i>Gipuzkoa</i>	688.131,58	540.551,53	78,6%
<i>Valencia/València</i>	398.485,30	278.866,82	70,0%
<i>Barcelona</i>	2.639.895,68	1.403.653,27	53,2%
<i>Las Palmas</i>	439.733,76	226.803,63	51,6%
<i>Burgos</i>	956.868,17	468.088,13	48,9%
<i>Cantabria</i>	1.117.478,13	125.461,86	11,2%
Total	38.980.504,75	33.577.986,08	

Pregunta evaluación	¿Qué parte del presupuesto ha ido destinada a cada Comisión Paritaria Sectorial del sector Turismo según convocatoria?	
Indicadores y técnicas	Distribución del presupuesto por Comisión Paritaria Sectorial [código: E6Ejec3]	Análisis de fuentes secundarias: análisis financiero desglosado
Juicio		
Síntesis	<p>El presupuesto destinado a la Comisión Paritaria Sectorial de Hostelería es el predominante. Asimismo, es el que muestra menor grado de desviación entre la asignación presupuestaria y la cantidad de ayudas liquidadas. Aunque el peso en la economía de cada subsector es muy dispar, el presupuesto destinado a cada Comisión Paritaria Sectorial es altamente desigual.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Para responder a este indicador se ha analizado la **asignación presupuestaria de la Convocatoria Turismo 2021**, según Comisiones Paritarias Sectoriales, en relación con las **ayudas liquidadas**, así como la desviación entre ambas cifras. Una ayuda liquidada se refiere a los fondos que ya han sido efectivamente pagados a las entidades beneficiarias tras cumplir con los requisitos establecidos. Asimismo, los fondos comprometidos permiten planificar, pero los fondos liquidados demuestran el **alcance real de las ayudas** y la correcta utilización de los recursos.

La Comisión Paritaria con mayor peso presupuestario es **Hostelería**, con una asignación de **32,4 millones** de euros de los cuales **29,2 millones** de euros se han destinado a la liquidación de ayudas y por tanto se trata, también, de la Comisión con menor desviación del presupuesto liquidado respecto al presupuesto asignado en la Convocatoria, con un **-9,9%**. En todas las Comisiones Paritarias, la cantidad de ayudas liquidadas es menor a las inicialmente asignadas. La segunda Comisión con mayor cantidad presupuestaria asignada es, con **3,9 millones** de euros, **Transporte de viajeros por carretera**, aunque se trate de una de las Comisiones con mayor porcentaje de desviación (-49,7%), seguida de **Transporte aéreo**, con **1,8 millones** de euros de presupuesto asignado y una desviación de **-53,6%**.

GRÁFICO 13. ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA SEGÚN COMISIÓN PARITARIA SECTORIAL Y AYUDAS LIQUIDADAS. PORCENTAJE DE DESVIACIÓN.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

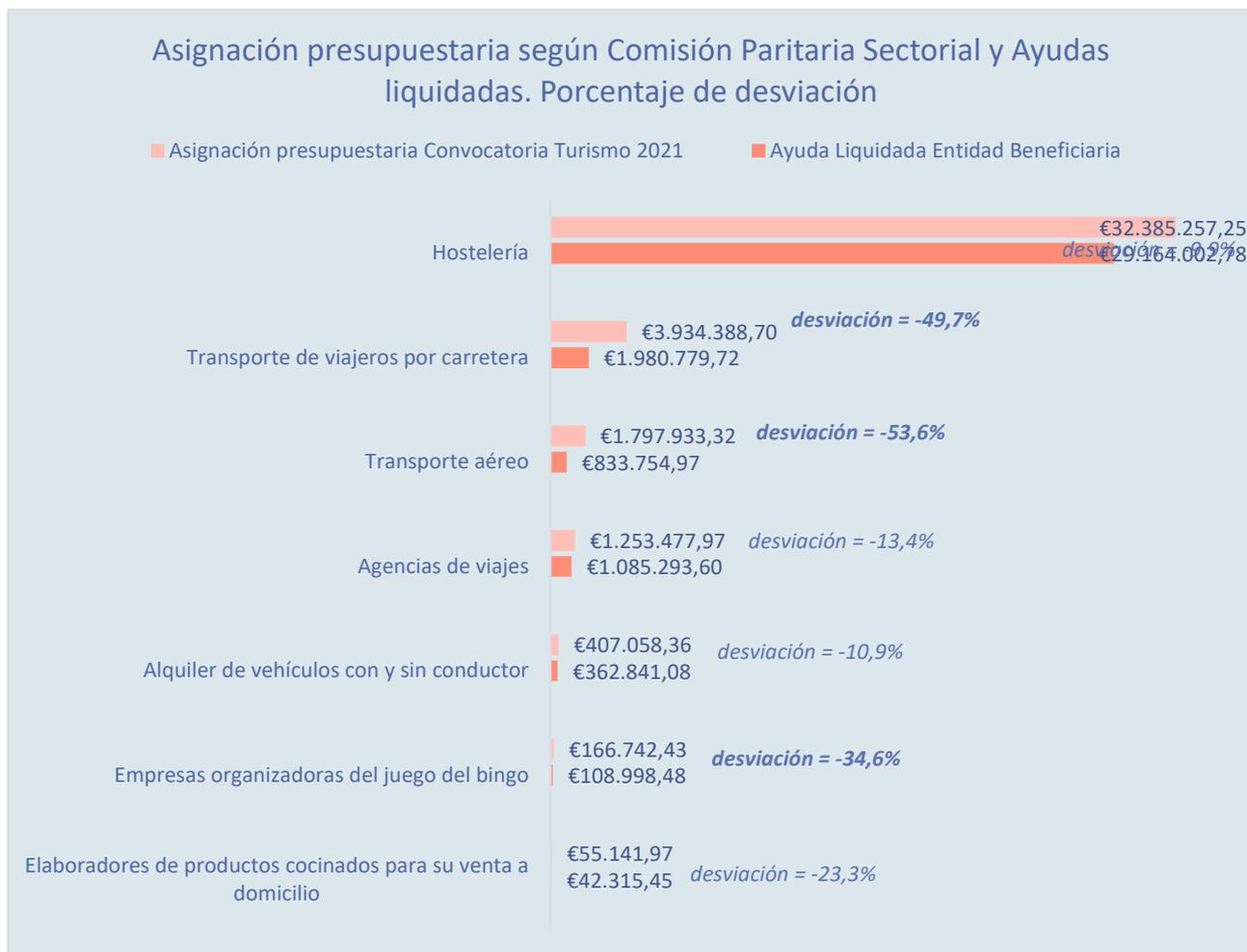


TABLA 12. ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA SEGÚN COMISIÓN PARITARIA SECTORIAL Y AYUDAS LIQUIDADAS. PORCENTAJE DE DESVIACIÓN.

FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Comisión Paritaria Sectorial	Ayuda Liquidada Entidad Beneficiaria (€)	Asignación presupuestaria Convocatoria Turismo 2021 (€)	Desviación (€)	Porcentaje de desviación (%)
Agencias de viajes	1.085.293,60 €	1.253.477,97 €	168.184,37 €	-13,4%
Alquiler de vehículos con y sin conductor	362.841,08 €	407.058,36 €	44.217,28 €	-10,9%
Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio	42.315,45 €	55.141,97 €	12.826,52 €	-23,3%
Empresas organizadoras del juego del bingo	108.998,48 €	166.742,43 €	57.743,95 €	-34,6%

Hostelería	29.164.002,78 €	32.385.257,25 €	3.221.254,47 €	-9,9%
Transporte aéreo	833.754,97 €	1.797.933,32 €	964.178,35 €	-53,6%
Transporte de viajeros por carretera	1.980.779,72 €	3.934.388,70 €	1.953.608,98 €	-49,7%
Total general	33.577.986,08 €	40.000.000,00	6.422.013,92	-16,1%

COORDINACIÓN

Pregunta evaluación	¿La coordinación de las entidades de formación con Fundae y SEPE es operativa?	
Indicadores y técnicas	Valoración de la comunicación de las entidades de formación con Fundae/SEPE [código: PCoord2]	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria
Juicio		
Síntesis	La coordinación entre Fundae, SEPE y las entidades beneficiarias ha sido operativa y eficiente en la mayoría de los casos, facilitando un canal centralizado de comunicación a través de Fundae. Sin embargo, aunque se valoran positivamente las acciones proactivas de Fundae y la flexibilidad en la gestión de incidencias en un contexto post pandemia, las entidades de formación demandan mejoras en los canales de comunicación, como la implementación de alertas automáticas y una mayor coherencia en los criterios de actuación de los técnicos de distintas direcciones provinciales del SEPE.	

FUNDAMENTACIÓN

Desde el equipo de gestión de la Convocatoria se destaca **el papel de Fundae como intermediario encargado de tramitar las solicitudes, resoluciones y justificaciones**. Este sistema permite ordenar y agilizar los procesos administrativos, evitando que las entidades tengan que relacionarse directamente con el SEPE.

“Fundae actúa como interlocutor entre los beneficiarios de las subvenciones y el SEPE. Los solicitantes [...] presentan aquí la justificación, aquí se hace el análisis y nos pasan a nosotros la propuesta de liquidación.” **Equipo de Gestión**

“Si quieren hacer una modificación, una solicitud de ampliación de plazo de ejecución, todo esto, lo hacen a través de Fundae. Realmente con el SEPE no. Todas esas solicitudes se analizan aquí, se valoran y demás, y si tiene que resolver el SEPE algo después es cuando se traslada, por eso nosotros somos coordinación, nosotros somos los que tramitamos todo lo que tenga que resolver, pagos, solicitudes, resoluciones, reintegros.” **Equipo de Gestión**

Por otro lado, el contexto de la pandemia añadió complejidad a la ejecución de la Convocatoria. Las restricciones de aforo y las particularidades de la formación no presencial generaron un **volumen elevado de incidencias que requirió una comunicación constante entre Fundae y las entidades beneficiarias**. En este sentido, desde la gestión se valora que el **criterio aplicado fue flexible para aceptar modificaciones y ajustes** durante la ejecución. Una flexibilidad que permitió **evitar incumplimientos y garantizar la continuidad** de los programas formativos.

“El criterio fue lo más flexible a la hora de aceptar cualquier modificación.” **Equipo de Gestión**

Sumado a la flexibilidad de criterios, otro aspecto ya mencionado y puesto en valor por Fundae es la comunicación de Fundae y el SEPE con las entidades beneficiarias. Se apunta que pese al contexto caracterizado por restricciones de movilidad y de aforo y una transformación rápida de las formaciones a la modalidad presencial, la **comunicación entre los diferentes agentes implicados fue fluida**.

“En ese contexto no se nos puede olvidar que veníamos de un estado de restricciones en cuanto aforos y demás, y sí es verdad que se notificaron un volumen de incidencias elevado. (...) Esa comunicación fue muy fluida.” **Equipo de Gestión**

“Una vez que tienen esa comunicación, cualquier duda la canalizan a través de los técnicos de las direcciones provinciales. No creo que haya habido ninguna deficiencia. Los canales han funcionado en general.” **Equipo de Gestión**

Sin embargo, las entidades de formación sí han puesto atención en la necesidad de mejorar dicha comunicación, señalando, en contraposición a la percepción de la Fundae, **mayor necesidad de fluidez y flexibilidad en la comunicación**.

“Yo creo que se puede intentar mejorar lo que es los canales de comunicación, tanto de Fundae y el SEPE con los actores, que hubiese una comunicación un poco más fluida, si puede ser, y que fuese más unificada y un poco más flexible en algunas cosas.”
GT | Entidades beneficiarias

Otro aspecto que se ha cuestionado, en referencia al contacto entre las entidades beneficiarias y el personal técnico del SEPE, es la **diversificación de las comunicaciones**. Las entidades beneficiarias notaron que en los casos de participación en convocatorias autonómicas, la comunicación se establecía y mantenía constantemente con un técnico/a del SEPE. Sin embargo, las convocatorias de Fundae son estatales, y la estatalización de la Convocatoria produce la comunicación con varios técnicos/as del SEPE de diferentes territorios que a su vez realizan **interpretaciones diferentes de la normativa** y, por tanto, existen disparidad de criterios. Las entidades de formación señalan que la **falta de criterios unificados entre equipos técnicos de distintas direcciones provinciales genera confusión y dificulta la resolución de incidencias**.

“Veníamos también de convocatorias muy autonómicas y ahí sí que los técnicos de seguimiento estaban muy implicados. Entonces, tú tenías por cada curso un técnico de seguimiento o tu propio técnico de seguimiento que te llevabas a todos tus cursos y entonces el feedback era muy rápido. En este caso, tienes técnicos de seguimiento aleatorios y, además, estatales. Esto también dificulta, porque yo he podido comprobar que cada técnico de seguimiento, uno de Burgos y otro de Castellón, no llevan los mismos criterios, entonces también dificulta.” **GT | Entidades beneficiarias**

A ello se suma la percepción de **retrasos en la intervención del personal técnico de seguimiento**, quienes en ocasiones contactan con las entidades meses después de finalizado el curso.

“El técnico de seguimiento a lo mejor se pone en contacto contigo cuando el curso ha acabado hace 3 meses. Entonces ahí hay poco que hacer, no sabes ni cuándo ni quién va a contactarte.” GT | Entidades beneficiarias

Estas demoras afectarían a la operatividad de la coordinación y generan situaciones en las que las entidades se encuentran “perdidas” respecto al seguimiento de sus formaciones.

Desde la perspectiva de las entidades de formación, también se identifican problemas en los procesos administrativos derivados de **plazos ajustados para la presentación de documentación**, especialmente en periodos de alta actividad. Aunque valoran positivamente la labor del personal técnico de Fundae, quienes en ocasiones adoptan una actitud proactiva para evitar incidencias, consideran que **los procedimientos actuales resultan excesivamente rígidos**.

“Los técnicos te llaman por teléfono para recordarte que tienes documentación pendiente de subir, lo cual se agradece mucho. Pero los plazos de 10 días, cuando estás en pleno apogeo de comunicación de cursos, son muy escasos.” GT | Entidades beneficiarias

Además, las entidades sugieren la **implementación de herramientas tecnológicas** que faciliten el seguimiento y la resolución de incidencias. En particular, se demanda un **sistema de alertas automáticas** que permita a las entidades recibir notificaciones sobre plazos o respuestas pendientes.

“Echo en falta en los aplicativos, quizás algún tipo de alerta. En la locura del día a día se te escapan contestaciones que te ha hecho FUNDAE y no has revisado por error. Al final, nos encontramos un curso incidentado y ya es tarde para solucionarlo.” GT | Entidades beneficiarias

Pregunta evaluación	¿En qué medida se puede decir que esta Convocatoria ha sido eficiente? (Grado de coordinación entre los agentes vinculados al diseño de la Convocatoria)	
Indicadores y técnicas	<p>Grado en que la coordinación entre los agentes vinculados al diseño de la Convocatoria ha sido eficiente</p> <p>[código: P1Ejec5]</p>	<p>Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria</p>
Juicio		
Síntesis	<p>La Convocatoria Turismo 2021 muestra avances en la coordinación entre los agentes implicados, especialmente en la detección de necesidades y el diseño de especialidades. Sin embargo, la rapidez en su planificación, la falta de comunicación previa adecuada y los procedimientos administrativos dificultaron una eficiencia plena.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

La Convocatoria Turismo 2021 ha presentado **avances en la eficiencia de su coordinación**, pero también revela áreas de mejora. Por un lado, los agentes implicados destacan un **esfuerzo conjunto en la creación y gestión de la Convocatoria**. Las Comisiones Paritarias jugaron un papel esencial en la detección de necesidades y el diseño de las especialidades.

“Las comisiones paritarias sectoriales son las que realmente hacen la detección de necesidades formativas en este sector [...] su coordinación es básica y fundamental.” **Unidad de Coordinación con SEPE**

Sin embargo, aún se perciben limitaciones en el *feedback* recibido por las Comisiones Paritarias, lo que reduce su capacidad para incidir en las decisiones. En esta ocasión concreta, la idea más compartida por los diversos agentes apunta que la excepcionalidad de la Convocatoria y la rapidez con la que se llevó a cabo **no permitieron realizar un proceso participativo y reflexivo** que permitiera adaptar las necesidades a la nueva realidad, reduciendo así la efectividad del proceso.

“Estas acciones formativas están acordadas por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas con lo cual sí que había un grado de adecuación. A lo mejor se tendría que haber participado un poquito más, porque es verdad que fue muy rápido el participar y no les dio tiempo para adaptarse a la nueva realidad. Yo creo que tendría que haber habido un trabajo más elaborado, o sea, más tiempo por parte de los sectores, de las Comisiones Paritarias Sectoriales.” **Representantes sindicales**

“Fue una Convocatoria rápida [...] tal vez hubiese hecho falta más reflexión y más sentarse conjuntamente entre todos los sectores.” **Representantes sindicales**

“Las Comisiones Paritarias Sectoriales que integran organizaciones sindicales y empresariales del sector, conocen el sector. Pero claro, requiere una actualización constante. Por las prisas, pues se tiró de lo que ya había hecho y tal vez hubiese hecho falta haber dado tiempo para adaptarse a la nueva realidad. Yo creo que fijar objetivos concretos y una adaptación hubiese sido necesario porque al final se reproducía lo de otras convocatorias.” **Representantes sindicales**

Una cuestión compartida por representantes empresariales, quienes también mencionan que el diseño apresurado llevó a decisiones menos consensuadas. Si bien señalan que se ha producido una mejora en la coordinación y en el papel que cumplen las Comisiones Paritarias.

“Pues cuando plantean determinadas cuestiones, pues de funcionamiento de tal, pues ha mejorado relativamente poco. Entonces habría que hacer un esfuerzo en mejorar esa comunicación y, sobre todo, que quien manda ahora aquí, que es el SEPE, valore en su justa medida el conocimiento y las aportaciones que hacen aquí las (Comisiones) Paritarias.” **Representante empresarial**

La **falta de comunicación previa y planificación adecuada** también es mencionada como un obstáculo para la eficiencia. Además, según el equipo de gestión, las Convocatorias suelen ser anunciadas sin suficiente antelación, lo que limita la capacidad de los agentes para coordinarse de manera efectiva.

“Nosotros muchas veces hasta que no sale la Convocatoria, pues no sabemos el contenido [...] ya dos días antes hay gente llamando, preguntando cosas.” **Equipo de Gestión**

Otro factor que afecta a la eficiencia es la estructura normativa y los procedimientos administrativos. Aunque se reconoce una mejora en los mecanismos de inclusión de especialidades, los plazos extendidos y la burocracia dificultan una ejecución más ágil.

“No podemos ser más ágiles porque estamos sujetos a una serie de normativas que tenemos que ir cumpliendo.” **Equipo de Gestión**

OFERTA FORMATIVA

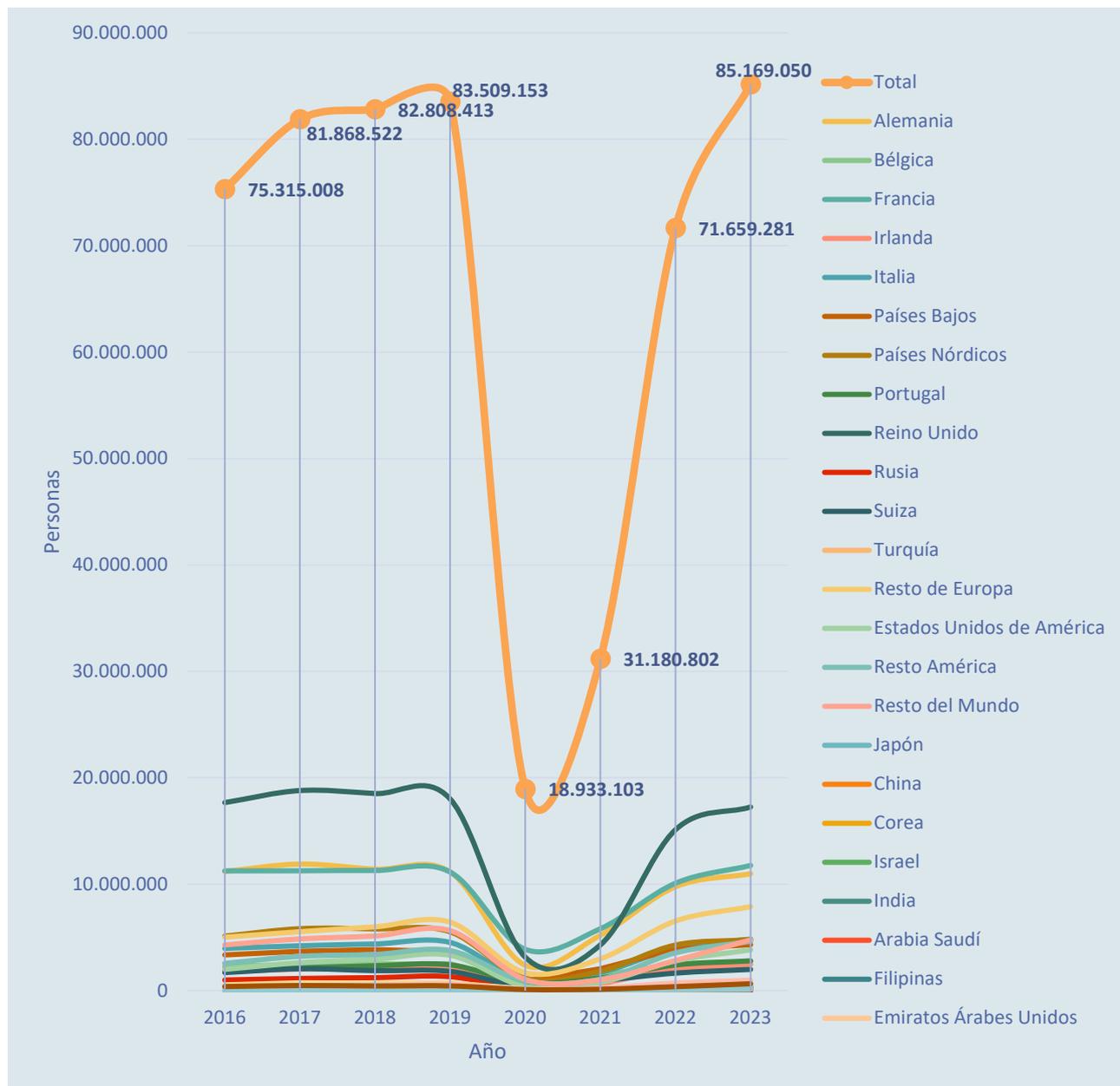
Pregunta evaluación	¿La formación ejecutada responde al contexto de la situación tras la pandemia por COVID-19?	
Indicadores y técnicas	<p>Percepción de la adecuación de los contenidos formativos ejecutados a las necesidades postpandemia recogidas en la Convocatoria</p> <p>[código: E2Oferta1]</p>	<p>Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes Comisiones Paritarias Sectoriales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes claves: entrevista a representantes de asociaciones empresariales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria</p> <hr/> <p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p> <hr/> <p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p>
Juicio		
Síntesis	<p>La formación ejecutada en el marco de la Convocatoria de Turismo 2021 respondió parcialmente a las necesidades formativas derivadas del COVID-19. Si bien se incluyeron acciones sobre medidas sanitarias, digitalización y tecnologías emergentes, los retrasos en la ejecución limitaron su eficacia. Algunas acciones formativas resultaron útiles para la reapertura del sector, pero otras quedaron desfasadas o no conectaron con las transformaciones postpandemia. Las personas participantes valoraron las medidas sanitarias implementadas, pero percibieron una falta de adaptación en los contenidos no solo en relación con las medidas sanitarias, sino también con otras situaciones postpandemia, como las transformaciones digitales y los nuevos requerimientos del sector. Por otro lado, las entidades de formación reportaron un desinterés creciente hacia temas relacionados con el COVID-19.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

La **crisis generada por la pandemia de la COVID-19** en 2020 alteró por completo el contexto en el que se desarrolla el sector Turismo. En términos de **movilidad de personas y pasajeros**, el Gobierno de España adoptó o mantuvo en vigor en el año 2021 medidas significativas para hacer frente a la **crisis generada por la pandemia de la COVID-19**, entre ellas (Gobierno de España, 2021):

- i. La aprobación del **certificado COVID** digital acordado conjuntamente por la Comisión Europea, el Consejo y el Parlamento Europeo. El certificado entró en vigor el 7 junio en España y el 1 de julio en la UE. A lo largo del año se expidieron más de **38 millones** de certificados.
- ii. Se acordó **suprimir la limitación de acceso a los edificios terminales de los aeropuertos** situados en territorio nacional.
- iii. Se modificaron los **criterios para la restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen**.
- iv. Se establecieron medidas excepcionales para limitar la propagación y el contagio por la COVID-19 mediante la **limitación de los vuelos directos y buques de pasaje** entre Reino Unido y los aeropuertos y puertos españoles; los vuelos entre la República Federativa de Brasil y la República de Sudáfrica y los aeropuertos españoles y los vuelos entre determinados países del sur de África y los aeropuertos españoles.
- v. Se establecieron **condiciones de cuarentena** para personas procedentes de la República de la India y de otros países de alto riesgo a su llegada a España.
- vi. Se establecieron **medidas de control sanitario de los pasajeros internacionales** para prevenir la introducción de vectores de infección por SARS-CoV-2 y sus variantes, con el objetivo de que, manteniendo los niveles de seguridad en los controles que se realizaban a personas que llegaban a España, especialmente a las que procedían de países de riesgo, estos se realizasen de la forma más ágil posible.
- vii. Se incorporan, en julio de 2021, nuevas medidas al sistema de gestión de los controles sanitarios de entrada a España "**Spain Travel Health-SpTH**" las cuales permiten el acceso por una vía rápida a los viajeros que se encuentren en posesión de un Certificado Covid Digital de la Unión Europea (CCD-UE) agilizando, por tanto, la entrada a la llegada de viajeros a España. En el año 2020 se registraba la llegada a España de **18,9 millones** de personas, lo que supone un **77,3% de llegadas menos** que en el año anterior (2019). A partir del año 2021 se recupera de manera paulatina el número de personas, llegando a alcanzar el año 2023 la cifra de los **85,2 millones** de pasajeros y reanudando, de esta manera, la tendencia alcista del periodo prepandemia.

GRÁFICO 14. NÚMERO DE TURISTAS SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA (NÚMERO DE PERSONAS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE ESTADÍSTICA DE MOVIMIENTOS TURÍSTICOS EN FRONTERA. FRONTUR (INE).

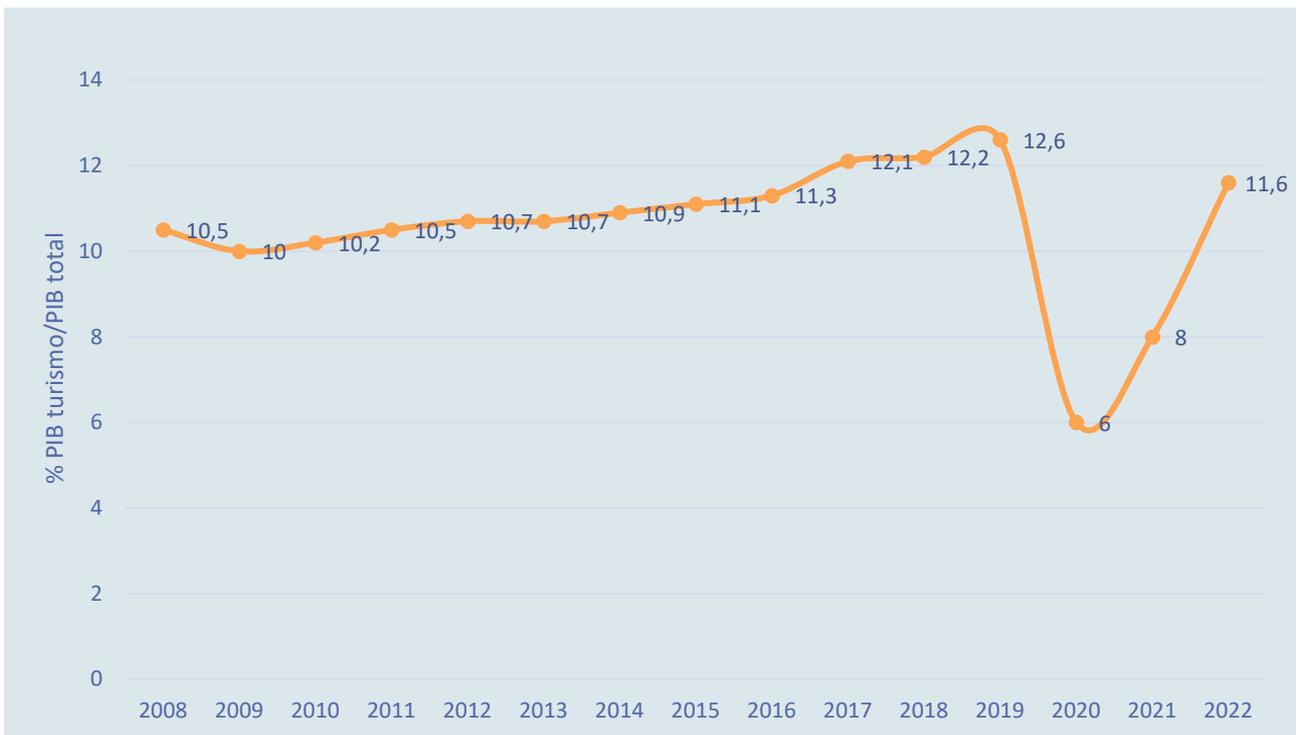


En este contexto de paralización de la movilidad entre países, **se redujo el crecimiento del sector Turismo** hasta en un 57,5% respecto al año 2019 (momento prepandemia) y con una **minoración de su aportación al PIB total en 6,6 puntos porcentuales**.

GRÁFICO 15. TASA DE CRECIMIENTO DEL PIB GENERADO POR EL TURISMO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE INE.



GRÁFICO 16. PORCENTAJE DE PIB GENERADO POR EL TURISMO EN PROPORCIÓN AL PIB TOTAL. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE INE.



Se pusieron en marcha, por parte del Gobierno de España, **ayudas directas, financieras y avales a autónomos y empresas** con el objetivo de **paliar el impacto negativo** de la pandemia de COVID-19. En términos globales, se elevó a **19.535 millones** de euros el apoyo del Gobierno de España al sector Turismo, ya que desde el inicio de la pandemia se habían activado diferentes medidas de choque para apoyar la economía española, que habían supuesto una inyección de **15.273 millones** de euros para el turismo de España y que beneficiaban tanto a trabajadores/as como a empresas (Gobierno de España, 2020). En concreto, las principales medidas de carácter económico destinadas al sector fueron las siguientes (Gobierno de España, 2021):

- i. La extensión hasta el 1 de junio de 2022 la posibilidad de que autónomos y empresas solicitasen las **Líneas de Avales** y se amplió, a su vez, el umbral de acumulación de ayudas, que pasó de **1,8 millones** de euros a **2,3 millones** por beneficiario con carácter general.
- ii. La creación de **una nueva línea de ayudas directas dotada de 7.000 millones para los autónomos y empresas cuya actividad se hubiese visto negativamente afectada por la pandemia** y cuyos ingresos hubiesen caído más de un 30% con respecto a 2019. Las ayudas se emplearían para satisfacer la deuda y realizar pagos a proveedores y otros acreedores.
- iii. La creación de un **nuevo fondo de recapitalización de empresas afectadas por la COVID-19, dotado con 1.000 millones** de euros, para apoyar a aquellas empresas viables pero que se enfrentasen a problemas de solvencia derivados de la COVID-19 y que no pudiesen acceder al fondo gestionado por la Sociedad Estatal de Participaciones industriales.

Una de las **medidas más significativas en materia de empleo** para paliar los efectos de la crisis generada por la pandemia de la Covid-19 fueron los tres acuerdos sociales alcanzados entre el Gobierno y los agentes sociales: el IV Acuerdo en enero, el V Acuerdo en mayo y el VI Acuerdo en septiembre. Debido a estos acuerdos se prorrogaron los ERTE hasta el 28 de febrero de 2022 como mecanismo para proteger el empleo y evitar otras medidas de flexibilización externa. Implicaban el compromiso de mantenimiento del empleo y que las empresas acogidas no pudiesen repartir dividendos o despedir por causa de la COVID-19 (Gobierno de España, 2021).

En términos de **afectación del mercado de trabajo**, la afiliación de ocupados a la Seguridad Social se contrajo hasta los **2,1 millones** de afiliados/as en 2020, un 13,7% menos que en el año 2019. En cuanto al número de centros de cotización, en 2020 se alcanza la cifra más baja, con **260.149 centros**, 31.298 centros menos que el año 2019. Ambos indicadores experimentan una mejoría en el año 2021, rozando los niveles prepandemia.

GRÁFICO 17. EVOLUCIÓN DE LA AFILIACIÓN DEL TURISMO (PERSONAS AFILIADAS). FUENTE: ELABORADO POR EL OBSERVATORIO DE LAS OCUPACIONES DEL SEPE A PARTIR DE LOS DATOS DE TGSS. 31 DICIEMBRE DE CADA AÑO.

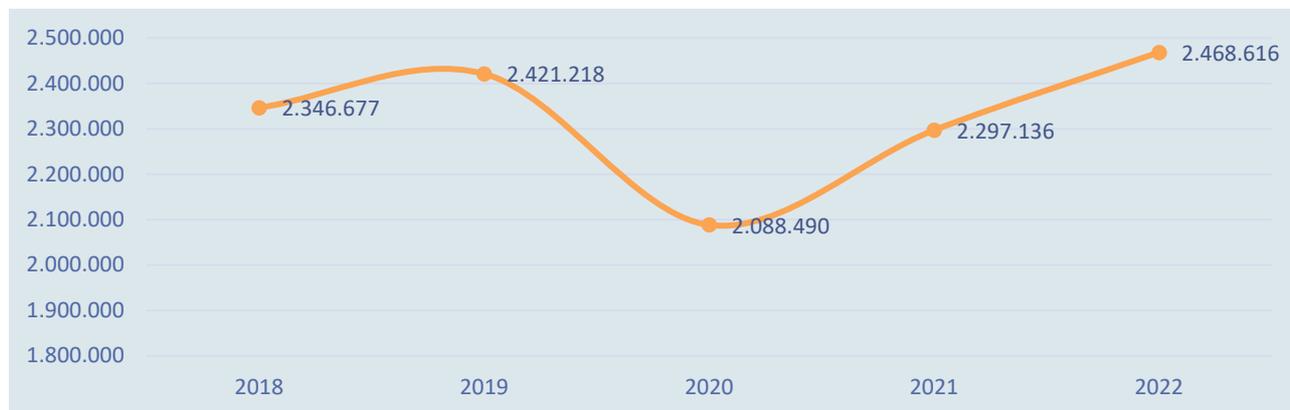
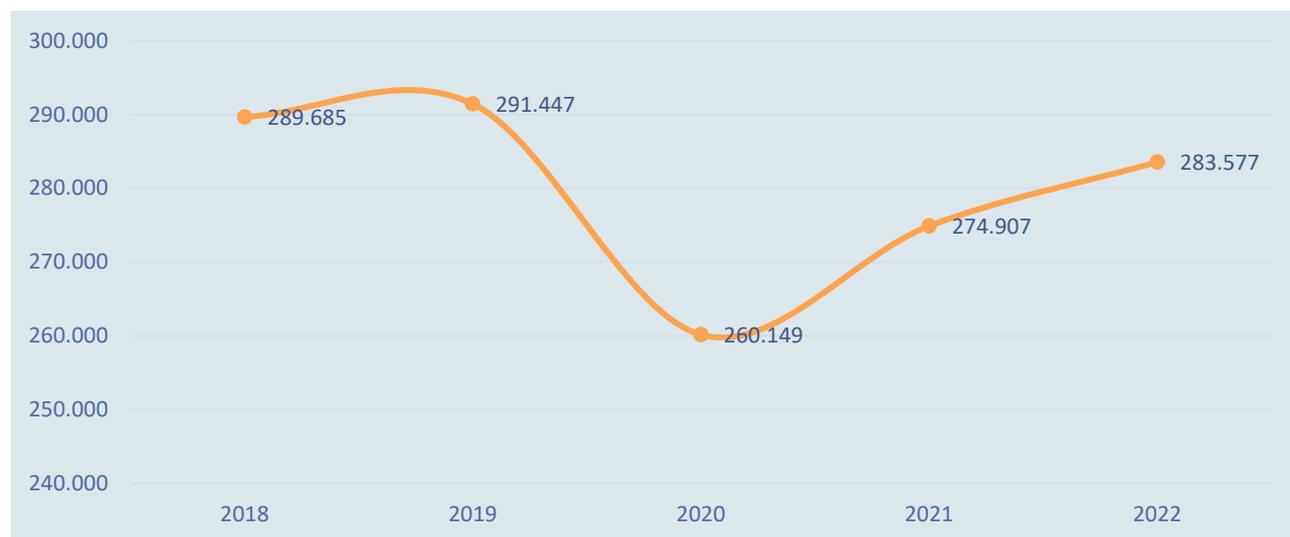


GRÁFICO 18. EVOLUCIÓN DE LA AFILIACIÓN DEL TURISMO (CENTROS DE COTIZACIÓN). FUENTE: ELABORADO POR EL OBSERVATORIO DE LAS OCUPACIONES DEL SEPE A PARTIR DE LOS DATOS DE TGSS. 31 DICIEMBRE DE CADA AÑO.



Probablemente, en términos cuantitativos, la medida más relevante para el sector del Turismo fue el **Plan de Impulso del sector turístico: hacia un turismo seguro y sostenible post-COVID-19**, dotado con **4.262 millones** de euros, y que comprendía **28 medidas** que se articulaban en torno a cinco líneas de actuación: la recuperación de la confianza en el destino (un destino 360º seguro), la puesta en marcha de medidas para reactivar el sector, la mejora de la competitividad del destino turístico, la mejora del modelo de conocimiento e inteligencia turística y una campaña de *marketing* y promoción. El plan preveía la creación de un **nuevo programa de formación turística con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo** (Secretaría de Estado de Turismo, 2020) destinado a 70.000 trabajadores y trabajadoras del sector Turismo con una inversión prevista de **59 millones** de euros.

Entre las medidas propuestas por el plan, la **Convocatoria de Turismo 2021** se diseñó como una respuesta estratégica para atender las necesidades emergentes del sector Turismo tras el COVID-19. Aunque surgió con

una intención adaptativa, **las limitaciones temporales y de diseño redujeron su capacidad para responder plenamente a las demandas identificadas.**

Sí, también es importante en que esta Convocatoria de Turismo 2021 fue consecuencia precisamente de lo que te estoy contando del COVID. Fue la respuesta que nos dieron en el 21, que se ejecutó el 23, de esas acciones que en el 20 no pudimos impartir, ¿sabes? Vamos a hacer una convocatoria porque nos dijeron que era imposible utilizar los fondos que teníamos ese momento porque el catálogo no incluía nada de lo que necesitábamos y entonces dijeron: "venga, pues os hacemos una convocatoria solamente para vosotros, 40 millones y ejecutáis para que la reapertura sea con las medidas que nos estáis diciendo".

Comisiones Paritarias Sectoriales

*"Es una convocatoria que pretende dar cobertura a una necesidad de formar a la gente para reconducir, digamos, una situación económica y coyuntural muy peliaguda, que no habíamos vivido nunca." **Equipo de Gestión***

Sin embargo, pese a que la motivación de crear esta Convocatoria específica fuese las necesidades surgidas a partir de la pandemia, los y las representantes sindicales señalan que la totalidad del diseño de la Convocatoria no se centró en las necesidades generadas por el COVID-19, sino que **se mantuvo una mirada más amplia, atendiendo a todas las necesidades del sector** para garantizar que estas estuvieran cubiertas en todo momento, si finalmente no se integraba al Sector Turismo en la Convocatoria sectorial, como así sucedió.

*"Los Planes de Referencia al final fueron más amplios porque intentaban cubrir no solo las necesidades post-COVID o las necesidades sanitarias, sino también que hubiera formación para ese sector por si luego había detrimento de fondos en la Convocatoria Sectorial propiamente dicha" **Representantes sindicales***

En cuanto a los representantes de las organizaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a la pregunta.

Por tanto, a la hora de responder a la pregunta de evaluación partimos de las dos ideas anteriores. Por un lado, **la Convocatoria de Turismo 2021 nace para dar respuesta a las necesidades formativas surgidas a partir de la pandemia**, pero en el diseño de esta Convocatoria se acoge una **óptica más amplia que permita dar respuesta a todas las necesidades del sector.**

Entrando a analizar cómo la formación respondió al contexto generado por la pandemia, en primer lugar, una de las cuestiones principales ha sido la **adaptación de los contenidos de las formaciones a esas nuevas necesidades.** A este respecto, las **formaciones del Plan de Referencia Sectorial 2021 enfocadas a la prevención de riesgos laborales, seguridad alimentaria y protocolo COVID-19** ofrecen una panorámica de la medida en que las especialidades formativas previstas responden al contexto de la situación sanitaria generada por la pandemia de la COVID-19. En concreto, se trata de **30 especialidades formativas** que tienen un peso del **12,2%** sobre el total de las especialidades formativas previstas en la Convocatoria 2021. Cabe señalar que estas especialidades formativas contemplan las destinadas únicamente a este fin, sin perjuicio de que el resto de las especialidades formativas clasificadas en otras subáreas puedan llevar insertas en sus respectivos programas formativos contenidos puntuales para la adaptación del sector a la situación postpandemia.

En línea con lo anterior, desde la representación sindical se puso atención en la **disparidad de los contenidos de las especialidades específicas relativas a la pandemia de la COVID-19** que se habían diseñado en los diferentes subsectores, siendo en varios casos un reducido número de acciones, como en el sector de transporte de viajeros por carretera, donde solo se había previsto una acción formativa.

"Y también dedicaron, dentro del ámbito de hostelería, 3.789 [participantes] a salud, nutrición y dietética, es decir, a aspectos más vinculados con los aspectos sanitarios, la manipulación de alimentos. Y en transporte aéreo fueron muy poquitas acciones las que realmente se planificaron, solo fueron 3.186 participantes y centrada en calibración y meteorología en la industrialización de proceso. Transporte de viajeros solo hubo una acción formativa que estaba dedicada a la limpieza y desinfección por el transporte público por carretera, que es verdad que está vinculado efectivamente con el COVID y lo que puso de relieve esta Convocatoria, pero al final se han centrado en pocas acciones." Representantes sindicales

Las **especialidades formativas que se centran en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, seguridad alimentaria y protocolo COVID-19** muestran un **alto grado de dispersión temática**. Las temáticas que más se repiten (hasta un máximo de 3 veces en el "Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector" de la Convocatoria de Turismo 2021) son la prevención de riesgos psicosociales derivados de la atención al cliente en crisis sanitarias, la prevención por COVID-19 en la manipulación manual de cargas y la aplicación del modelo de resiliencia al sector Turismo.

GRÁFICO 19. ESPECIALIDADES FORMATIVAS ENFOCADAS A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. PROTOCOLO COVID-19. RESILIENCIA (2021) (NÚMERO). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Prevención de riesgos psicosociales derivados de la atención al cliente en crisis sanitaria, 3	Acciones básicas frente a la COVID-19 en hostelería y turismo, 2	Estrategia de comunicación de marketing en tiempos de coronavirus, 2	Higiene y seguridad alimentaria contra el COVID-19 en empresas de restauración y turismo, 2	
	Medidas preventivas en el reparto y recogida de pedidos en actividades de restauración, 2		Adecuación de los procesos de trabajo en transporte tras la crisis sanitaria COVID-19, 1	Excelencia en la atención al cliente en tiempos de COVID y post COVID. sector aviación, 1
Prevención por COVID-19 en la manipulación manual de cargas, 3	Herramientas de difusión y marketing - difusión de medidas adoptadas ante el COVID-19, 1	Movilidad inteligente para un futuro post-COVID19, 1	Oportunidades y debilidades de la hostelería ante el COVID-19, 1	Planes de contingencia en alojamientos y hostelería en torno al COVID-19, 1
	Limpieza y desinfección para el transporte público por carretera, 1	Prevención de riesgos laborales y ergonomía en hostelería, 1	Protocolo de protección y seguridad en la organización de eventos, 1	Tecnologías para la comercialización y la gestión del cliente en la era post COVID, 1
Resiliencia. aplicación del modelo de resiliencia al sector turístico, 3	Medidas de reactivación y renovación del sector del transporte, 1	Procedimientos de sala en restauración - protección global frente al COVID-19, 1	Transmisión de confianza y seguridad sanitaria: la recepción y atención al cliente, 1	

Atendiendo a los testimonios de los diversos actores, existen percepciones opuestas. Por un lado, voces que señalaban una **adecuada adaptación de las formaciones a las necesidades del momento**. Incluso poniendo en valor que cuestiones aprendidas, que parecían aspectos puntuales por las necesidades de la pandemia, se mantienen hoy en día.

"Yo en el mío sí, y creo, y que realmente lo vemos todos en el día a día, aunque un poco si se nos olvida, pero yo creo que estamos como más adaptados a todo ese tema y el curso sí que te preparaba, el mío, por ejemplo, pues ya sabemos la limpieza, las mascarillas y tema demás." **GdD | Hostelería Online**

"Hay muchas cosas de inteligencia artificial, de reservas. Hay muchísimas tecnologías que se empezaron a utilizar en ese momento para reservas, para mandar comandos entre sala y restaurante, pues eso ha llegado para quedarse." **Comisiones Paritarias Sectoriales**

"La pauta de la hostelería sobre el COVID a lo mejor las aplicamos al COVID, pero nos valen para siempre, para toda la limpieza, ahora se siguen aplicando muchas técnicas que aprendimos con el COVID." **GdD | Hostelería Online**

"Aprender nuevas técnicas y pues, por ejemplo, lo del COVID, que antes a lo mejor pues no se nos ocurría limpiar o no diferenciamos lo que era limpiar y desinfectar" **GdD | Hostelería Online**

En el lado opuesto, son varios los y las participantes que **señalan no haber recibido formación relacionada con la pandemia.**

"Creo que no hubo algo en concreto enfocado el tema pandemia, COVID y demás, sino como siempre, temas de riesgos laborales en general y demás, pero no recuerdo, que ha estado enfocado a esa situación, a lo que se dio en la pandemia." **GdD | Hostelería Online**

"Yo tampoco recuerdo nada que fuera enfocado a la pandemia, sinceramente". **GdD | Hostelería Online**

"No, en el mío tampoco se trató el tema de la pandemia. No se habló nada sobre la pandemia." **GdD | Hostelería Online**

Esta ausencia de formación bien puede explicarse por la **reducida adaptación de acciones formativas** señalada anteriormente o bien por la **dilatación de los tiempos de ejecución**. Esta última cuestión ha sido señalada reiteradamente como una de las causas de la falta de adaptación de las formaciones al contexto postpandemia.

El hecho de que el diseño de la Convocatoria se realizará en 2021 pero la ejecución de esta no comenzará hasta 2022 y se extendiera a 2023 ha supuesto que **aquellas necesidades de urgencia detectadas en el diseño hubieran perdido su carácter urgente**, quedando obsoletas y dejándose algunas de estas de impartir antes de la finalización de la Convocatoria.

"El 80% de las acciones formativas ya no eran tan necesarias porque llegaron 3 años tarde." **Comisiones Paritarias Sectoriales**

"Algunas acciones quedaron obsoletas porque eran una necesidad muy puntual y después no se realizaron porque esa necesidad había pasado ya la verdad., Al haber transcurrido casi 1 año, se había resuelto ya por otras vías." **Equipo de Gestión**

"Y claro, ya llevamos 2 años de pandemia, entonces yo sí que recuerdo que esas acciones, de hecho, el 1 o el 2%, que nosotros dejamos de ejecutar, son precisamente por esas acciones, porque la gente ya estaba muy aburrída de todo el tema del COVID." **GT | Entidades beneficiarias**

"En este caso, pues relacionado con la respuesta a la situación que había provocado por la pandemia, quedó claro que algunas acciones quedaron obsoletas porque eran una necesidad muy puntual". **Comisiones Paritarias Sectoriales**

De manera general, aunque la Convocatoria de Turismo 2021 surgió con una intención estratégica, las **limitaciones en la adaptabilidad del diseño y los retrasos en su ejecución** afectaron a su eficacia para abordar de manera integral las **necesidades específicas del sector en un contexto cambiante.**

Pregunta evaluación	¿La formación realizada ha respondido a las necesidades formativas de los/las participantes?	
Indicadores y técnicas	Grado de alineación entre las competencias adquiridas y las necesidades formativas identificadas por los/las participantes [código: E2Oferta2]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		
Síntesis	<p>La formación realizada bajo la Convocatoria Turismo 2021 responde, en términos generales, a las necesidades formativas identificadas por el SEPE y percibidas por los/las participantes, especialmente en cuanto a la actualización de conocimientos. Sin embargo, las carencias en la cobertura de necesidades detectadas y la percepción de desconexión con competencias prácticas reflejan la necesidad de ajustes para mejorar un mayor acoplamiento con necesidades y, por lo tanto, una mayor utilidad e impacto de la formación.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

La lectura del análisis sobre **Prospección y detección de necesidades formativas** del Servicio Público de Empleo Estatal (2021 y 2020), aporta claves explicativas sobre la **evolución del contexto del sector Turismo en el periodo de pandemia y postpandemia**, y de la significativa transformación en cuanto a la **reconfiguración del mercado laboral y las necesidades formativas**.

Estas transformaciones se explican porque la pandemia de la Covid-19 no solo alteró las dinámicas de consumo, sino que también afectó a la **oferta de empleo**, incrementando la **necesidad de perfiles más flexibles y adaptativos**. También se observaron mayores **tendencias de movilidad funcional**, dado que las personas trabajadoras, con formación específica, podían transitar entre diferentes roles, como, por ejemplo, dentro de los perfiles de relacionados con la elaboración de comidas preparadas se encuentran Cocineros/as de comida rápida o Cocinero/a de comida saludable. Aunque se encontraban dificultades para cubrir vacantes relativas a **trabajadores y trabajadoras con la suficiente experiencia y autonomía**

Otros cambios significativos que se delinear en este contexto son la **adaptación a nuevos hábitos de consumo**, con un énfasis creciente, de nuevo, la **restauración a domicilio** y en la **elaboración de comidas preparadas**. Estas áreas experimentaron un auge e, impulsadas por la necesidad de distanciamiento social y las restricciones a la movilidad, generaron nuevas oportunidades y perfiles profesionales. Las cocinas

tradicionales fueron complementadas con nuevas tendencias, como los *food trucks*, y los ya comentados cocineros/as especializados en comida rápida y saludable, así como preparadores de *catering* industrial, lo que evidenció una diversificación de los servicios.

La **innovación en la oferta gastronómica** fue otra tendencia emergente en este contexto. La personalización de los menús, la adaptación a dietas específicas, como las veganas o saludables, y la creciente demanda por alimentos que se acompañasen a estos cambios sociales (como la comida rápida y *take away* saludable o vegana) reflejaron un sector en constante evolución dedicado a satisfacer las expectativas de consumidores del sector del Turismo y Hostelería.

En paralelo, la **digitalización** adquirió una importancia central en el sector. El uso de plataformas digitales para pedidos a domicilio, la incorporación de nuevas tecnologías en la cocina y la aplicación de estrategias de *marketing* digital se volvieron imprescindibles para la captación y fidelización de clientes. Esta transformación tecnológica no solo implicaba el uso de nuevas herramientas, sino que también exigía una mayor capacitación en competencias digitales para gestionar eficientemente los procesos de negocio.

Por otro lado, se reforzaba la **conciencia ambiental** dentro del sector, con un enfoque creciente en el ecodiseño de envases, el tratamiento de residuos y la sostenibilidad global de los procesos de trabajo. Esto respondía a una creciente demanda social de prácticas más responsables y respetuosas con el medio ambiente, alineándose con la tendencia global hacia un consumo más consciente.

En este contexto, el Servicio Público de Empleo Estatal define los **principales requerimientos hacia el mercado de trabajo y problemáticas que plantea este nuevo contexto** (Servicio Público de Empleo Estatal, 2021b: 4):

- i. Se demandan mayores niveles de **cualificación**;
- ii. Responder a los requerimientos que el **proceso de digitalización** demanda;
- iii. **Reponer el empleo** que el proceso de envejecimiento de la población activa estaba generando;
- iv. La **coexistencia de altas tasas de paro con la escasez de oferta de mano de obra cualificada** en algunos sectores u ocupaciones emergentes con elevados niveles de innovación;
- v. Y el **aumento del colectivo de parados de larga duración**, con la consiguiente y necesaria adecuación de su empleabilidad a las nuevas condiciones del mercado de trabajo.

El contexto del periodo 2020 y 2021 presenta retos importantes a la oferta de empleo y al mercado de trabajo y, en concreto, a los procesos de cualificación y recualificación de trabajadores y trabajadoras del sector Turismo. A continuación, se analiza la alineación de los planes de referencia sectorial con las **necesidades emergentes del mercado laboral en el sector Turismo**. El ejercicio de **Prospección y detección de necesidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal (Servicio Público de Empleo Estatal)** incluye para el ejercicio 2021 el listado de necesidades de formación de trabajadores y trabajadoras identificadas. Al

comparar las necesidades formativas detectadas con el catálogo de acciones formativas de la Convocatoria Turismo 2021, se aprecia que el **64,8% (247) de las especialidades formativas de la Convocatoria responden a necesidades de formación previamente identificadas** por el Servicio Público de Empleo Estatal. Al mismo tiempo, existen algunas de estas **necesidades formativas detectadas por el SEPE que se han quedado sin cubrir en la Convocatoria Turismo 2021.**

En concreto, según el tipo de necesidad detectada por el Servicio Público de Empleo Estatal y el área, las **necesidades identificadas y que se han quedado sin cubrir en la relación de acciones formativas objeto de financiación de la Convocatoria** son las siguientes¹⁷:

TABLA 13. NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS EN COMPETENCIAS TÉCNICO-PROFESIONALES (NO CUBIERTAS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Especialidad Formativa	Área
Almacenamiento y conservación de los ingredientes y alimentos.	Restauración
Aplicaciones propias de la empresa para control de horario, turnos, gestión de inventarios.	Entrega Domiciliaria
Calidad e innovación en platos precocinados/ comida rápida.	Restauración
Conocimiento y seguimiento de rutas.	Entrega Domiciliaria
Digitalización del negocio. Estrategias de captación de negocios.	Restauración
Diseño y creatividad.	Restauración
Ecodiseño de envases. Tipos de envases y presentaciones.	Restauración
Escandallo de alimentos y bebidas combinadas.	Restauración
Estrategias de captación de clientes. Fidelización de clientes.	Restauración
Formación adaptada a los cambios de demanda de los clientes. Adaptación de los menús de comidas rápidas a los cambios sociales.	Restauración
Innovación en técnicas de producción. Procesos transferencia por calor.	Restauración
Logística urbana.	Entrega Domiciliaria

¹⁷ Basado en la comparativa de las fuentes: Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria 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, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector y el Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2021 Servicio Público de Empleo Estatal (2021b).

TABLA 14. NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS EN COMPETENCIAS TÉCNICO-TRANSVERSALES (NO CUBIERTAS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Especialidad Formativa	Área
Administración electrónica.	Funcionamiento de las administraciones públicas
Aplicaciones de trabajo colaborativo. (Básico).	Ofimática y TIC
Búsqueda y evaluación de la información en Internet. (Básico).	Ofimática y TIC
Correo electrónico y mensajería instantánea. (Básico).	Ofimática y TIC
Legislación municipal, autonómica, estatal.	Funcionamiento de las administraciones públicas
Legislación protección de datos.	Conocimientos jurídicos
Organización y recuperación de la información. (Básico).	Ofimática y TIC
Resolución de problemas técnicos. (Básico).	Ofimática y TIC
Administración electrónica.	Funcionamiento de las administraciones públicas

TABLA 15. NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS EN INFORMACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO (NO CUBIERTAS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE DOCUMENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL POR LA QUE SE APRUEBA LA CONVOCATORIA. ANEXO II. RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS OBJETO DE FINANCIACIÓN PARA CADA SECTOR).

Especialidad Formativa	Área
Actividades de restauración, elaboración de comidas preparadas y la distribución y reparto domiciliario.	Tendencias y previsiones
Dificultades para encontrar trabajadores/as.	Cobertura de Vacantes
Movilidad asociada a puestos de trabajo y demanda mercado.	Movilidad
Nuevos perfiles profesionales.	Tendencias y previsiones
Valoración de la experiencia.	Experiencia

Desde los grupos focales, se observa que las experiencias de los/las participantes son variadas. Si bien muchas personas **valoran positivamente los cursos por permitirles refrescar conocimientos o mantenerse actualizados**, otros, sin embargo, **perciben limitaciones importantes en la utilidad práctica de los**

contenidos. Esta desconexión es más pronunciada en cursos orientados más a la formación práctica que a la certificación, ya que las especialidades no son susceptibles de certificación, sino que están diseñadas para proporcionar conocimientos y habilidades específicas relacionadas con la adaptación post-COVID en el sector Turismo.

"Anteriormente estuve en agencias de viajes [...] quería formarme, quería ampliar horizontes y me vino el curso bien, pues, para refrescar ideas y cosas" | **Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

"No sentí que yo aprendiera más de lo que podemos saber cualquiera de cómo va el funcionamiento de un hotel." **GdD | Hostelería Online**

"Te quedabas como diciendo, no es un curso, es preparativo para el ADR (especialidades dirigidas a adquirir las competencias específicas para ampliar la autorización para conducir vehículos que transporten determinadas materias), pero como curso no lo veo útil así, solamente en teórico." **GdD | Transporte**

Asimismo, hay quienes consideran que los cursos son más útiles para **personas con experiencia previa** que para quienes buscan adquirir competencias desde cero.

"No son cursos que puedas entrar si no tienes ni idea, es como para mantenerte al día." **GdD | Hostelería Online**

El grado medio-alto de cobertura citado anteriormente de las necesidades detectadas (64,8%), es coherente con la pauta detectada en la evaluación de calidad. Según esta fuente, el **71,9% de los/las participantes está completamente de acuerdo con que los contenidos del curso han respondido a sus necesidades formativas.** Este nivel de satisfacción es ligeramente superior entre los hombres, las personas desempleadas (diferencias de 2,4%** y 4,4%** respecto a personas trabajadoras por cuenta ajena y propia) y los trabajadores/as cualificados/as (diferencias de 3,5%** y 5%** respecto a técnicos/as y mandos intermedios). La modalidad del curso también influye: quienes realizaron cursos de modalidad mixta o presencial manifiestan un 9,6%** más de completo acuerdo que quienes optaron por teleformación. Sin embargo, existe una relación negativa entre nivel educativo y satisfacción, indicando que las personas con mayor nivel de estudios perciben menores beneficios ($\gamma = -0,17$).

GRÁFICO 20. "LOS CONTENIDOS DEL CURSO HAN RESPONDIDO A MIS NECESIDADES FORMATIVAS". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Pregunta evaluación	¿En qué medida los programas de formación han estado alineados con las necesidades reguladas en la Convocatoria?	
Indicadores y técnicas	<p>Percepción de la alineación entre las formaciones ejecutadas y las necesidades recogidas en la Convocatoria</p> <p>[código: E2Oferta3]</p>	<p>Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria</p> <hr/> <p>Grupos triangulares (GT) de entidades de formación</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Los programas de formación ejecutados bajo la Convocatoria Turismo 2021 muestran una alineación parcial con las necesidades recogidas. Si bien ciertas áreas sectoriales específicas han sido adecuadamente atendidas, la amplitud de los planes, la preferencia por acciones transversales y las decisiones tomadas por los centros de formación limitan la efectividad de los programas para cubrir todas las demandas. La falta de focalización en objetivos concretos y la baja presencia en zonas rurales representan áreas de mejora para futuras convocatorias.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

La **alineación entre los programas de formación y las necesidades recogidas en la Convocatoria** presenta aspectos positivos, pero también algunos límites. Aunque las especialidades formativas están diseñadas para responder a necesidades prioritarias, **el grado de alineación disminuye durante la implementación debido a diversos factores.**

“Hubo muchas especialidades formativas, aunque luego me imagino que habéis tenido oportunidad de analizar los datos y os habréis dado cuenta de que respecto de lo que se presenta, a lo que se aprueba y lo que se realiza, luego hay grandes cambios.”
Representantes sindicales

En cuanto a la voz de las asociaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a la pregunta.

Por un lado, la Convocatoria Turismo 2021 incluyó áreas específicas que lograron una importante ejecución. Según representantes sindicales, formaciones como las de **Amadeus, comercialización en turismo y reservas aéreas** reflejaron cierta correspondencia con las **necesidades sectoriales detectadas**.

“Sí que hay algunas que son sectoriales propiamente dichas, como pueden ser Amadeus, que tuvieron de un total de 5.393 participantes; comercialización en el proceso del turismo, 715; o reservas aéreas, 600. O sea, vemos que sí que hay una adecuación que luego finalmente los Planes de Referencia van direccionados un poco más a lo que son acciones propiamente dichas.” Representantes sindicales

No obstante, como se ha comentado en apartados precedentes, **la amplitud de los Planes de Referencia también dificulta la focalización en objetivos concretos**.

“El problema tal vez es la amplitud. Hay que fijar objetivos concretos y prioritarios y atender, focalizar en esos objetivos concretos y prioritarios.” Representantes sindicales

Por otro lado, se ha señalado, en repetidas ocasiones, que el desajuste entre las necesidades identificadas, los Planes de referencia y las especialidades formativas se debe en parte a la ejecución de estas últimas por parte de las **entidades de formación**.

La amplitud que, señalan algunos actores, caracteriza a los Planes de Referencia, supone un gran abanico de especialidades formativas a elegir por parte de las entidades beneficiarias, lo que conlleva que **aquellas acciones señaladas como prioritarias se diluyen entre las restantes que componen el catálogo**. Todo ello señala que, pese a la integración en la valoración técnica, **la ejecución final de las áreas prioritarias quede en un porcentaje del total muy reducido**.

A lo mejor habría que contar con Planes de Referencia más cortos, de tal manera que los centros no puedan salirse de la vía. Es decir, si tú tienes un abanico más amplio, pues tienes más posibilidades de hacerlo. Aunque en la propia convocatoria ya decíamos que tenía que ser un 50% de los puntos para especialidades formativas priorizadas por los sectores, y no nos olvidemos que los centros van a sacar valoración técnica para poder ser los que ejecutan. Pero con todo y con eso, las áreas prioritarias tenían un peso de un 10%. Representantes sindicales

Y es que, pese a que las entidades solicitantes intenten adaptarse a los criterios de valoración técnica de la convocatoria, desde las Comisiones Paritarias se señala que **la elección de las especialidades formativas obedece, en parte, a intereses propios de las entidades de formación**, dejando en segundo lugar las necesidades del sector. Las entidades de formación no están estrictamente relacionadas con el sector, sino que estas pueden estar vinculadas más estrechamente a otros sectores o bien ser de carácter general sin tener un sector de referencia. Ello produce que, en ocasiones, se decanten por **ejecutar especialidades formativas transversales**, debido a tener una mayor adaptación entre los diferentes sectores, que aquellas de carácter específico, las cuales necesitan de conocimientos e instalaciones especializados. Son en estas últimas entre las que más comúnmente se suelen encontrar las acciones prioritarias.

“Muchas veces las especialidades que a lo mejor se ejecutan no están tan relacionadas con las necesidades que hay. Están más relacionadas con la entidad beneficiaria.” Comisiones Paritarias Sectoriales

“Las convocatorias nos dirigen a esas acciones más específicas y no a las transversales, que son las que más suelen interesar a los centros de formación.” **Comisiones Paritarias Sectoriales**

“(…) no hay que olvidar que luego los centros de formación son los que eligen qué especialidades”. **Representantes sindicales**

“En muchas ocasiones las entidades de formación de ese marco eligen las especialidades que más se adecuan a la propia necesidad del centro que imparte y no a la propia necesidad del-sector.” **Comisiones Paritarias Sectoriales**

Otro límite que se ha identificado para la perfecta alineación entre las necesidades y los programas de formación, en relación con lo comentado anteriormente, es la **desvinculación de las organizaciones empresariales y sindicales** de la formación una vez esta comienza a ejecutarse por parte de las entidades de formación. El hecho de que una parte de las entidades de formación no tengan vínculo con las organizaciones sectoriales facilita la desconexión de los contenidos formativos de las necesidades del sector.

“No puedes preguntar a los actores privados y luego no considerarlos en el proceso.” **Persona experta en el sector**

“Las asociaciones empresariales tienen un papel clave... pero muchas veces no se les permite gestionarlo directamente.” **Persona experta en el sector**

Por su parte, desde las entidades beneficiarias se señalan varios elementos que pueden ser causa del desajuste entre las necesidades detectadas y las formaciones ejecutadas. En primer lugar, se señala la **necesidad de que el catálogo de acciones se actualice** para evitar priorizar formaciones que no responden a la demanda real.

“Creo que habría que darle un repaso a las acciones formativas que están en el catálogo porque hay acciones formativas (...) que no hay interés por parte de los alumnos a ejecutar, yo creo que habría que darle un repaso y limpiarlo” **GT | Entidades beneficiarias**

“Al final, pues lo que tú dices es que son prioritarias acciones que realmente a lo mejor no deberían serlo. Y la ejecución y la valoración técnica al final depende de eso, creo que sí, que habría que darle un repaso a las acciones que están incluidas.” **GT | Entidades beneficiarias**

Además, las entidades de formación también señalan que los largos **plazos entre la solicitud inicial y la implementación** real de las acciones formativas pueden desincentivar la participación de las personas en un principio interesadas. El deber por su parte de ajustarse a lo solicitado y establecido en la valoración técnica, en muchas ocasiones debido a la dilatación de los tiempos, deja de adecuarse a las necesidades e intereses de los y las participantes.

“Nosotros hacemos la solicitud un año antes. Desde que hacemos la solicitud hasta que empezamos a ejecutar todas esas acciones que en un principio parecía que podrían tener interés, dejan de ser interesantes para la gente que la solicita. Y al final te tienes que ceñir a todo eso que has solicitado y a la valoración técnica de eso que solicitaste en un principio. Puede complicar un poco la ejecución desde que tu solicitas hasta que tu empiezas realmente a ejecutar y que al final, pues todo eso va variando las necesidades de la gente.” **GT | Entidades beneficiarias**

En relación con la priorización de acciones transversales sobre las acciones específicas del sector que desde el resto de los agentes se les señala a las entidades beneficiarias, estas argumentan que las **acciones transversales** permiten ir más allá del encorsetamiento del propio sector, incluso para aquellas personas

participantes que se forman con el objetivo de insertarse o reciclarse en otros sectores de actividad. Por ello, las entidades de formación apuestan por una mayor inclusión de acciones transversales.

“El hecho de que haya más acciones transversales, un poco para poderse salir de ese encorsetamiento que te da el sector de actividad. Es verdad que se va a tender hacia eso porque al final la gente (...) quiere hacer otro tipo de formaciones, quiere fuera de lo que es un sector de actividad, quiere reciclarse a lo mejor o quiere tener esa posibilidad de formarse para poder salir del sector en el que está trabajando, entonces sí, por mi parte creo que sería bueno tender hacia más acciones transversales.” **GT Entidades de formación**

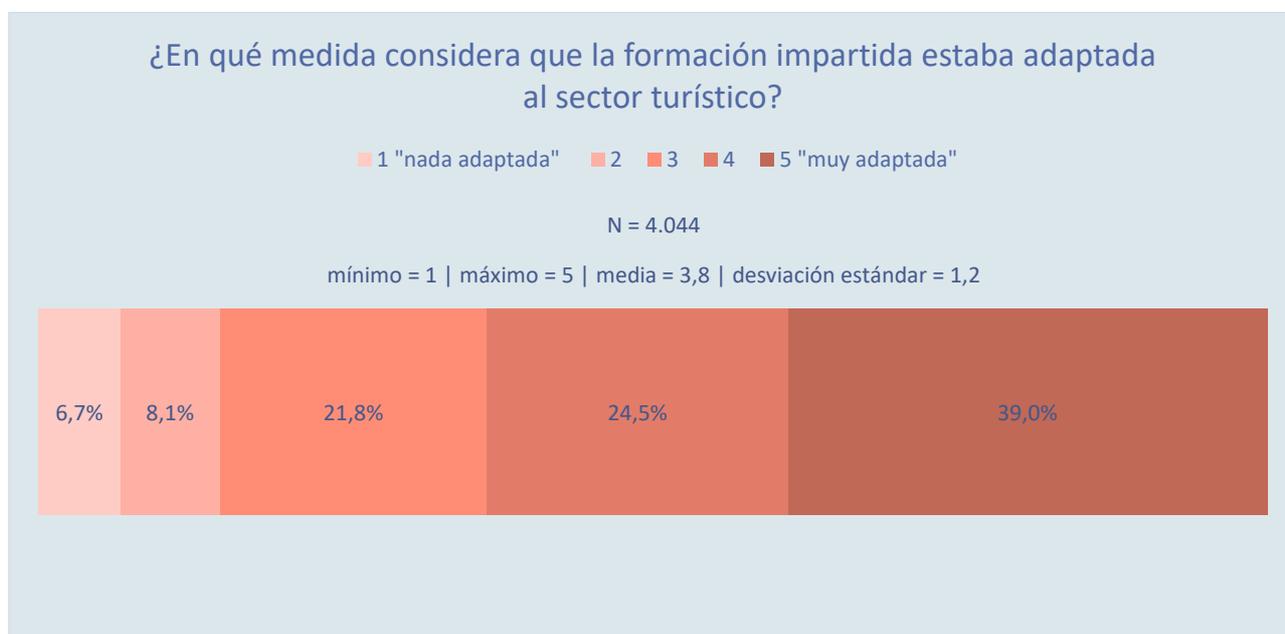
Pregunta evaluación	¿La formación impartida estaba bien adaptada al sector turismo?	
Indicadores y técnicas	Percepción de la adaptación de la formación al sector Turismo [código: E2Oferta4]	Encuestas a trabajadores/as Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales
Juicio		
Síntesis	<p>La formación ejecutada bajo la Convocatoria Turismo 2021 muestra una percepción general positiva en cuanto a su adaptación al sector Turismo. Sin embargo, persisten limitaciones estructurales y de diseño que impactan su capacidad para responder plenamente a las necesidades del sector.</p> <p>Uno de los problemas identificados es la desconexión entre las entidades de formación y el sector turismo. La falta de vinculación directa de entidades con las realidades del sector afecta la relevancia de los programas ofrecido en un contexto de alta heterogeneidad sectorial.</p>	

Sin embargo, se observa que, a pesar de que algunas formaciones están actualizadas, en otros casos persiste una falta de adaptación a los cambios postpandemia. Este desfase es más evidente en ciertos sectores, ya que, por ejemplo, la formación en hostelería ha logrado una mayor actualización en comparación con otros subsectores. Esto refuerza la percepción de que, en general, algunos programas siguen siendo demasiado genéricos y no responden completamente a las demandas actuales del mercado

FUNDAMENTACIÓN

El **63,5% de las personas** encuestadas valoraron que la formación estaba adaptada al sector (4 o 5 en una escala de 5), lo que refleja una percepción generalizada de que los programas estaban razonablemente alineados con las necesidades del sector (Encuesta a trabajadores/as).

GRÁFICO 21. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE LA FORMACIÓN IMPARTIDA ESTABA ADAPTADA AL SECTOR TURÍSTICO? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Sin embargo, estas valoraciones no son homogéneas, sino que presentan **diferencias según el perfil de las personas formadas**¹⁸:

- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero tienen una valoración más positiva que las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto bajo (0,21** puntos mayor, d de Cohen=0,17).

¹⁸ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables: género, edad o tamaño del municipio. No existe una pauta de cambio clara en la variable de nivel de estudios ni en tipo de municipio.

- **Sector:** es el sector del Alquiler de vehículos con y sin conductor el que presenta una valoración más negativa frente a Hostelería, con la valoración más positiva (0,50 puntos** más). El sector del Transporte de viajeros por carretera también presenta una diferencia negativa de 0,3 puntos** frente a Hostelería.
- **Intensidad**¹⁹: según la intensidad de vinculación con la formación, las valoraciones son más positivas conforme se incrementa el grado de intensidad. Es decir, las personas con formación completada entre el 75%-100% consideran en mayor medida que esta estaba adaptada al sector turismo, frente a las personas que no llegaron a iniciar la formación o que la abandonaron al poco tiempo de iniciar.

Por otro lado, el porcentaje de personas que no considera que la formación estuviera suficientemente adaptada pone de manifiesto algunos de los límites en su implementación. En este sentido, uno de los aspectos, ya señalado anteriormente, es la **desconexión entre las entidades beneficiarias y las empresas del sector Turismo**. Representantes empresariales y personas expertas señalaron que muchas entidades beneficiarias no tienen una vinculación directa con el sector, lo que afecta su capacidad para diseñar programas ajustados a este. En esta línea, en los grupos focales también se subrayó la necesidad de mejorar la comunicación entre los centros de formación y las empresas del sector.

“Hay centros de formación que no tienen un conocimiento más específico de cada sector, y eso es lo que nosotros echamos mucho de menos.” Representante empresarial

“Se siguen dando las mismas clases de inglés que hace décadas... pero no se adaptan a lo que realmente necesita el sector.” Persona experta en el sector

“Tendría que haber más comunicación para saber lo que se exige [...] porque si no, es como estar dando palos de ciego.” GdD | Hostelería Presencial

Esto genera que las acciones formativas ofertadas sean genéricas o fáciles de implementar, pero carezcan de **pertinencia sectorial**. Según la visión de las Comisiones Paritarias Sectoriales:

“No se cerró que las organizaciones adjudicatarias fueran relacionadas con el sector turístico, lo que permitió que entidades sin experiencia en este ámbito diseñaran programas para el sector.” Comisiones Paritarias Sectoriales

También se destacó que muchas formaciones no estaban actualizadas frente a los cambios en normativas y expectativas del cliente tras la pandemia, generando una **percepción de desconexión con el mercado actual**.

“Avanzamos, vamos a un temario nuevo, pero no están adaptados realmente al mercado.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Otro límite importante es la **heterogeneidad del sector Turismo**, que incluye subsectores con realidades y necesidades diversas. A diferencia de sectores industriales más definidos, como la farmacéutica o la

¹⁹ La variable de intensidad de la vinculación expresa los grados asociados a la formación: formación sin iniciar, formación completada al 20%, formación completada al 50% y formación completada entre el 75%-100%.

automoción, el turismo incluye un rango amplio de actividades, desde alojamiento hasta agencias de viajes, restauración, actividades culturales, deportivas y de ocio. Esto hace que establecer fronteras claras sea complicado y dificulta el diseño de estrategias formativas ajustadas a estas realidades. Por ejemplo, mientras que el sector de Hostelería tuvo un acceso amplio a la formación, subsectores más pequeños, como el de agencias de viajes, quedaron relegados. Esta falta de segmentación genera que los programas se enfoquen en un **“sector global”**, dejando de lado las **especificidades de los subsectores**.

“Hay que centrarse en las peculiaridades de cada ámbito sectorial para ver cómo se pueden atender.” **Representantes sindicales**

“Los límites del sector no están claros... en turismo, nosotros sabemos que tenemos dos actividades centrales: alojamiento y agencias de viajes.” **Persona experta en el sector**

Además, el sector presenta una **pirámide laboral muy diversa**, con roles que abarcan desde empleos básicos hasta perfiles altamente especializados. Esta diversidad exige un enfoque formativo diferente, pero estructurado. A ello se pone especial atención a la situación actual del sector Turismo donde existe una gran dificultad por encontrar a profesionales cualificados/as. Profesiones clave como jefes de sala, recepcionistas y técnicos especializados están particularmente afectadas. A pesar de la considerable inversión pública en formación, los programas actuales no logran generar los perfiles que el sector necesita, lo que evidencia un desajuste estructural.

“El sector tiene una pirámide laboral tan diversa como su estructura... conviven perfiles altamente sofisticados con trabajos básicos que requieren Formación Profesional clásica.” **Persona experta en el sector**

“No encuentran jefes de sala, no encuentran recepcionistas... profesiones clave que están directamente relacionadas con la experiencia turística.” **Persona experta en el sector**

Asimismo, el **amplio alcance temático de los programas**, que incluye desde idiomas hasta gestión de reservas y mantenimiento de instalaciones supone una oportunidad para abarcar todas las necesidades del sector, pero también evidencia la dificultad de garantizar calidad y pertinencia en todas las áreas.

“En el sector turístico entra todo, desde quien arregla el ascensor hasta quien genera una página web. Manejar todas esas áreas es un reto.” **Comisiones Paritarias Sectoriales**

EJECUCIÓN FÍSICO-FINANCIERA

Pregunta evaluación	¿Cuál es el grado de alcance de la Convocatoria en relación con: los programas realizados, las acciones formativas realizadas, las entidades beneficiarias, los y las participantes formados?	
Indicadores y técnicas	<p>Número de acciones implementadas en relación con las suscritas</p> <p>[código: P1Ejec1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos</p>
	<p>Número de acciones implementadas, desagregado por tipo de acciones, en relación con las suscritas</p> <p>[código: P1Ejec2]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos</p>
	<p>Número de participantes formados/as desagregado por perfil sociodemográfico y territorio</p> <p>[código: P1Ejec4]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Aunque el volumen de acciones formativas previstas y la proporción de solicitud de participantes era todavía mayor, el alcance de la Convocatoria en términos cuantitativos es significativo en función de la población beneficiaria alcanzada. Como aspecto de mejora, se detectan ciertas disonancias entre la planificación prevista en la Convocatoria, la oferta de especialidades y acciones formativas y el número de participantes en las formaciones. En este sentido, se identifican tres tipos de situaciones según la oferta (especialidades formativas suscritas y realizadas) y la demanda (participantes formados/as) vinculada a las especialidades formativas: con alta concentración, con características intermedias y con baja concentración. Asimismo, en el análisis de los programas formativos, se observa que 2 programas han mantenido la totalidad de la ayuda comprometida, mientras que 61 han sufrido minoraciones. Además, 9 programas están en proceso de alegación o subsanación y 3 en recurso o auditoría, lo que refleja distintos niveles de ajuste y revisión en la ejecución de la convocatoria.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

ALCANCE DE LOS PROGRAMAS (EXPEDIENTES O PROGRAMAS FORMATIVOS)

En el marco de la Convocatoria de Turismo 2021 de Fundae, la **distribución de los programas formativos según su estado administrativo** refleja distintos niveles de revisión y ajuste en la asignación de ayudas. En

este sentido, del total de **75 programas de formación**, se identifican **2 programas sin minoración**, lo que indica que han mantenido la totalidad de la ayuda comprometida sin reducciones. Por otro lado, **61 programas presentan minoración**, es decir, han experimentado una reducción en la financiación inicialmente otorgada, ya sea por ajustes presupuestarios, cumplimiento parcial de requisitos o resultados de auditoría. Además, **9 programas se encuentran en fase de alegación o subsanación**, lo que significa que están en proceso de revisión tras la presentación de documentación adicional por parte de las entidades solicitantes. Finalmente, **3 programas están en recurso en estudio o gestión de auditoría**, lo que implica que han sido objeto de revisión tras un recurso administrativo o están en evaluación para verificar el cumplimiento de las condiciones de financiación.

TABLA 16. FASES DE EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS (NÚMERO Y PORCENTAJE). FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (PLANES EJECUTADOS).
FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

<i>Fases de ejecución de los programas</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Programas con alegación o subsanación en estudio</i>	9	12,00%
<i>Programas con minoración</i>	61	81,33%
<i>Programas con recurso en estudio o gestión auditoría</i>	3	4,00%
<i>Programas sin minoración</i>	2	2,67%
Total	75	100,00%

NÚMERO DE ACCIONES IMPLEMENTADAS EN RELACIÓN CON LAS SUSCRITAS

El volumen total de **acciones formativas suscritas en la Convocatoria es de 3.654** correspondientes a **189 especialidades formativas**, siendo las **acciones finalmente realizadas un total de 1.742**, correspondientes a **166 especialidades formativas**. En global, se han realizado el **47,7% de las acciones formativas** suscritas en la Convocatoria²⁰.

NÚMERO DE ACCIONES IMPLEMENTADAS, DESAGREGADO POR TIPO DE ACCIONES, EN RELACIÓN CON LAS SUSCRITAS

Como primera aproximación, el análisis de las acciones formativas realizadas respecto a las suscritas, según especialidad formativa, ofrece información sobre la realización final **de las acciones formativas previstas en un inicio**, así como una panorámica de las **especialidades formativas que gozan de un elevado grado de realización**, frente a las especialidades con acciones formativas que muestran un **amplio margen entre las fases de suscripción y realización**²¹. De tal forma, se encuentran especialidades formativas con acciones que superan el 100% de realización sobre las suscritas en un inicio. Es decir, que son realizadas a pesar de no

²⁰ Fuente: Base de datos de Fundae (DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.

²¹ La tabla completa de las acciones formativas implementadas respecto a las suscritas, según especialidad formativa, puede consultarse en el Anexo.

haber sido suscritas. Las **especialidades formativas con un elevado grado de realización**, respecto a las suscritas en un inicio (32 especialidades con un porcentaje de realización de entre el 90%-150%), presentan características comunes que permiten identificar pautas relevantes:

- Varias especialidades están centradas en el **aprendizaje de idiomas**. Entre ellas se encuentran especialidades relacionadas con el inglés, francés, alemán y chino, en niveles básicos e intermedios, orientadas a mejorar las competencias lingüísticas de las personas participantes. Estas especialidades destacan por su aplicabilidad práctica y por ser especialmente relevantes en sectores con alta interacción internacional.
- Otro conjunto significativo de especialidades se vincula con la **gastronomía y los servicios de restauración**, incluyendo temas como la cocina italiana, vegetariana, la creación de cartas y menús, y técnicas culinarias específicas. Estas especialidades también abarcan aspectos de gestión, como la restauración, el bar-cafetería y el servicio en restaurantes y bares. Este grupo se orienta a la mejora de la calidad del servicio en la hostelería, así como la incorporación de tendencias innovadoras en la oferta gastronómica.
- En el ámbito de **atención al cliente y protocolos**, se incluyen especialidades como la recepción y atención al cliente en alojamientos, el servicio de comidas en centros sanitarios y sociosanitarios, y protocolos higiénico-sanitarios en sectores específicos. Estas especialidades se centran en la profesionalización del trato al cliente y en el cumplimiento de estándares de calidad, lo que resulta especialmente relevante en contextos postpandemia.
- Las especialidades relacionadas con la **seguridad alimentaria y la manipulación de alimentos** también figuran entre las que gozan de un elevado grado de realización. Temas como la gestión de alérgenos, la manipulación de alimentos de alto riesgo y la conservación en crudo destacan por su enfoque en garantizar la seguridad alimentaria y atender las necesidades de personas consumidoras con restricciones alimentarias.
- Por último, algunas especialidades abordan **competencias técnicas y digitales**, como las competencias digitales básicas y aspectos técnicos específicos relativos al transporte aéreo. Este grupo responde a la necesidad de adaptación a un entorno laboral más digitalizado y a tareas técnicas especializadas.

En segundo lugar, existen acciones formativas suscritas con **porcentajes de realización medios** (porcentajes inferiores al 90%) que corresponden a **134 especialidades**. Estas incluyen áreas como la **restauración y hostelería**, con especialidades centradas en técnicas culinarias y gestión de establecimientos; **marketing y ventas**, enfocadas en promoción digital y fidelización; **transporte y logística**, vinculadas a la profesionalización del sector; **seguridad y prevención**, relacionadas con protocolos de actuación y normativas; y **gestión sostenible e innovación**, con especialidades sobre sostenibilidad y nuevas técnicas operativas.

En tercer lugar, se encuentran las **especialidades formativas que no se han realizado, pese a estar suscritas (379 acciones formativas de 23 especialidades)**. La no realización podría deberse, bien a que se enfocan a necesidades puntuales en el tiempo y en el contexto, o bien a su enfoque específico, generando un interés limitado. En hostelería, por ejemplo, se incluyen especialidades como “Operaciones de Limpieza en Apartamentos Turísticos” o “Elaboraciones Gastronómicas a la Vista del Cliente”, mientras que en transporte se identifican “Conducción de Remolques y Semirremolques” o “Medidas de Reactivación del Sector del Transporte”. En el ámbito comercial y de *marketing*, destacan “Marketing Digital para el Posicionamiento del Producto Propio” y “Revenue Management. Nivel de Recepción”, que también abordan competencias muy específicas.

En un segundo análisis, al poner en relación las acciones formativas realizadas con su especialidad formativa, resulta interesante visualizar las **especialidades formativas con mayor número de acciones formativas realizadas**, independientemente del grado en que estaban previstas o suscritas. Entre las más destacadas se encuentran las especialidades formativas vinculadas a la comercialización de productos turísticos, la gestión de establecimientos, la organización de eventos y la mejora de la calidad del servicio en turismo. Estas temáticas reflejan la demanda de **competencias organizativas y técnicas**.

GRÁFICO 22. ESPECIALIDADES FORMATIVAS CON MAYOR NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (DWHA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



estar dirigidas a necesidades específicas o contextos concretos dentro del sector turismo, como el servicio a sectores particulares de la población o el perfeccionamiento de áreas específicas del servicio, lo que las sitúa en un rango intermedio tanto de demanda como de alcance en términos de participantes.

Por último, en los casos de **baja concentración**, como en las especialidades formativas de “Tecnologías Emergentes en el Sector Turístico” y “Gestión de Alérgenos en Restauración”, se observa un menor número de acciones formativas y de participantes formados/as. Estas especialidades pueden estar vinculadas a demandas más localizadas o a ámbitos de alta especialización técnica.

NÚMERO DE PARTICIPANTES FORMADOS/AS DESAGREGADO POR PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y TERRITORIO

El número total de participantes formados/as es de **133.141 personas**. Respecto al número de participantes formados/as, inicialmente el volumen de **participantes solicitados**²² era del 627,8% (835.886 personas) y la cantidad de **participantes suscritos** era del 121,7% (162.080 personas).

TABLA 17. NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES EN LA CONVOCATORIA TURISMO 2021. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

	Número	Porcentaje sobre participantes formados/as
Participantes solicitados/as	835.886	627,82%
Participantes suscritos/as	162.080	121,74%
Participantes comunicados/as	133.443	100,23%
Participantes formados/as	133.141	100,00%

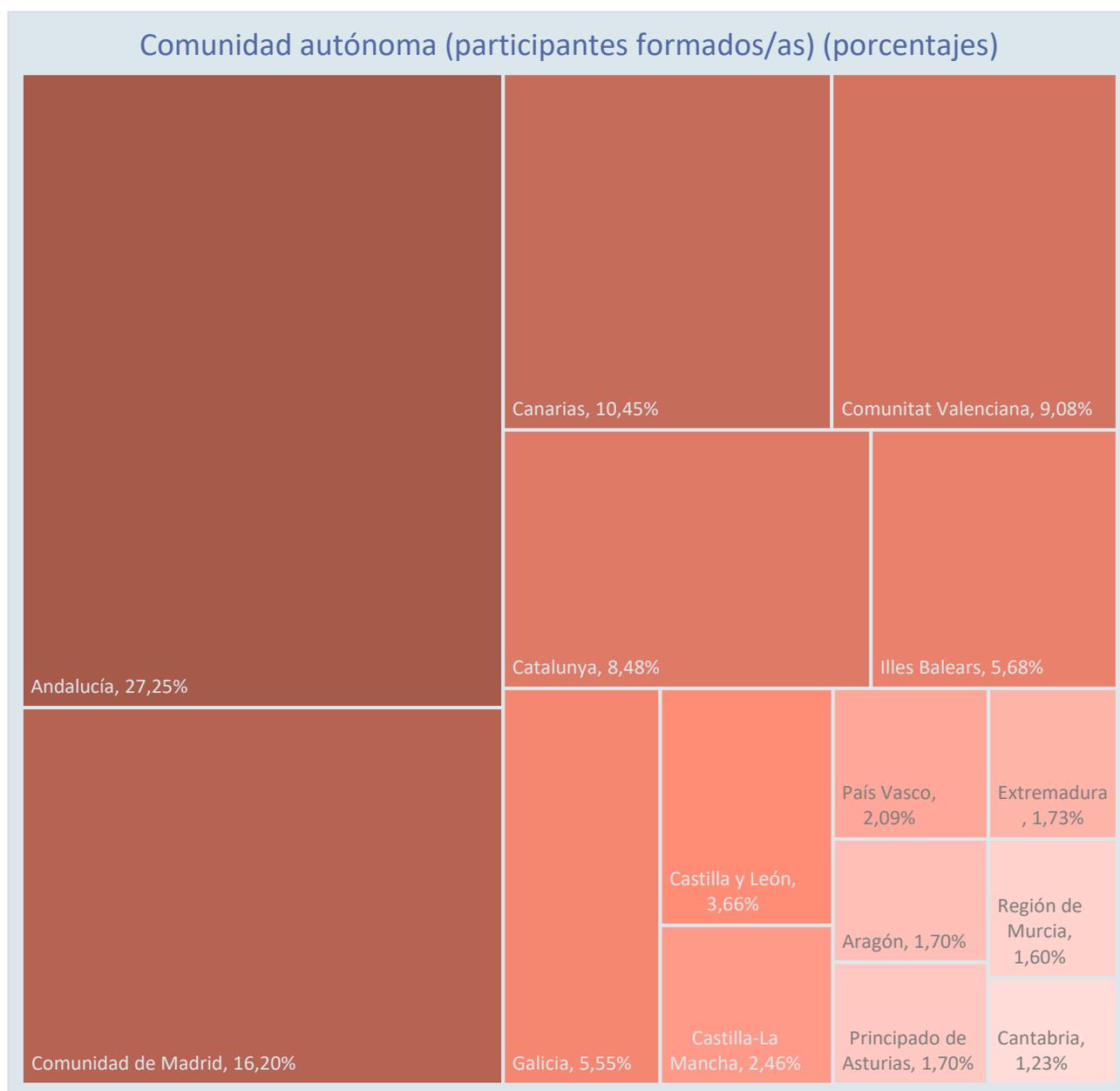
El análisis del **perfil sociodemográfico de las personas participantes en las acciones formativas** desarrolladas en el marco de la Convocatoria de Fundae Turismo 2021 permite identificar las principales características de quienes accedieron a estos programas, diseñados para responder a las necesidades específicas del sector turismo. Con el objetivo de sintetizar el perfil sociodemográfico de las personas participantes, hemos definido un perfil tipo. El **perfil tipo de las personas participantes** en las acciones formativas de la Convocatoria de Fundae Turismo 2021 se caracteriza por ser **mayoritariamente mujer**, con una **edad comprendida entre los 25 y 54 años**. **Andalucía** es la comunidad autónoma que aporta mayor proporción de participantes, seguida de la Comunidad de Madrid y Canarias. En términos de nivel de estudios, la persona participante típica cuenta con **estudios de Bachillerato, ESO o EGB, o Formación Profesional de Grado Superior**. Desde la perspectiva laboral, esta persona se encuentra ocupada bajo el **Régimen General**, aunque también existe una proporción relevante de participantes en **situación de desempleo**. A continuación, se

²² Participantes solicitados se refiere al número total de personas que las entidades formadoras incluyen en su solicitud inicial de acciones formativas, indicando su intención de formar a ese grupo en las especialidades previstas en la Convocatoria.

incluyen los gráficos y tablas de las variables sociodemográficas, en las que se puede consultar al detalle la distribución de cada una de ellas según categorías.

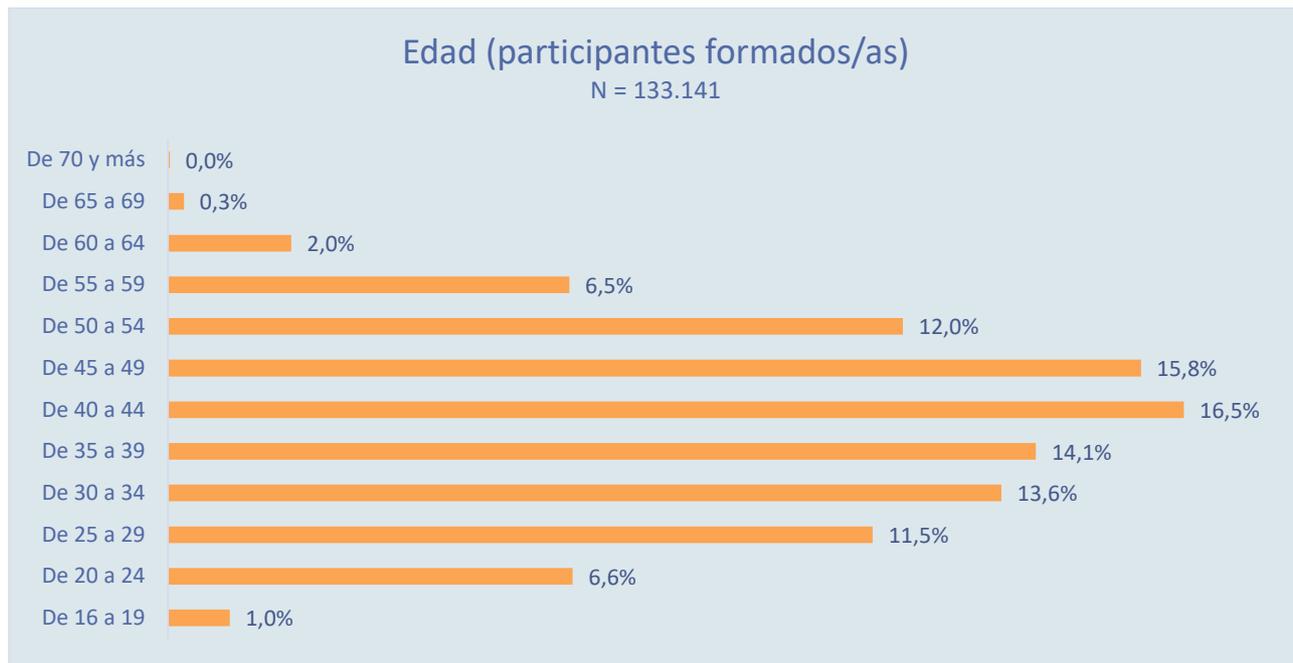
Según la variable **territorial**, es Andalucía la autonomía con mayor número de participantes formados/as (27,3%), seguida de la Comunidad de Madrid (16,2%) y Canarias (10,45%). Comunitat Valenciana y Catalunya son otras dos comunidades autónomas que aportan participantes, aunque ambas por debajo del 10% (9,1% y 8,5% respectivamente). Comunidad Foral de Navarra, La Rioja, Ceuta y Melilla aportan menos del 1% de participantes.

GRÁFICO 24. COMUNIDAD AUTÓNOMA (PARTICIPANTES FORMADOS/AS) (PORCENTAJES). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PARTICIPANTES). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



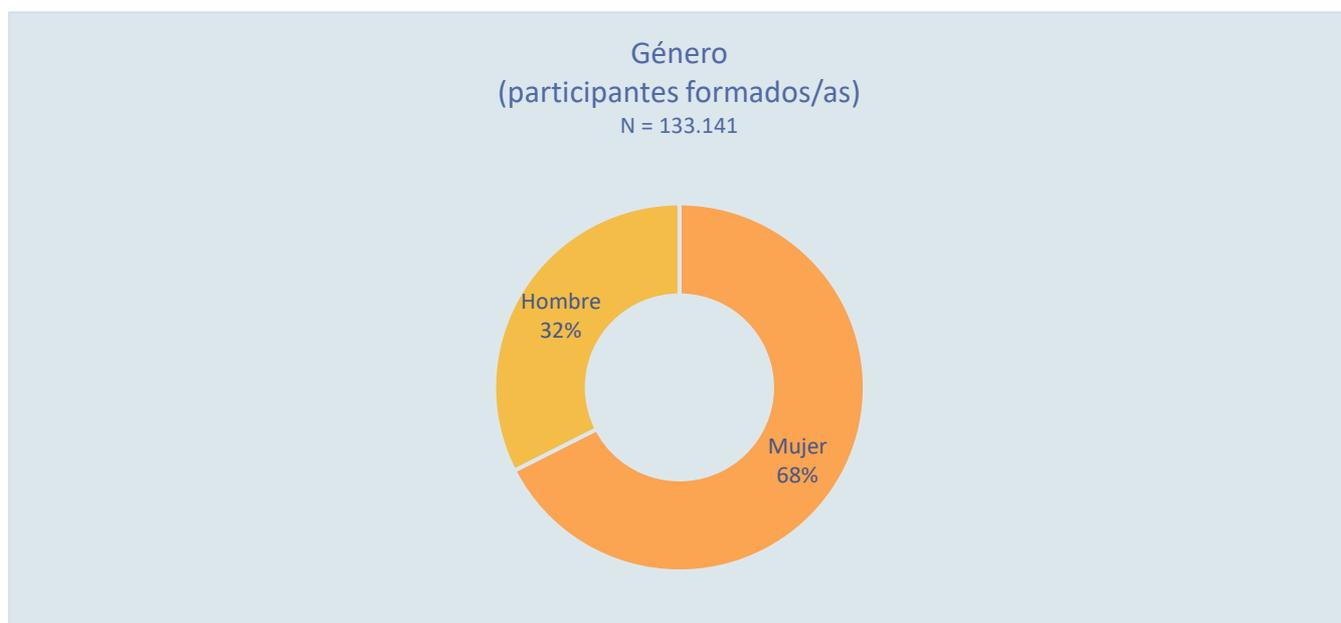
La mayoría de las personas participantes se encuentran en el tramo de edad comprendido entre los **25 y 54 años**, que representa el 83,6% del total, lo que refleja la orientación de las acciones formativas hacia una población en plena etapa laboral activa.

GRÁFICO 25. EDAD (PARTICIPANTES FORMADOS/AS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



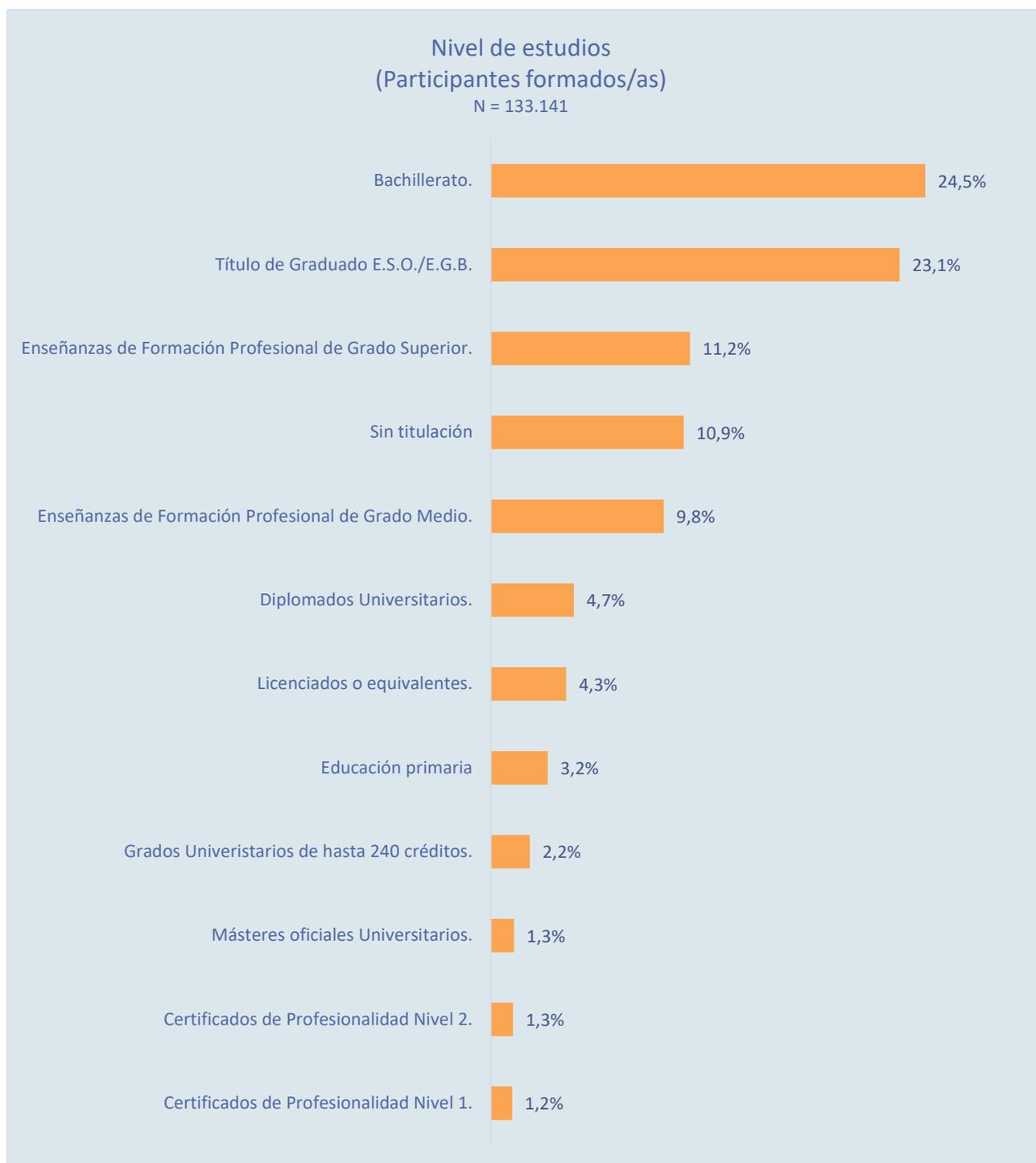
Los datos muestran una **mayor representación de mujeres** (68%) frente a hombres (32%). Estos datos muestran la composición en términos de género del sector turismo, así como una mayor propensión por parte de las mujeres a participar en iniciativas vinculadas a la formación.

GRÁFICO 26. GÉNERO (PARTICIPANTES FORMADOS/AS). ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



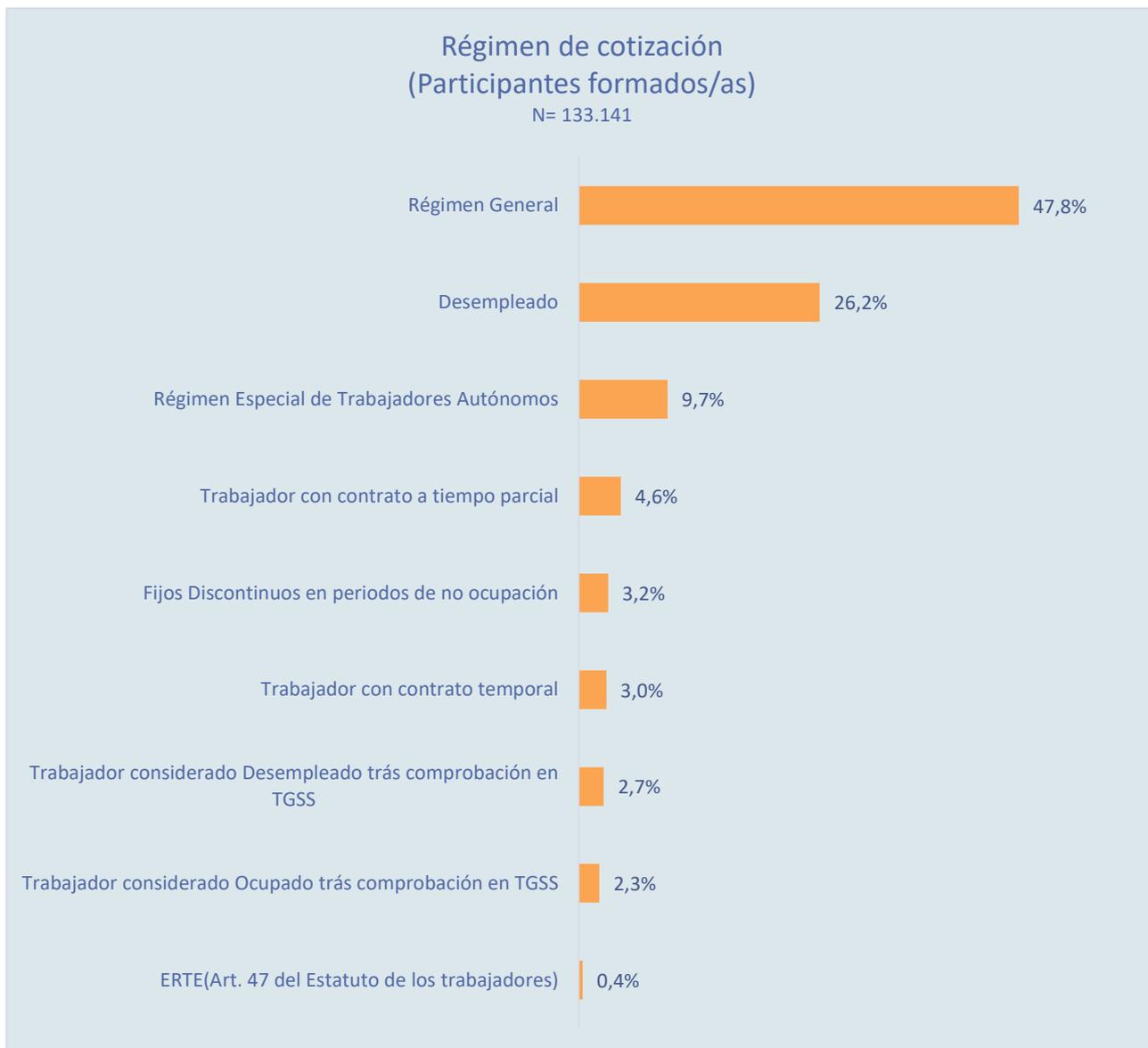
En cuanto al **nivel de estudios**, una parte significativa de las personas participantes cuenta con estudios de Bachillerato, ESO o EGB, así como de Formación Profesional de Grado Superior, que en conjunto representan el 58,9% de los casos. Por otro lado, el 10,9% de las personas no dispone de titulación formal, lo que evidencia la relevancia de estas acciones para garantizar el acceso a la formación de colectivos con menor nivel de estudios.

GRÁFICO 27. NIVEL DE ESTUDIOS (PARTICIPANTES FORMADOS/AS). ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



Respecto a la **situación laboral**, el 47,8% de las personas participantes se encuentran ocupadas en el Régimen General, mientras que el 26,2% están en situación de desempleo, lo cual refleja la importancia que las personas participantes dan a estas acciones vinculadas al SEPE para la mejora de la empleabilidad.

GRÁFICO 28. RÉGIMEN DE COTIZACIÓN (PARTICIPANTES FORMADOS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



ACCESO

Pregunta evaluación	¿Cuál es el volumen de entidades solicitantes de las ayudas para la realización de programas de formación? ¿Cuáles son las tasas de acceso, aprobación, ejecución, financiación, en términos de entidades, programas, acciones formativas y participantes?	
Indicadores y técnicas	Tasas de acceso por entidad solicitante, desagregado por tipo y territorio [código: PAcceso1]	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos
	Tasas de ejecución por entidad solicitante, desagregado por tipo y territorio [código: PAcceso3]	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos
Juicio		
Síntesis	En términos globales, se observa una reducción progresiva entre lo solicitado, lo suscrito y lo ejecutado, reflejando diferencias en los niveles de ejecución según el tipo de entidad y el volumen de recursos movilizados. El acceso de las entidades solicitantes de la Convocatoria se encuentra dentro de los parámetros esperables. La mayoría de los programas suscritos son promovidos por una única entidad, mientras que una menor proporción corresponde a agrupaciones de varias entidades. Los grupos de empresas destacan por alcanzar los niveles más altos de ejecución, seguidos de las organizaciones empresariales.	

FUNDAMENTACIÓN

En el marco de la Convocatoria Turismo 2021 de Fundae, las tasas se han calculado tomando como referencia el 100% de lo solicitado, sobre el cual se determinan los valores correspondientes a lo suscrito y lo finalmente ejecutado. Estos datos permiten **analizar la progresión de las distintas fases de la Convocatoria en términos de participantes, acciones formativas y financiación.**

Se observa una **reducción en los distintos pasos entre lo solicitado, lo suscrito y lo ejecutado.** En cuanto a los participantes, del total solicitado (230.209; 100%), se suscribieron 162.080 (70,4%) y se ejecutaron 133.138 (57,8%). Respecto a las acciones formativas, de las 4.595 solicitadas (100%), se suscribieron 3.654 (79,5%) y se ejecutaron 1.742 (37,9%). En términos de financiación, de los 53.365.622,97 € solicitados (100%), se suscribieron 38.980.504,76 € (73,0%) y se ejecutaron 33.890.954,36 € (63,5%).

TABLA 18. PARTICIPANTES, ACCIONES FORMATIVAS Y FINANCIACIÓN (SOLICITADO, SUSCRITO Y EJECUTADO). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

	Solicitado	Suscrito	Ejecutado
Participantes	230.209 (100%)	162.080 (70,4%)	133.138 (57,8%)
Acciones formativas	4.595 (100%)	3.654 (79,5%)	1.742 (37,9%)
Financiación	53.365.622,97 € (100%)	38.980.504,76 € (73,0%)	33.890.954,36 € (63,5%)

TASAS DE ACCESO POR ENTIDAD SOLICITANTE, DESAGREGADO POR TIPO DE ENTIDAD

La tasa de acceso por entidad solicitante se refiere a los **programas aprobados y suscritos**, en el marco de la Convocatoria, en relación con el número global de programas solicitados, incluyendo los denegados, renunciaciones y desistimientos, entre otros.

La **proporción de acceso (programas aprobados y suscritos) a la Convocatoria Turismo 2021 es del 22,8%** (81) de los programas presentados. El 76,3% (271) de los programas que se presentan son denegados o no son admitidos a trámite por no cumplir alguno de los requisitos de la Convocatoria. Los programas suscritos son principalmente **impulsados por una entidad única** (74,1%; 60) y en una cuarta parte de los casos son promovidos por varias entidades.

TABLA 19. NÚMERO Y PORCENTAJE DE PROGRAMAS SOLICITADOS SEGÚN FASES DE LA RESOLUCIÓN. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Fases de resolución	N	Porcentaje
Aprobado y suscrito	81	22,8%
Denegado	261	73,5%
No admisión a trámite	10	2,8%
Renuncia	1	0,3%
Desistido	2	0,6%
Total general	355	100,0%

TABLA 20. PROGRAMAS SUSCRITOS, SEGÚN TIPO DE ENTIDAD SOLICITANTE. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Tipo de entidad solicitante	Programas suscritos	Porcentaje
Entidad única	60	74,1%
Varias entidades	21	25,9%
Total general	81	100,0%

TASAS DE EJECUCIÓN FINANCIERA POR ENTIDAD SOLICITANTE, DESAGREGADO POR TIPO DE ENTIDAD

La **tasa de ejecución global** del presupuesto asignado a las entidades solicitantes es del **84,0%**. Es decir, las entidades que han recibido financiación han ejecutado, de media, el 84% de esta. Por tipología, son los grupos de empresas las que han logrado una tasa de ejecución mayor (97,1%), seguidas de las organizaciones empresariales.

También resulta relevante analizar la **tasa del presupuesto suscrito sobre el presupuesto solicitado** por las entidades: en general, se suscribió con las entidades un presupuesto que suponía el 66,2% del que inicialmente habían solicitado para realizar las acciones formativas. En este caso, son los grupos de empresas el perfil que solicitó presupuestos más alejados del monto total que posteriormente se suscribió (43,2%).

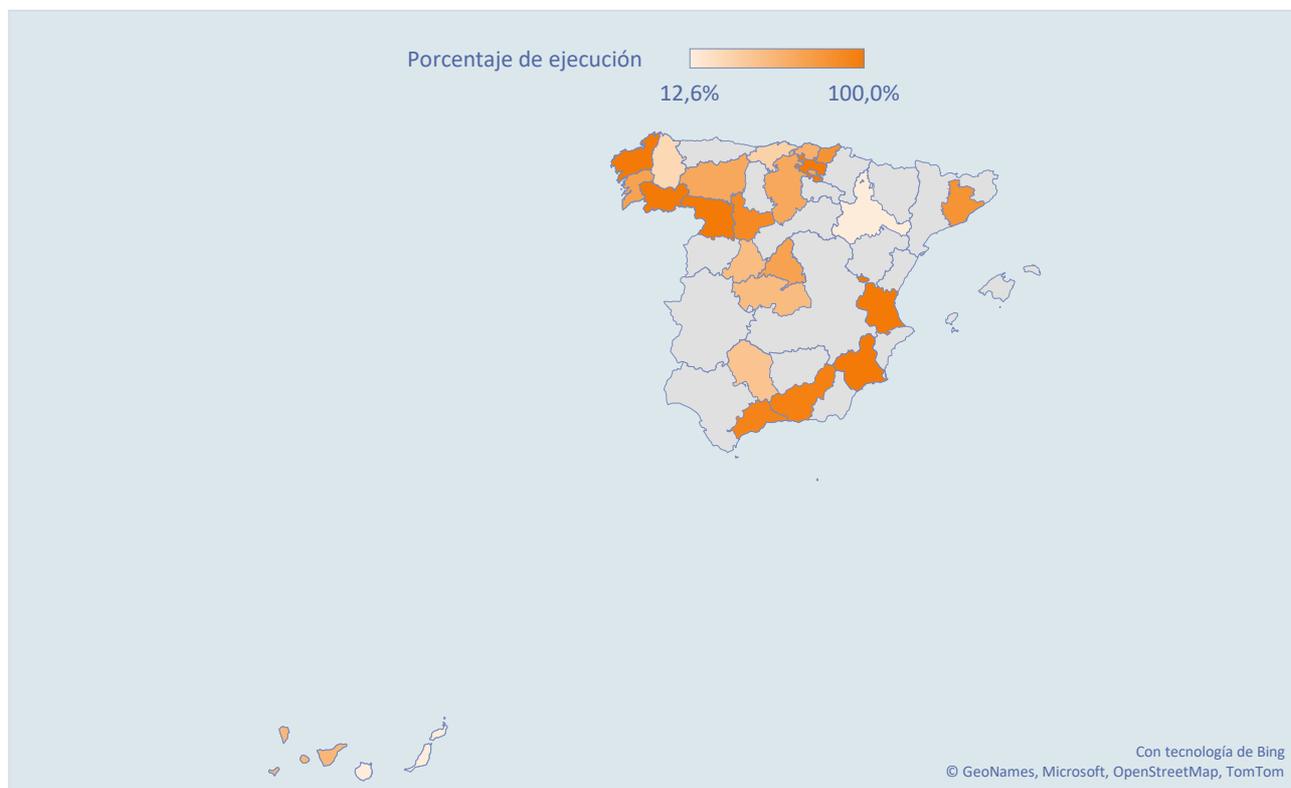
TABLA 21. TASA DE PRESUPUESTO SUSCRITO SOBRE EL SOLICITADO Y TASA DE EJECUCIÓN, PROGRAMAS SEGÚN TIPOLOGÍA DE LA ENTIDAD SOLICITANTE. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Tipología de la entidad solicitante	Número y porcentaje de programas	Tasa de ejecución	Tasa del presupuesto suscrito sobre el presupuesto solicitado
Centro/entidad de formación	68 (84,0%)	83,0%	69,6%
Empresa con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma	6 (7,4%)	81,0%	49,8%
Grupo de empresas con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma	3 (3,7%)	97,1%	43,2%
Organización Empresarial	4 (4,9%)	96,2%	50,4%
Total general	81	84,0%	66,2%

Desde un enfoque territorial, el **porcentaje de ejecución de las 121 entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución** presenta variaciones entre provincias, oscilando entre el 100% en Álava, A Coruña, Murcia, Ourense, València y Zamora y el 12,6% en Las Palmas.

GRÁFICO 29. PORCENTAJES DE EJECUCIÓN (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN, PROVINCIAS).

FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.



Estos datos, en relación con el **número de entidades en cada provincia**, muestran que Málaga alcanza un porcentaje de ejecución elevado (92,1%), a pesar de contar con un número significativo de entidades (11). Pontevedra y Madrid, con 20 y 29 entidades respectivamente, también presentan altos niveles de ejecución (69,8% y 69,5%). En contraste, Las Palmas, con un número considerable de entidades (10), registra un porcentaje de ejecución reducido (12,6%).

TABLA 22. NÚMERO DE ENTIDADES BENEFICIARIAS Y PORCENTAJE DE EJECUCIÓN (PROVINCIAS). FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS CON COMPROMISO DE EJECUCIÓN). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Provincia	Número de entidades	Porcentaje de ejecución
Araba/Álava	1	100,0%
A Coruña	1	100,0%
Murcia	1	100,0%
Ourense	1	100,0%
València	2	100,0%
Zamora	1	100,0%
Granada	1	94,9%
Málaga	11	92,1%
Valladolid	8	87,8%
Gipuzkoa	2	81,3%
Barcelona	9	80,9%

Pontevedra	20	69,8%
Madrid	28	69,5%
León	2	65,0%
Burgos	5	64,9%
Bizkaia	2	58,9%
Santa Cruz de Tenerife	4	53,7%
Toledo	2	50,0%
Ávila	1	49,9%
Córdoba	2	43,8%
Cantabria	4	34,0%
Lugo	2	28,7%
Zaragoza	1	13,2%
Las Palmas	10	12,6%
Total general	121	66,9%

Nota: No son entidades únicas, ya que una misma entidad puede participar en varios territorios y distintos programas.

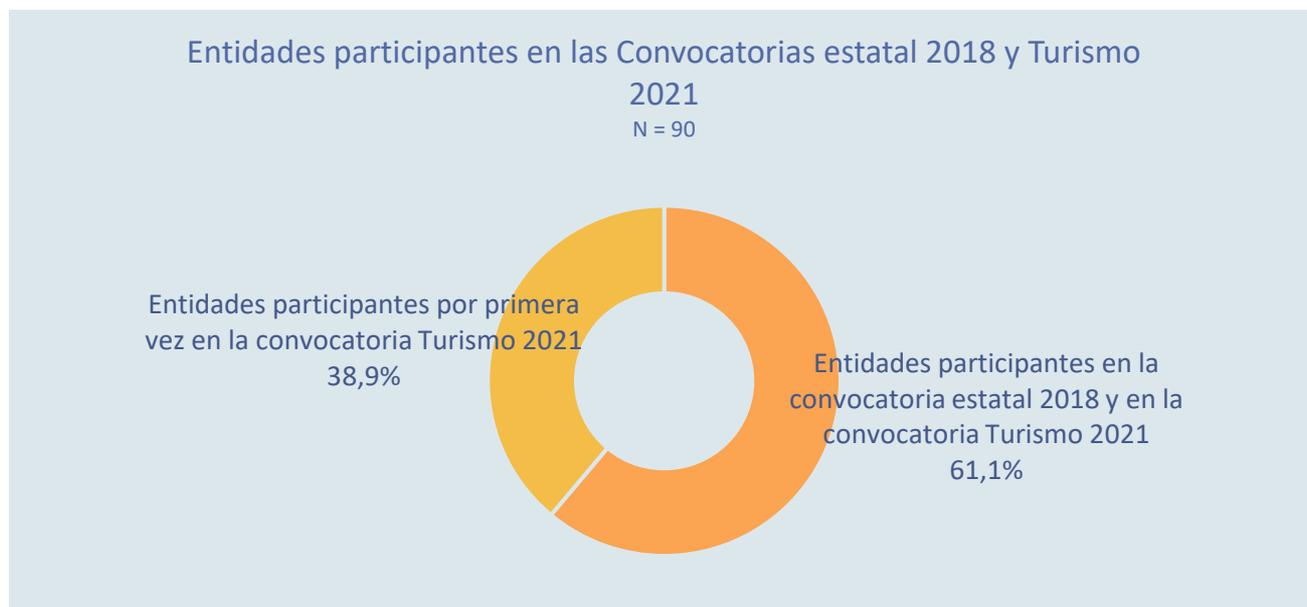
PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA

Pregunta evaluación	¿La Convocatoria llega a su público objetivo?	
Indicadores y técnicas	% de entidades de formación que se presentan por primera vez a la Convocatoria sobre el total de las entidades de turismo que se han presentado en la Convocatoria 2018 [código: PConv]	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros
Juicio		
Síntesis	En la Convocatoria existe una proporción adecuada entre entidades nuevas y entidades que ya habían participado anteriormente, por lo que se constata que se llega al público objetivo a la vez que se logra cierto grado de heterogeneidad en el grado de experiencia de las entidades solicitantes.	

FUNDAMENTACIÓN

El **39% (35)** de las entidades de formación que participaron en la Convocatoria Turismo 2021 se habían presentado por primera vez. El **61% (55)** restante eran entidades de formación que se presentaron a la Convocatoria Turismo 2021, ya habiéndose presentado con anterioridad a la Convocatoria estatal de 2018 adscritas a la Comisión Paritaria Sectorial de Turismo.

GRÁFICO 30. ENTIDADES PARTICIPANTES EN LAS CONVOCATORIAS ESTATAL 2018 Y TURISMO 2021. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (ENTIDADES DE LA CONVOCATORIA ESTATAL 2018 Y ENTIDADES DE LA CONVOCATORIA TURISMO 2021). 13/12/2024.



DIFUSIÓN DE LA CONVOCATORIA

Pregunta evaluación	¿En qué medida se desarrollan acciones de difusión de la Convocatoria?	
	<p>Grado de valoración de las acciones de difusión [código: PJInfo3]</p>	<p>Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria</p> <hr/> <p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Las acciones de difusión de la Convocatoria Turismo 2021 combinaron estrategias digitales, presenciales y sectoriales, como campañas en redes sociales, participación en ferias de empleo y la creación de un espacio web específico. A ello se suma la difusión realizada por las entidades de formación a través de campañas de comunicación propias. Estas iniciativas permitieron una difusión amplia, especialmente en el contexto postpandemia, donde el esfuerzo de comunicación fue mayor.</p>	

Sin embargo, la ausencia de un presupuesto específico para la comunicación limitó el alcance de las acciones, lo que se tradujo en dificultades para llegar a todo el público objetivo. Asimismo, las entidades de formación señalan que las jornadas informativas sobre la Convocatoria son poco profundas y generalistas, no solventando las dudas que habitualmente se les plantean.

FUNDAMENTACIÓN

La **difusión** de la Convocatoria Turismo 2021 se ha llevado a cabo a través de diversos canales y estrategias, aunque persisten limitaciones relacionadas con la falta de presupuesto específico y la necesidad de acciones más sistemáticas y estructuradas. La información recogida revela que, si bien se realizaron esfuerzos significativos, estos no siempre alcanzaron al público objetivo de manera eficaz.

Desde el equipo de gestión se destaca que se generó un **espacio web** específico con toda la documentación de la Convocatoria y se añadió la oferta formativa a un buscador de cursos dentro de la plataforma de Fundae. Esta herramienta permitía a las y los usuarios acceder a la oferta formativa disponible filtrando por sector y cursos específicos. Asimismo, se llevaron a cabo acciones de *marketing* digital, como campañas en *Google Ads* y la colocación de un *banner* en la página principal de la web. Paralelamente, se realizaron campañas en redes sociales y participaciones en ferias de empleo, formación y emprendimiento, tanto presenciales como virtuales, con el objetivo de llegar a colectivos específicos, como PYMES y personas trabajadoras.

La Convocatoria Turismo 2021 vio diversificada e intensificada la difusión de la Convocatoria. Por un lado, el equipo de gestión señala la **intensificación de las acciones de difusión** debido al contexto postpandemia, el cual exigía un mayor esfuerzo en la comunicación.

“En turismo se hizo más específica. Se creó más noticias y más información en la web.” **Equipo de Gestión**

Por otro lado, desde Fundae, como ya se ha mencionado, se apostó por la **diversificación de los canales y estrategias de difusión de la Convocatoria**, que se vieron complementados con el **papel activo de las entidades de formación**, quienes realizaron campañas de comunicación dirigidas a captar participantes para las acciones formativas.

Esta responsabilidad compartida ha permitido mejorar el alcance de la Convocatoria, aunque de forma desigual según las capacidades y recursos de cada entidad.

“Los propios centros buscan a sus propios trabajadores. Ellos hacen sus pequeñas campañas de difusión.” **Equipo de Gestión**

No obstante, continúan percibiéndose limitaciones en la difusión de la Convocatoria. Concretamente, se apunta que estos nuevos canales y estrategias implementados por Fundae **carecieron de un plan de**

comunicación estructurado específicos. El equipo de gestión señala que no existe un presupuesto asignado a la comunicación para cada Convocatoria, lo que limita la capacidad de llevar a cabo campañas más amplias y efectivas.

“No hay un presupuesto asignado para cada convocatoria [...]” Equipo de Gestión

“Lo ideal sería hacer un pequeño Plan de comunicación de esa convocatoria específica con medidas específicas.” Equipo de Gestión

Esta carencia se percibe como un obstáculo importante para asegurar que la información llegue de manera eficiente a las y los trabajadores/as del sector Turismo, como reconocen algunos actores clave:

“Lo importante era que luego se hiciera difusión al público objetivo [...] ahí no sé si llegamos bien.” Equipo de Gestión

Por otro lado, también se señalan por parte de las entidades de formación las carencias de las **jornadas de difusión** que van dirigidas a las entidades de formación. Señalan que la información que se presenta en estas es generalista, sin profundizar en aspectos más complejos, que posteriormente son los que de generan dudas entre las entidades de formación.

“A ver, está bien, pero bueno, yo creo que no entran en demasiada materia, pero igual está bien para la gente que es la primera vez que se presenta a las convocatorias. Para la gente que ya está acostumbrada a participar más veces, yo creo que son muy generalistas en lo que se plantea.” GT | Entidades beneficiarias

“Es una reunión introductoria de manera general, pero bueno, sí que es verdad que no se abordan cuestiones un poquito más profundas, que llevan la ejecución del proyecto.” GT | Entidades beneficiarias

PARTICIPANTES INSCRITOS Y FORMADOS

Pregunta evaluación	¿Cuál es la tasa de cobertura formativa de las y los participantes formados/as?	
Indicadores y técnicas	Tasa de cobertura formativa [código: PParti1]	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros
Juicio		
Síntesis	La cobertura formativa de la Convocatoria Turismo 2021 se encuentra dentro de los parámetros esperados en relación con la población ocupada de referencia.	

FUNDAMENTACIÓN

La tasa de **cobertura formativa** se calcula en función del número de participantes en relación con la población ocupada de referencia de la Convocatoria, es decir, las personas empleadas en los sectores correspondientes. En la Convocatoria Turismo 2021, en términos de participantes, se alcanzó el **6,4% de la población ocupada**

de referencia, conforme al criterio publicado en la Convocatoria, lo que equivale a **133.141 participantes de un total de 2.096.407 personas empleadas en los sectores considerados**. El sector con mayor representación en términos absolutos es la **Hostelería**, con 110.631 personas formadas (6,5% de su población ocupada), seguido del **Transporte de viajeros por carretera**, con 11.536 formados (5,6%). Los mayores porcentajes de población formada se registraron en sectores más reducidos en términos de peso poblacional global del sector: **Elaboradores de productos cocinados para venta a domicilio**, con un 10,3%, y las agencias de viaje, con un 8,2%. Otros sectores, como el **Transporte aéreo**, alcanzaron un menor porcentaje relativo de participantes (3,5%).

TABLA 23. NÚMERO DE Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES FORMADOS EN RELACIÓN CON LA POBLACIÓN OCUPADA DE REFERENCIA DE LA CONVOCATORIA TURISMO 2021. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (PRO DWHA OFERTA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Denominación del sector	Población ocupada de referencia de la Convocatoria Turismo 2021	Participantes formados	Porcentaje alcanzado de participantes formados/as
Hostelería	1.697.317	110.631	6,5%
Agencias de viaje	65.695	5.393	8,2%
Alquiler de vehículos	21.334	1.299	6,1%
Transporte de viajeros por carretera	206.202	11.536	5,6%
Transporte aéreo	94.230	3.252	3,5%
Empresas organizadoras del juego del bingo	8.739	731	8,4%
Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio	2.890	299	10,3%
Total	2.096.407	133.141	6,4%

Pregunta evaluación		¿Cuál es la tasa de cobertura poblacional?	
Indicadores y técnicas	Tasa de cobertura poblacional [código: PParti2]	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros	
Juicio			
Síntesis	La tasa de cobertura poblacional es adecuada e indica que no han producido grandes desviaciones respecto a la planificación inicial.		

FUNDAMENTACIÓN

La **tasa de cobertura poblacional** se calcula en función del número de trabajadores y trabajadoras formados, independientemente de cuántas veces hayan participado en formaciones, en relación con la población

ocupada de referencia del sector, según datos de Convocatoria. En la Convocatoria Turismo 2021, en términos de trabajadores y trabajadoras, se alcanzó el **3,4% de la población ocupada de referencia**, conforme al criterio publicado en la Convocatoria, lo que equivale a **72.156²³ trabajadores y trabajadoras formados/as de un total de 2.096.407 personas empleadas en los sectores considerados.**

Pregunta evaluación	¿Cuáles son las tasas de formación en los distintos tipos de competencias: por nivel y por área prioritaria?	
Indicadores y técnicas	Tasas de formación en los distintos tipos de competencias: por nivel y por área prioritaria [código: PParti3]	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros
Juicio		
Síntesis	Un gran volumen de participantes se ha formado en acciones formativas de nivel 1 (competencias básicas para tareas simples en procesos normalizados). La mayor proporción de participantes ha cursado una formación priorizada por una sola Comisión Paritaria Sectorial, lo que indica que existe un bajo consenso intersectorial (transversal) en la priorización de las formaciones por parte de las comisiones paritarias sectoriales.	

FUNDAMENTACIÓN

Según el número de participantes formados en el ámbito de cada Comisión Paritaria Sectorial, la comisión de **Hostelería** es la que aúna la mayor parte de personas formadas, con el 83,1% (110.631 personas). El 8,9% (11.533 personas) corresponde a **Transporte de viajeros por carretera**, el 4,1% (5.393 personas) a **Agencias de viajes** y el 2,4% (3.252 personas) a **Transporte aéreo**. Las personas formadas en las comisiones de **Alquiler de vehículos con y sin conductor**, **Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio** y **Empresas organizadoras del juego del bingo** no sobrepasan el 1%.

²³ Fuente: PRO_DWHA Oferta.

TABLA 24. NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES FORMADOS/AS, SEGÚN COMISIÓN PARITARIA SECTORIAL. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (TABLA DE ESPECIALIDADES). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Comisión Paritaria Sectorial	Número de participantes formados/as	Porcentaje de participantes formados
Agencias de viajes	5.393	4,05%
Alquiler de vehículos con y sin conductor	1.299	0,98%
Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio	299	0,22%
Empresas organizadoras del juego del bingo	731	0,55%
Hostelería	110.631	83,09%
Transporte aéreo	3.252	2,44%
Transporte de viajeros por carretera	11.533	8,66%
Total general	133.138	100,00%

Según las **prioridades establecidas por las Comisiones Paritarias Sectoriales**, el mayor número de participantes formados (62,3%) se encuentra en acciones formativas priorizadas por una sola Comisión Paritaria Sectorial. El 34,1% de las personas participantes formadas lo ha hecho en acciones formativas priorizadas por dos Comisiones Paritarias Sectoriales. Se maneja la posibilidad de que esto podría estar relacionado con el grado de conexión de la formación con el sector, dado que las acciones formativas respaldadas por múltiples comisiones podrían tener un carácter más transversal y menos específico del sector.

TABLA 25. NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES FORMADOS/AS, SEGÚN LAS PRIORIDADES MARCADAS POR LAS COMISIONES PARITARIAS SECTORIALES. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (DWHA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Prioridades marcadas por las CPS	Número de participantes formados/as	Porcentaje de participantes formados/as
No ha sido priorizada por las CPS	1147	0,86%
Ha sido priorizada por una CPS	82.872	62,25%
Ha sido priorizada por dos CPS	45.453	34,14%
Ha sido priorizada por tres CPS	28.52	2,14%
Ha sido priorizada por cuatro CPS	814	0,61%
Total general	133.138	100,00%

En relación con los **niveles de formación definidos por Fundae**, estos corresponden a los estándares establecidos en la Guía de Especialidades Formativas (2022). Los niveles de formación suponen una progresión en la complejidad y responsabilidad de las competencias profesionales, desde actividades básicas

hasta la supervisión y evaluación técnica. El **nivel 1** abarca competencias básicas para tareas simples en procesos normalizados, con conocimientos y habilidades prácticas limitadas. El **nivel 2** se enfoca en actividades profesionales definidas que implican la aplicación de técnicas específicas y autonomía limitada, requiriendo conocimientos técnicos y científicos básicos. El **nivel 3** corresponde a actividades avanzadas que demandan el dominio de múltiples técnicas, capacidad de supervisión y evaluación, junto con una comprensión más profunda de los fundamentos técnicos, científicos y económicos de los procesos. El **porcentaje de participantes formados** es del **64,4%** para el nivel 1, **31,1%** para el nivel 2 y **4,5%** para el nivel 3.

TABLA 26. PORCENTAJE DE PARTICIPANTES FORMADOS/AS SEGÚN NIVEL FORMATIVO. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE. FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Niveles de formación	Número de participantes formados/a	Porcentaje de participantes formados/as
Nivel 1	12.498	64,37%
Nivel 2	6.046	31,14%
Nivel 3	871	4,49%
Total general	19.415	100,00%

Pregunta evaluación	¿Qué dificultades han existido para aumentar el número de participantes formados/as?	
Indicadores y técnicas	<p>Principales barreras identificadas para la participación y finalización de la formación</p> <p>[código: PParti4]</p>	<p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <hr/> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de organizaciones empresariales</p> <hr/> <p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Se han detectado diferentes barreras que condicionan la cobertura o acceso a la formación. Las principales barreras identificadas se vinculan con aspectos de diversa índole: 1) criterios percibidos en ocasiones como exigentes y porcentajes de los</p>	

colectivos prioritarios que deben componer el alumnado de dichas formaciones; 2) características del sector Turismo como la estacionalidad, el perfil de los y las trabajadoras, en muchas ocasiones con bajo nivel formativo, o el propio desinterés de las empresas en facilitar la formación; 3) la falta de información clara sobre las acciones formativas, así como los canales a partir de los cuales obtener dicha información.

FUNDAMENTACIÓN

En primer lugar, cabe señalar que las barreras identificadas varían en función de la perspectiva del agente y desde la óptica de su intervención. Si bien son varias las barreras identificadas, algunas de ellas han sido tratadas de forma reiterada y con mayor incidencia, siendo estas las primeras en mencionarse.

De manera general, se ha observado un consenso generalizado por el que la mayor parte de las personas representantes de entidades beneficiarias hacen hincapié en la **dificultad de alcanzar los porcentajes de personas formadas establecidos en la Convocatoria**, especialmente cuando se trata de los **colectivos prioritarios**.

“Lo que ha sido un poco más complicado de cumplir ha sido el tema de los colectivos prioritarios. En este caso eso ha sido para nosotros la mayor dificultad.” GT | Entidades beneficiarias

“En cuanto a los colectivos, la dificultad que tenemos en los colectivos prioritarios y demás, y siempre en todas, yo entiendo que tiene que haber esas especificaciones, pero la verdad es que nos cuesta mucho a veces.” GT | Entidades beneficiarias

Estos colectivos deben estar representados en las acciones formativas en un determinado porcentaje que a las entidades de formación les es muy difícil de alcanzar y, por tanto, **no tienen capacidad de ejecutar en los términos establecidos en la Convocatoria**.

“Bueno, en nuestro caso nosotros teníamos el plan transporte aéreo y CLA, o transporte por carretera era colectivos prioritarios conductores, trabajadores a tiempo parcial pues al final o todos los de trabajadores que estuvieran afectados por un ERTE, esto nos limitaba bastante porque teníamos que cumplir con el 41%, entonces limitaba bastante. Entonces en este caso estábamos bastante atados para poder cumplir porque el porcentaje a cumplir era muy, muy elevado también. Entonces por eso no puedes llegar tampoco a una ejecución total o al cumplimiento del 100 por 100.” GT | Entidades beneficiarias

“Yo creo que el nivel de requisitos que se exigen tanto para profesores como para participantes que hay casos que son exclusivísimos, o sea, se te puede llegar al punto de que un alumno para participar en un curso tiene que demostrar que trabajó más de 1 año de jefe de marketing en una empresa con menos de 10 empleados. A ver cómo acreditas eso. Y hay mucho requisito de este estilo que, si se siguen metiendo, añadiendo acciones con requisitos similares a este que os acabo de comentar, llegaremos a un mundo que los planes sean inejecutables.” GT | Entidades beneficiarias

En segundo lugar, una de las barreras más identificadas, en este caso, también por las entidades de formación es la propia idiosincrasia del sector Turismo. Con respecto a este se señalan tanto cuestiones relativas a las propias dinámicas del sector como al perfil de las personas trabajadoras del mismo.

En este sentido, se identifica que la **estacionalidad del sector Turismo supone un hándicap para la realización de las acciones formativas**. Es decir, la planificación de formaciones en la época estival o la época navideña supone un incremento de la dificultad en la captación de los y las participantes. Por ello, señalan la

necesidad de tener en cuenta en la Convocatoria estas características del sector y cómo ello **reduce los plazos para la ejecución.**

“Es verdad que también la captación de los trabajadores de ese sector en concreto, pues los meses de julio, agosto, septiembre, la gente se dedica a trabajar porque es cuanto más trabajo tienen toda la gente que está dentro de ese sector, entonces que hagan formación en ese periodo es muy complicado. Te lo tienes que llevar pues a los meses de marzo, abril y mayo, por ejemplo, entonces sí que es verdad que, aunque tenemos un horizonte temporal de 1 año, no es como otros sectores, es un sector muy particular en ese aspecto, (...) Entonces, en ese aspecto sí que es mucho más complicado para la captación.” **GT | Entidades beneficiarias**

“Es decir, en otras convocatorias, pues a lo mejor no hay, es decir, bueno, pues se no hay quizás ese hándicap del tema de la actividad, porque en turismo en verano, lógicamente no quieren hacer la formación y, o sea, lo que es el periodo navideño, tampoco.” **GT | Entidades beneficiarias**

Asimismo, se identifica como otra barrera para la captación vinculada al perfil de las personas trabajadoras del sector Turismo. Se señala que se trata de un **perfil generalmente con bajo perfil formativo, además de sin hábito en formarse, lo que en ocasiones dificulta la participación, incluso puede favorecer el abandono de las formaciones**, especialmente si surge un empleo.

“Muchos problemas de abandono los hay porque también es en el sector, si les llaman a trabajar en el horario en el que están haciendo el curso, pues te van a abandonar el curso, se van a ir a trabajar, pero es verdad que bueno, siempre es verdad que por lo menos en esas acciones formativas, el porcentaje de abandonos es muy, muy bajito.” **GT | Entidades beneficiarias**

“En el caso de hostelería, yo creo que también viene muy marcado por como es el propio sector también el nivel formativo de que proceden no es muy elevado, no están acostumbrados a formarse y bueno, yo creo que entra dentro de lo que es un poco habitual.” **GT | Entidades beneficiarias**

Otra barrera relacionada con el sector Turismo es el valor que las empresas del sector dan a la propia formación. Cabe señalar que estos testimonios son expuestos por las personas participantes, así como los y las representantes sindicales, mientras las ideas anteriores provenían de las entidades beneficiarias.

Estos agentes señalan que el sector cuenta con unas **condiciones de trabajo y un tejido empresarial que en ocasiones dificultan la realización de las formaciones** por parte de las y los trabajadoras. Algunos ejemplos hacen referencia a la inflexibilidad por parte de las empresas de realizar la formación durante el tiempo de trabajo o flexibilizar éste para facilitar la asistencia a la acción formativa.

“Y luego regular el tiempo de trabajo. La formación que va a servir para yo mejorar mi empleabilidad, para yo mejorar mi productividad, para redundar en la competitividad de la empresa, no puede ser que sea costa mía. Eso tiene que formar parte del tiempo de trabajo, es un entrenamiento es responsabilidad de la empresa, entonces hay que regular ese tiempo de formación. Ese tiempo de formación que al final redundará en la mejora de la empresa.” **Representantes sindicales**

En cuanto a la voz de las asociaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a la pregunta.

Por parte de las y los participantes también se ha compartido en diversas ocasiones la **dificultad para mantenerse informados/as de las formaciones** subvencionadas en la convocatoria de ayudas, aunque tienen interés en conocerlas. Señalan que no reciben información pese a haber realizado otras formaciones previamente. Asimismo, indican que no tienen claros los canales a través de los cuales informarse para ello.

“Yo sinceramente, desde que hice el curso me gustaría seguir por ese ámbito laboral, pero no me ha llegado más información sobre este tipo de cursos. Fundae no me ha vuelto a enviar correos ni me ha vuelto a llamar, entonces me quedo cojo un poco porque de verdad que sí me interesa lo que estamos hablando.” **GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Por último, se recogen algunas barreras que han surgido de forma puntual en los diferentes espacios cualitativos. Por un lado, por parte de las entidades de formación se señala que el hecho de que el **SEPE suspenda la situación de demandante de empleo de una persona que realiza una formación**, lleva a que, si ésta no se reactiva inmediatamente después de finalizar la formación, la persona participante puede ver en esto una razón o desincentivo para no realizar dichas acciones formativas.

“No les da tiempo incluso de reactivar la demanda y se la suspenden y bueno, pues cuando ellos consiguen la cita para poder reactivar esa demanda, resulta que ya desde el servicio público de empleo de esa comunidad, pues digamos que ya le paralizan la demanda y tienen problemas con el tema del cobro de la prestación y quiero decir, luego la gente, pues no, claro, no está dispuesta y no se quiere arriesgar, es decir, la gente no se quiere arriesgar a tener problemas con la prestación o con las antigüedades, etcétera, entonces sí que les genera a ellos una inseguridad grande y que eso nos penaliza a la hora de poder seleccionar alumnos, al final, es decir, tenemos un 30% de personas en situación de desempleo que podemos formar y muchas veces pues al final decir, pues no llegamos a cumplir esos porcentajes porque genera muchísima inseguridad el tema de la suspensión de la demanda.” **GT | Entidades beneficiarias**

Por último, se señala como en aquellas **zonas rurales** o aquellas sin un sector Turismo consolidado las entidades de formación existentes no ofertan formaciones en este ámbito lo que dificulta la realización de acciones formativas de las personas que habitan en dichas zonas.

“Yo creo que el sector turismo en grandes ciudades a lo mejor sí que tiene mayor acceso a la formación, pero en zona rurales menos. Y eso a lo mejor deberíamos saber si está llegando o no en la misma proporción de cara a una próxima convocatoria para repensar cómo lo hacemos. Y entre ellas está la facilidad que tienen de llegar a unas zonas y a otras, los centros y las entidades de formación...” **Representantes sindicales**

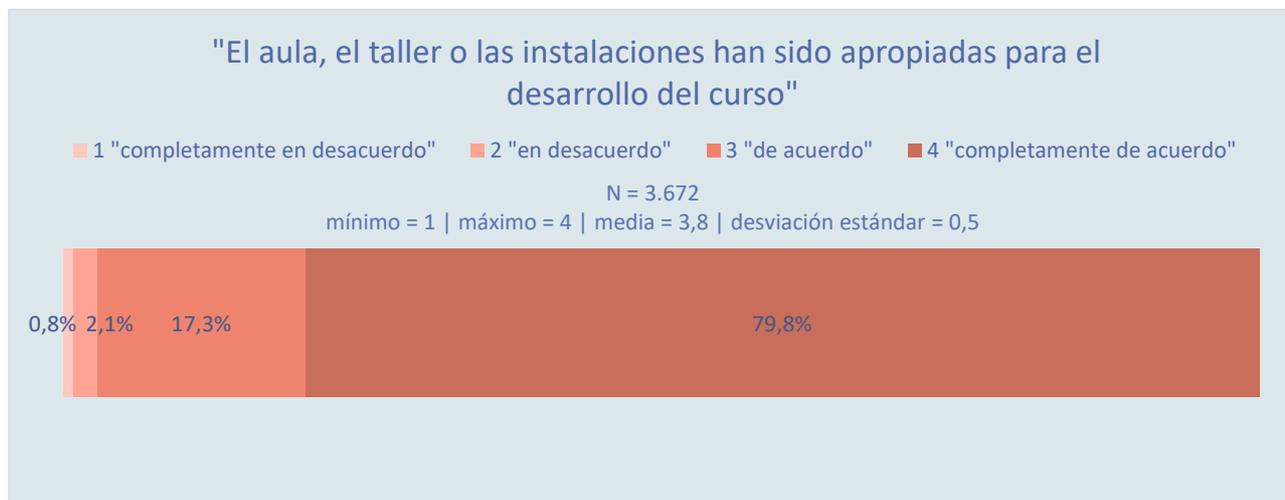
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Pregunta evaluación	¿Las instalaciones y los medios técnicos utilizados durante las formaciones eran las adecuadas?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes que considera que las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso [código: E3Inst1]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad
	Valoración de los/las participantes de las instalaciones [código: E3Inst2]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
	Porcentaje de participantes que considera que los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso [código: E3Inst3]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad
	Valoración de los/las participantes de los medios técnicos [código: E3Inst4]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		
Síntesis	<p>Las instalaciones y medios técnicos utilizados en las formaciones de la Convocatoria Turismo 2021 han sido bien valorados por la mayoría de las y los participantes. Estas cifras reflejan un nivel alto de satisfacción, especialmente entre quienes participaron en cursos de modalidad mixta. Sin embargo, persisten algunas limitaciones, especialmente en las modalidades online. Algunas de las críticas incluyen la falta de adaptación de las plataformas digitales a dispositivos móviles y ciertas dificultades técnicas y administrativas que dificultaron la experiencia de aprendizaje.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Las **instalaciones y los medios técnicos utilizados** durante las formaciones de la Convocatoria Turismo 2021 recibieron una valoración mayoritariamente positiva por parte de los y las participantes. Según la base de datos de evaluación de calidad, el 79,8% de las y los encuestados en cursos de modalidad presencial o mixta estuvieron completamente de acuerdo en que las aulas, talleres e instalaciones fueron apropiadas para el desarrollo del curso, con una percepción especialmente favorable entre quienes participaron en cursos de modalidad mixta, quienes valoraron estos aspectos un 8,9%** más alto que aquellos en modalidad presencial.

GRÁFICO 31. "EL AULA, EL TALLER O LAS INSTALACIONES HAN SIDO APROPIADAS PARA EL DESARROLLO DEL CURSO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



De manera similar, el 78,9% de las y los participantes en cursos de modalidad presencial o mixta consideró que los **medios técnicos** fueron adecuados para desarrollar el contenido del curso, y nuevamente, esta valoración fue más alta entre las y los participantes de cursos mixtos, con un 10,3%** más de acuerdo que las y los presenciales.

GRÁFICO 32. "LOS MEDIOS TÉCNICOS HAN SIDO ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL CONTENIDO DEL CURSO (ORDENADORES, PIZARRA, PROYECTOR, TV, MÁQUINAS)". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Los grupos focales con participantes reforzaron esta percepción generalizada de adecuación, con menciones específicas a experiencias positivas. Por ejemplo, en el ámbito de hostelería, se destacó que las aulas y los materiales utilizados fueron idóneos para las actividades prácticas.

"En mi caso material muy bien porque ahí teníamos un jamón para cada tres en las prácticas y teníamos nuestro juego de cuchillos y nuestro jamonero para estrenar desde el principio" **GdD | Hostelería Presencial**

Además, se valoró positivamente la **accesibilidad a materiales en modalidades online y mixtas**, como la posibilidad de ver clases grabadas o utilizar plataformas con recursos interactivos:

"Esas clases se grababan y se podían ver para los que no podían conectarse en ese momento en directo." GdD | Hostelería Online

Sin embargo, a pesar de estos aspectos positivos, también se han identificado algunas limitaciones. Un problema recurrente mencionado en los grupos focales fue la **falta de adaptación de las plataformas digitales a dispositivos móviles**, lo que dificultó la experiencia de aprendizaje de algunos participantes.

"Lo que sí echo en falta es que no estaba adaptado el curso para ser visto por una pantalla móvil [...] acababa siendo un texto muy difícil de leer, y recuerdo haberlo pasado bastante mal" GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Asimismo, algunos participantes enfrentaron dificultades técnicas relacionadas con la **conectividad** o con **procedimientos administrativos** poco intuitivos en plataformas *online*:

"Teníamos que pasar a Word, grabarlo, guardarlo en una carpeta y enviarlo por email [...] intuitivo a la primera no salía." GdD | Transporte

En este contexto, aunque las instalaciones y medios técnicos cumplieron en gran medida con las expectativas, las experiencias de aprendizaje *online* requieren de algunas mejoras en términos de **accesibilidad tecnológica, adaptabilidad de plataformas y soporte técnico** en tiempo real.

RECURSOS HUMANOS

Pregunta evaluación	¿Están las personas formadoras/tutoras de los programas de formación adecuadamente calificados y preparados para impartir los contenidos específicos del sector?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de los/las participantes que cree que las personas formadoras conocían los temas impartidos en profundidad</p> <p>[código: E4Rec1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad</p>
	<p>Percepción sobre las competencias de las y los formadores en relación con los objetivos de la acción formativa</p> <p>[código: E4Rec2]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p> <p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p>
	<p>Porcentaje de los/las participantes que cree que las personas tutoras conocían los temas impartidos en profundidad</p> <p>[código: E4Rec4]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad</p>

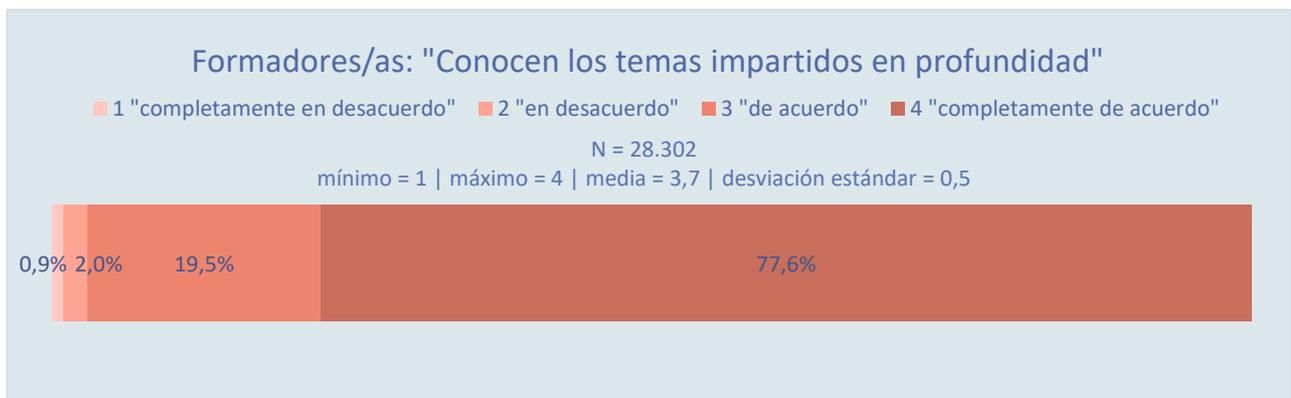
	<p>Percepción sobre las competencias de las y los tutores/as en relación con los objetivos de la acción formativa</p> <p>[código: E4Rec5]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Se observa por parte de las personas participantes un alto grado de satisfacción y una valoración muy positiva en lo que respecta a la preparación y cualificación del personal tutor y formador. Principalmente se señalan conocimientos expertos en lo que se refiere al contenido de la formación, conocimiento del sector, metodologías de aprendizaje adecuadas, así como un buen trato, atención y acompañamiento al alumnado.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

En términos generales, el **grado de satisfacción de los y las participantes en relación con el personal formador y tutor** es muy elevado. Se ha detectado un amplio consenso que apunta a que las personas formadoras y tutoras contaban con las competencias y conocimientos suficientes para llevar a cabo la formación, no solo en relación con los contenidos de la propia acción formativa sino también en lo relativo a la asistencia y el acompañamiento prestados.

Atendiendo al conocimiento de los/las formadores/as, las evaluaciones de calidad muestran que un **77,6%** de los y las participantes está completamente de acuerdo con que conocen los temas impartidos en profundidad. Esta valoración es compartida ligeramente más por los hombres (diferencia de 3,8%** con respecto a las mujeres, un tamaño de efecto bajo). La modalidad del curso tiene un efecto un poco más elevado: las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o mixta están completamente de acuerdo un 8,8%** y 11,1%** más que las personas que hicieron cursos de teleformación.

GRÁFICO 33. FORMADORES/AS | TUTORES/AS: "CONOCEN LOS TEMAS IMPARTIDOS EN PROFUNDIDAD". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Este elevado grado de acuerdo sobre las competencias de las y los formadores también se reconoce en los grupos focales. Son varias las personas participantes que ponen en valor el **nivel competencial de las y los formadores**, señalando un gran y profundo conocimiento del sector, así como unas metodologías adecuadas para impartir la materia.

“En realidad, el hombre que nos dio la formación era entendido en el tema, (...) era muy bueno, era un curso muy fácil relativamente para él, y yo la verdad que no tengo ni una queja de él. Ha estado muy bien.” GdD | Hostelería Presencial

“La profesora conocía bien el temario porque daba la impresión de que hacía tiempo que lo estaba dando. A nivel de experiencia, afirmaba haber tenido experiencia previa en Atención al Cliente, diría que comentó que incluso en el sector de restauración. ¿Y alguna incidencia que surgió o alguna discrepancia? Las gestionó bien con mano izquierda.” GdD | Hostelería Presencial

“Decía que, en mi caso, que era de idiomas, la profesora se veía que era bastante experta, (...) por esa parte no tengo ninguna queja porque yo pude aprovechar las sesiones online a saco.” GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

En esta línea, **se destaca el hecho de que la persona formadora sea una persona del sector**, con carrera profesional en el mismo y no se trate de una persona que únicamente se dedica a la formación. Esto, señalan, le aporta realidad y actualidad al contenido formativo dándole un mayor valor a lo aprendido y con mayor aplicación práctica.

“En mi caso la profesora que había para lo de corte de jamón era una profesional, se la veía y además (...) otra gente que estaba en el curso de hostelería sí que la conocían de referencias. Llevaba toda la vida, (...) llevaba veinte cortando jamón, y en ese sentido, muy bien. Además, eso se ve con la práctica, (...) sí se puede saber mucha teoría, luego no sabes cómo es en la práctica, pero en este caso se veía cómo cortaba (...) puede ser muy buena cortadora o cortador, pero luego no impartir bien la formación. Pero ésta muy bien en los dos sentidos.” GdD | Hostelería Presencial

“En el caso mío recuerdo que los tutores que tuve la verdad que eran muy implicados porque eran del sector, estaban activos, uno de ellos tenía negocio, y el otro pues era productor, en el caso del curso que hice de sumillería, claro, un productor de vino, un enólogo y un sumiller de profesión, o sea, tenía su propio restaurante. Entonces estaba súper al día con todo, la verdad que te sentías (...) actualizado completamente en la tendencia y en su experiencia, porque cuando una persona tiene su propio negocio, pues lógicamente te aportan mucho.” GdD | Hostelería Online

Asimismo, las y los participantes muestran un grado de satisfacción elevado en relación con el **trato, atención y acompañamiento** recibido por sus formadores/as. Identifican en el personal tutor y formador elementos positivos como **disponibilidad, cercanía, profesionalidad y buena orientación y atención**.

“La chica que estaba con nosotros, podías hablar con ella, siempre estaba dispuesta y siempre a ayudarte.” GdD | Hostelería Online

“Los profesores a mí siempre me han respondido y me ha parecido gente bastante profesional.” GdD | Hostelería Online

“Y me gustó mucho la profesora, enseguida contestaba online.” GdD | Hostelería Online

“Y hubo cuatro clases que se daban online y la verdad es que lo explicaba muy bien, siempre nos preguntaba si teníamos alguna duda para repetir.” GdD | Hostelería Online

Como una buena práctica que puede ayudar a explicar las valoraciones positivas en torno a los profesionales de formación, cabe señalar que desde las entidades beneficiarias se toma como punto de partida para la selección de profesorado las **prescripciones técnicas, referidas a estos, recogidas en las fichas de las**

especialidades del catálogo del SEPE donde figuran los requisitos para la realización de las especialidades formativas. En este sentido, las entidades beneficiarias señalan tener en cuenta elementos como la experiencia profesional en el ámbito de la formación o la titulación académica.

“Para hacer la selección de los docentes, pues seguimos los requerimientos técnicos de las fichas de las acciones formativas y luego valoramos muchísimo la experiencia docente que tiene el formador.” **GT | Entidades beneficiarias**

“Lo primero es comprobar las exigencias que tienen las fichas a nivel de para que cumplan siempre todo lo que nos exige Fundae. Y luego al final, pues que tengan experiencia en impartición de estas acciones formativas.” **GT | Entidades beneficiarias**

Por otro lado, resulta de interés conocer los elementos o características que tienen en cuenta las entidades de formación a la hora de seleccionar al personal para impartir las formaciones. Concretamente, prestan especial atención a la experiencia laboral impartiendo formación, especialmente en la modalidad de teleformación, incidiendo en la capacidad de ser un buen tutor/a y mantener la motivación de los y las participantes.

“Tutorización en nuestro caso, que es lo que más hemos tenido de cursos de teleformación y que tengan experiencia y que estén capacitados para aclarar las dudas que les puedan surgir a todos los alumnos de estos cursos y sobre todo lo que estipulan las fichas que nos cuelga el SEPE para la solicitud de los planes.” **GT | Entidades de formación**

“Sobre todo con los cursos online, nos interesa mucho la experiencia a nivel formativo porque es bastante importante que esa persona pueda seguir y hacer que el grupo participe, que la gente no abandone los cursos y demás, todo eso, lo valoramos entonces.” **GT | Entidades de formación**

Por último, también se muestra interés por mantener una **continuidad laboral** con los y las profesionales como un elemento o un valor añadido para el aprendizaje. Gracias a las evaluaciones de calidad respondidas por los y las participantes, se puede ver el grado de satisfacción con el personal y consolidar a aquellos que obtengan una buena valoración.

“Y a nosotros nos gusta tener una continuidad con las personas que tenemos comprobado por el seguimiento que hacemos a los alumnos que son buenos tutores, entonces nos gusta, siempre es bueno mantener una continuidad con los tutores en la medida de lo posible, claro.” **GT | Entidades de formación**

Sin embargo, pese a la percepción positiva general, se ha identificado un posicionamiento residual que sí es más crítico. Los principales **motivos de insatisfacción** fueron, por un lado, una falta de conexión con el sector, se señalan que se trataba de personas que se dedicaban únicamente a la formación y eso les distanciaba de la realidad del sector.

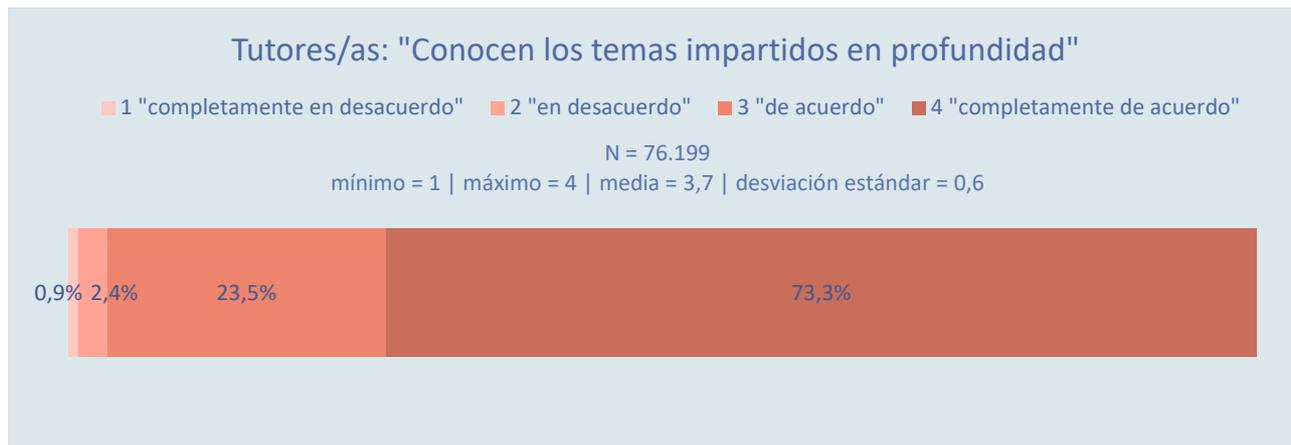
“A mí me pasa que, en algunos cursos que hago, no te lo da un profesional en el sector, si no que te lo da algún formador grosso modo, entiende de todo y no sabe de nada.” **GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Y, por otro lado, en otras ocasiones concretas, se hace referencia a la **inadecuación de la metodología usada por la persona formadora** (aunque esta se relaciona con una duración de la formación muy acotada, donde se tuvo que impartir todo el contenido en menos tiempo del adecuado).

“Yo me ponía en su situación, él tenía un contenido que dar en X días y ya está (...). Era profesor de autoescuela y se limitó, pues eso, a meter el contenido como pudo en esos X días y ya está. Es que no había más.” **GdD | Transporte**

En lo que se refiere a las y los **tutores** y sus competencias, las evaluaciones de calidad muestran una valoración buena, aunque un poco más baja: un 73,3% de los/las participantes está completamente de acuerdo con que conocen los temas impartidos en profundidad.

GRÁFICO 34. TUTORES/AS: "CONOCEN LOS TEMAS IMPARTIDOS EN PROFUNDIDAD". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Como en el caso de los/las formadores/as, esta valoración positiva es compartida ligeramente más por los hombres (diferencia de 3,8%** con respecto a las mujeres), mientras la modalidad tiene un efecto un poco más elevado. Las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o mixta manifiestan su completo acuerdo un 9,9%** y 14,8%** más que las personas que hicieron cursos de teleformación, donde principalmente existen tutores.

EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Pregunta evaluación	¿La formación tuvo la duración óptima para responder a los objetivos previstos?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes que valora positivamente la duración de la formación [código: PForm1]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad
	Valoración de los/las participantes de la duración de la formación [código: PForm2]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		

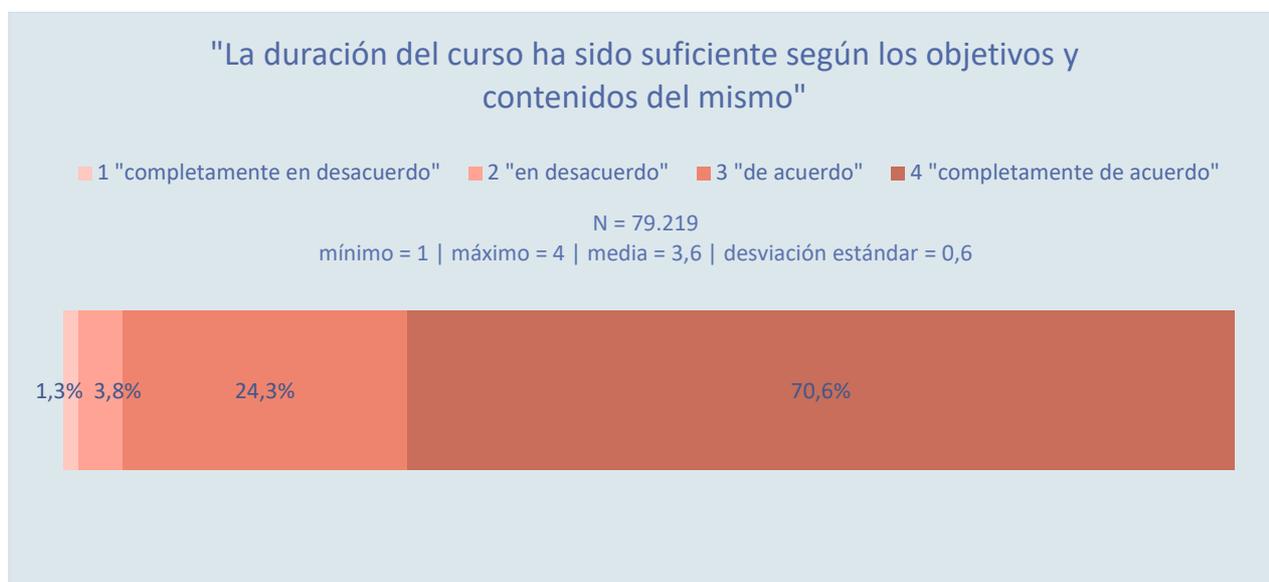
Síntesis

La evaluación de la calidad muestra un alto nivel de satisfacción con la duración de las formaciones. Sin embargo, en los grupos focales con participantes, surgieron opiniones diversas, siendo la mayoría de ellos/as de la opinión de que la duración fue insuficiente.

FUNDAMENTACIÓN

Según la base de datos de la evaluación de calidad, la duración de las formaciones está muy bien valorada. El **70,6%** de los/las participantes está completamente de acuerdo con que la duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos de este. Esta valoración positiva es más frecuente, aunque con un tamaño de efecto bajo, entre los hombres (con una diferencia de 2,2%** respecto a las mujeres), las personas desempleadas (con diferencias de 3,7%** y 3,8%** en comparación con las y los trabajadores/as por cuenta propia y por cuenta ajena, respectivamente) y las personas que realizaron cursos en modalidad presencial o mixta (con diferencias de 2,9%** y 4,3%** respecto a los y las participantes de cursos de teleformación).

GRÁFICO 35. "LA DURACIÓN DEL CURSO HA SIDO SUFICIENTE SEGÚN LOS OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE ESTE". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



En contraste, los grupos focales revelaron una diversidad de opiniones sobre la **duración de las formaciones**, siendo la percepción mayoritaria que la duración de estas fue insuficiente. Los motivos para señalar la insuficiencia en la duración se deben a un desequilibrio entre la duración del curso y la cantidad de materia y el plan de trabajo establecido, señalando las y los participantes un exceso de materia a impartir para la duración del curso, un ritmo rápido en las explicaciones de la persona formadora para conseguir cubrir el plan de trabajo, así como también un ritmo excesivo para poder realizar las actividades y lecturas.

"O sea, fue útil porque lo podías hacer online, pero a mí se me hizo corto, en sentido que era mucha materia para pocas horas que se impartía." GdD | | **Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

“Es que es eso, a ver, la planificación, realmente no hubo. Yo creo que el hombre, como mucho, lo que haría sería resumir lo máximo posible para que entrara el contenido. No había tiempo ni para discutir ni pues lo típico de la ADR. Él simplemente te daba las pinceladas, todo muy, muy esquemático; pero claro, es que tú vas a un examen, no te lo van a preguntar esquemático (...), entonces con eso ¿dónde vas?” **GdD | Transporte**

Otras opiniones señalan que la acción formativa era introductoria a la materia o de un nivel básico y hubieran preferido mayor profundización y duración de la formación, incluso en uno de los casos, se hace referencia a que el tiempo y la materia no eran suficientes para presentarse al examen posterior.

“Ni el tiempo ni los conocimientos que me dieron eran suficientes como para aprobar un examen.” **GdD | Transporte**

Por otro lado, si bien de forma minoritaria, existe la percepción de que la duración del curso fue excesiva lo que generaba **incompatibilidades con el trabajo y la capacidad de conciliación en general**. Es posible apuntar aquí la relación entre el mayor grado de satisfacción de las personas desempleadas y la capacidad de conciliación; estos al disponer de mayor tiempo no ven la duración de la formación como un problema para la conciliación. Asimismo, otras opiniones destacan la adecuada duración del curso permitiéndoles dedicarle el tiempo suficiente y alcanzar los objetivos establecidos.

“Me pareció bien, porque me dio la posibilidad de tener bastante tiempo, o sea, que me sobraba tiempo, que no me tenía que estar ahí todo el día (...). O sea, queriendo aprender realmente, no te obligaban a decir tengo que estar ahí 4 horas o 3 horas o 2 horas y tal.” **GdD | Hostelería Online**

“Fue un poco largo, que a mí me complicaba el tema del laboral, porque yo lo estaba haciendo mientras estaba trabajando. Como estaba trabajando part time y lo podía conciliar, pero fue bastante complicado porque no podía faltar ningún día y es muy complicado si estás trabajando.” **GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Pregunta evaluación	¿Se han adaptado las metodologías de enseñanza para satisfacer las necesidades de aprendizaje por modalidad de impartición de las personas trabajadoras del sector Turismo tras la pandemia?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que realizaron cursos en la modalidad teleformación o mixta que considera que contaban con medios de apoyo suficientes</p> <p>[código: PForm3]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad</p>
	<p>Porcentaje de personas formadas que valoran positivamente las modalidades de aprendizaje ofrecidas</p> <p>[código: PForm4]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Percepción de la adaptación de las metodologías de enseñanza a las necesidades de aprendizaje por modalidad de impartición</p> <p>[código: PForm5]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales</p> <p>Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales</p>
	<p>Grado de satisfacción con las modalidades de aprendizaje ofrecidas</p> <p>[código: PForm6]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Se percibe un grado de satisfacción elevado en relación con la adaptación de las necesidades de aprendizaje en la modalidad <i>online</i>, favoreciendo la conciliación con la vida personal, familiar y laboral, evitando desplazamientos prolongados y sin mostrar dificultades técnicas relevantes. Se propone complementar la modalidad telemática con la presencial para fomentar la interacción y el aprendizaje práctico.</p> <p>Respecto a otras metodologías de aprendizaje, se pone atención en la distribución del contenido teórico-práctico, señalando una mayor necesidad de contenido práctico, especialmente en la modalidad de teleformación.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Las **metodologías y modalidades de aprendizaje** puestas en práctica en las acciones formativas han sido una de las cuestiones principales de los grupos focales, especialmente la cuestión relativa al formato presencial y/u online debido a la excepcionalidad de la Convocatoria. Concretamente en el sector de la hostelería, se ha destacado esta modalidad *online* en las acciones formativas ya que, antes de la pandemia de la COVID-19, los y las participantes señalan que no era habitual este formato en el sector. Así, desde la representación sindical se pone en valor el trabajo realizado por Fundae para adaptar las formaciones a la modalidad de aula virtual cuando era posible y no detener así las formaciones en el sector durante el periodo que existieron restricciones.

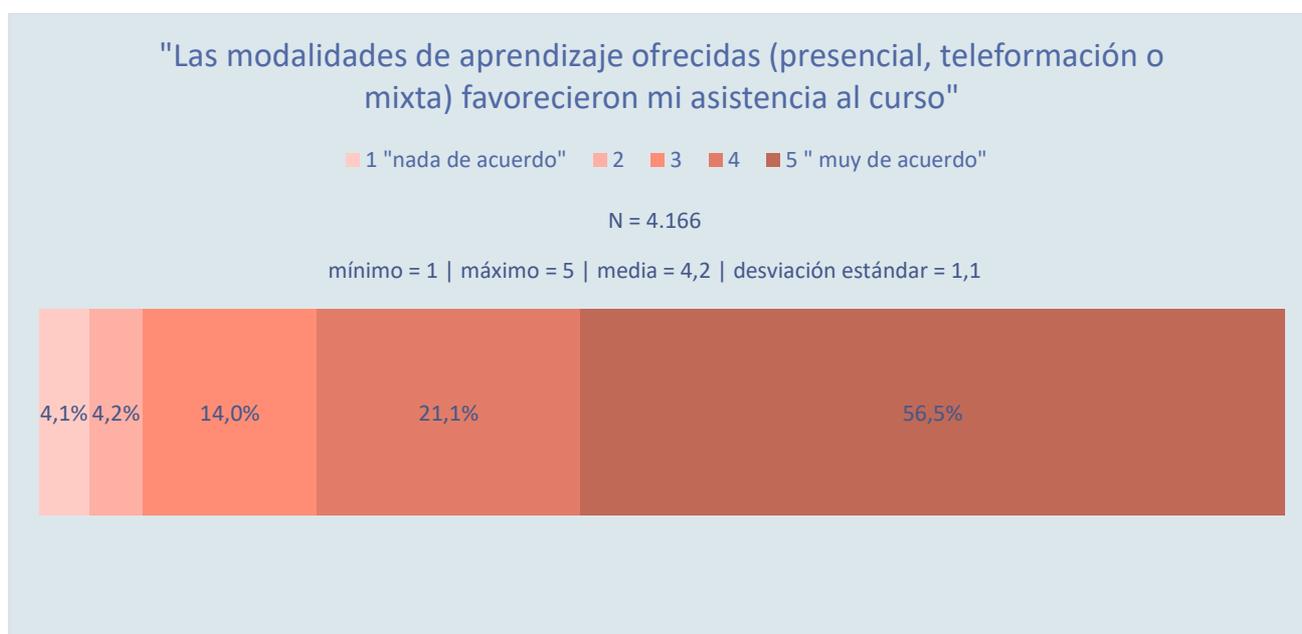
"Empezó el boom de los cursos online y sobre todo en hostelería. Antes de la pandemia, ¿qué persona que trabajaba en hostelería se pensaba que iba a hacer un curso online de hostelería? Y todos nos hemos dado cuenta de que es importante, que es que la hostelería no es poner cafés y abre chapas, que tiene muchas cosas detrás." **GdD | Hostelería Online**

"Un avance importante que se hizo por parte de la Fundación y del Ministerio fue la posibilidad de que el aula virtual se considerase como formación presencial para facilitar un poco que esta formación se pudiera hacer." **Representantes sindicales**

En cuanto a la voz de las asociaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a esta cuestión.

Atendiendo a las encuestas a trabajadores/as, el **77,6% de las personas encuestadas** refiere que las modalidades ofrecidas (presencial, teleformación o mixta) favorecieron su asistencia al curso (4 o 5 en una escala de 5) (Encuestas a trabajadores/as).

GRÁFICO 36. "LAS MODALIDADES DE APRENDIZAJE OFRECIDAS (PRESENCIAL, TELEFORMACIÓN O MIXTA) FAVORECIERON MI ASISTENCIA AL CURSO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Sin embargo, se encuentran **diferencias estadísticamente significativas en el perfil de las personas formadas que realizan estas valoraciones**²⁴, en concreto según la intensidad (tipo de vinculación con la formación). Según la **intensidad** de vinculación con la formación, las valoraciones son más positivas conforme se incrementa el grado de intensidad. Así, las personas con una formación completada entre el 75%-100% valoran más positivamente la modalidad del curso en 0,8 puntos** más que las personas que no llegaron a iniciar la formación²⁵; 1,4 puntos** más que las personas con formación completada al 20% y 0,6 puntos** más que el grupo con formación completada al 50%. Estas cuestiones podrían indicar que la modalidad de formación elegida es un factor que influye en el abandono prematuro o en la falta de disposición para iniciar la acción formativa.

Retomando las opiniones recogidas en los grupos focales, si bien hay diversidad de opiniones, no se han recogido opiniones categóricas sobre la adecuación del formato *online* o presencial de las acciones formativas, sino que los y las participantes tienen preferencia por uno u otro atendiendo a cuestiones como la temática o tipología de la formación, o intereses personales como puede ser la conciliación. En ningún caso se rechaza por completo el formato presencial u *online*.

Principalmente, quien ha mostrado una mayor preferencia por el **formato *online*** han sido mujeres, señalando que esto les permite poder compaginar la formación con otras obligaciones como el trabajo o los cuidados ya que es un formato más flexible. Asimismo, también se ha señalado que este formato permite realizar la formación a quienes viven a mucha distancia de los centros de formación, evitando los desplazamientos.

“Lo puedes coger un rato por la noche, un rato por la tarde, otro, pues paras por la mañana. Mientras el niño está en el cole, te sientas un ratito, lo haces y te viene genial. El hacerlo presencial, pues, significa que tienes que buscarte la vida con el niño, es más complicado. Entonces a mí me pareció una maravilla.” GdD | Hostelería Online

Estas ventajas de la formación en modalidad *online*, relativas a la autoorganización y mayor facilidad para conciliar con la vida personal, familiar y laboral, también son detectadas por las entidades de formación, quienes señalan que estas características de la teleformación convencían a los y las participantes, pero indican que era importante disponer de una tutorización adecuada para que la acción formativa se desarrollara sin incidencias ni abandonos.

“La gente tampoco sabía muy bien como enfocar la teleformación y en cuanto que tú les dices que puedes hacer el curso, aunque tengas un horario de tutorías fijos, pero que puedes acceder al curso a cualquier hora, tienes su plataforma abierta y demás, pues es algo también muy positivo que pasa, que hay que hacer unas tareas también de acompañamiento al alumnado en ese

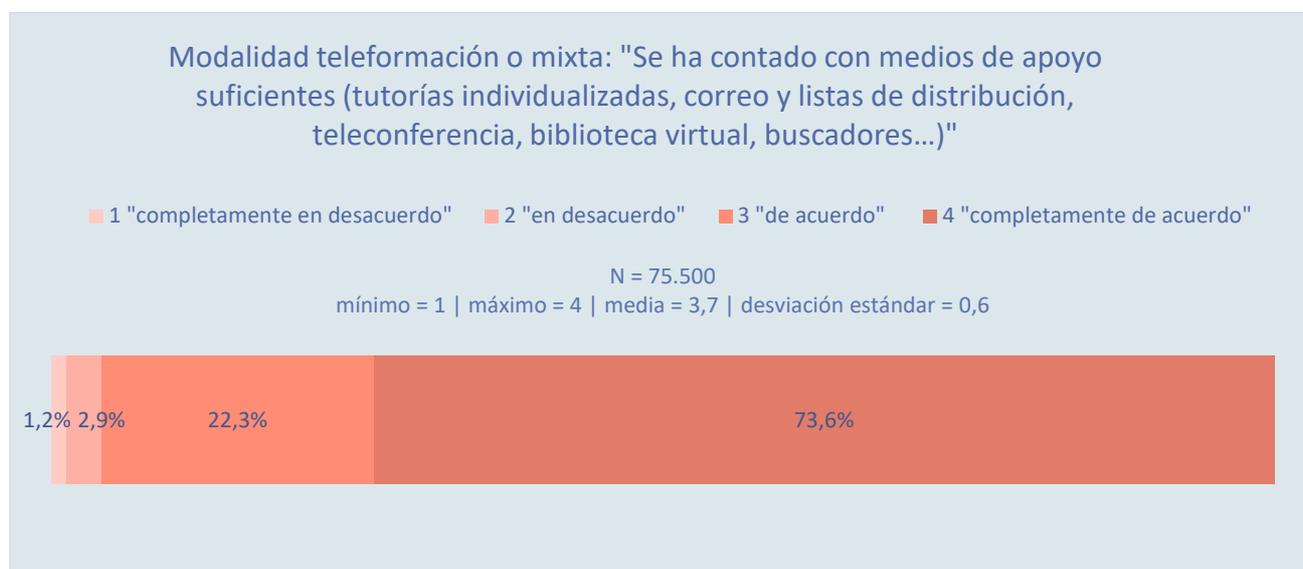
²⁴ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables: género, nivel de estudios, edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio y sector.

²⁵ Es decir, personas que se registraron en el curso, pero no llegaron a iniciarlo.

sentido, que también por eso tan importante como decía a los compañeros, el trabajo de los tutores.” GT | Entidades beneficiarias

En la evaluación de calidad, en relación con los recursos, el **73,6% de las personas** participantes que realizaron cursos de modalidad de teleformación o mixta está completamente de acuerdo con que se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores, etc.). Esta valoración es compartida en mayor medida por los hombres (diferencia de 1,7%** con respecto a las mujeres) y las personas que hicieron cursos de modalidad mixta (diferencia de 11,5%** con respecto a las personas que hicieron cursos de teleformación), a diferencia de lo que se ha expuesto en los grupos focales donde son las mujeres quienes ven que la teleformación se adapta mejor a sus necesidades.

GRÁFICO 37. MODALIDAD TELEFORMACIÓN O MIXTA: “SE HA CONTADO CON MEDIOS DE APOYO SUFICIENTES (TUTORÍAS INDIVIDUALIZADAS, CORREO Y LISTAS DE DISTRIBUCIÓN, TELECONFERENCIA, BIBLIOTECA VIRTUAL, BUSCADORES...)”. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Es decir, los hombres han mostrado con un mayor nivel de acuerdo en relación con la adecuación de los recursos en la modalidad *online*, sin embargo, las mujeres participantes de los grupos focales han señalado las ventajas de la modalidad *online*, si bien han centrado dichos testimonios en la cuestión de la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**.

Por otro lado, son varias las personas participantes que se muestran satisfechas con el formato *online*, pero proponen una serie de mejoras para el mismo. Una de las más comunes es la posibilidad de un **modelo híbrido**, con diversas tipologías. Así, se señala la posibilidad de impartir la teoría en formato *online* y complementar con una parte práctica en formato presencial.

“No, simplemente que hay cursos que no se pueden hacer online plenamente. Puede haber una parte teórica que me parece muy bien, pero siempre hay una parte práctica que tiene que ser física. Eso ni por muchas láminas que te pongan por la pantalla, no sirve de nada.” **GdD | Transporte**

Otras participantes señalan la posibilidad de que la formación se imparta en formato presencial pero que, a su vez, haya personas que puedan conectarse *online* y, por último, también se propone la posibilidad de realizar la formación combinando en una misma semana sesiones presenciales y sesiones *online*.

“Sería bueno algo mixto que una pueda conciliar o tener más flexibilidad. Si es verdad que entiendo que el online es muy bueno porque te permite hacer en cualquier horario, pero siempre presencial o en directo quizás podría ser, uno puede conectarse mejor y puede hablar y opinar con el profesor en momento. También, por ejemplo, quizás no online, sino directo en un determinado horario, que todos nos conectemos y que quede grabado; si no, la grabación de la clase. Eso personalmente, creo que se puede aprovechar más.” **GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Asimismo, varios de los y las participantes han señalado su insatisfacción con este formato, señalando su **preferencia por la modalidad presencial**. Ello se argumenta, en la mayoría de los casos, en la necesidad de realizar prácticas y poder compartir y establecer conversaciones con el/la formador/a o con el resto del alumnado, pues se señala que a las herramientas disponibles para la interacción en el formato *online* no se les saca provecho. Incluso se propone crear espacios presenciales dentro de las modalidades de teleformación para la interacción entre el alumnado.

“Yo en mi caso, por ejemplo, online estuvo bien, que, si es presencial perfecto, puedes interactuar más con la gente, hacer más simulaciones prácticas, etcétera, pero que online está bien, pero es verdad que hay otros cursos que, si son presenciales, mejor.” **GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

“Todos esos recursos que serán esos foros donde los tutores y tutoras sacan temas de conversación. Entonces responden muy pocas personas, no se interactúa, casi que quizá una de las cosas que hay online, porque si es presencial del curso se interactúa mucho, pero si es online esa cosa, esos foros, todo eso es lo que quizá pueda permitir que se interactúe, y no se aprovecha.” **GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Desde la representación sindical también se ponen en valor las ventajas de la teleformación, sin embargo, señalan que esta modalidad puede dificultar la permanencia o el desarrollo de la formación para determinados perfiles de participantes que no cuentan con hábitos de formación, siendo la modalidad presencial más adecuada ya que les permite una mejor tutorización y mayor nivel de participación.

“Sí, porque la teleformación permite llegar a muchos más ámbitos, pero es verdad que hay veces que la gente a lo mejor que no es proclive a formarse, le cuesta más trabajo ponerse a lo mejor a hacer teleformación y para ellos es mejor hacer una formación presencial para que se sientan involucrados con dicha formación.” **Representantes sindicales**

En cuanto a la voz de las asociaciones empresariales, en los discursos no ha emergido información para dar respuesta a esta cuestión.

Por tanto, si bien son diversas las opiniones, en términos generales sí se aprecia una **adaptación de las necesidades del formato online y presencial**, incluso se cubren algunas que quizás hasta el momento quedaban descubiertas como es la conciliación con el empleo o con la vida personal o familiar. Sin embargo, según los y las participantes, esta adaptación está muy condicionada por la tipología de la acción formativa, habiendo algunas que permiten un mejor encaje en el formato online, mientras otras acciones no se

encuentran completamente adaptadas por el contenido de la acción formativa, siendo preferible su impartición en formato presencial.

Otros elementos que cabe considerar, además de las modalidades de aprendizaje online y presencial, se refieren a que las personas participantes también han puesto de manifiesto su grado de satisfacción y opiniones sobre otras metodologías y modalidades de aprendizaje de las acciones formativas.

Una de las opiniones más frecuentes es la relativa a la distribución teórica y práctica de la formación, sobre la cual se señala de forma mayoritaria una **insuficiencia de contenido práctico en las formaciones**. Esta opinión se ve reflejada en formaciones de distinta índole desde más práctica oral en formaciones de idiomas o ejercicios prácticos en formaciones de programas informáticos como Amadeus, hasta acciones formativas relativas a la gestión de personal o atención al cliente a través de estudio de casos.

“El tema del oral, que me hubiera gustado un poco más de práctica, porque es lo que más se utiliza, más que nada, bueno, en mi sector, que yo estoy en contacto con el público.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

“Yo también estudié el mismo, Amadeus, y lo que sí que noté en falta es poder practicar con él. Son muchas siglas, son muchos códigos y de no tener capacidad de poder usarlo o que sea una demo, te limita muchísimo porque todo es de memoria y, aunque veas un par de vídeos, no se te quedan en la cabeza los códigos de los pasajeros.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

En relación con el contenido práctico de las formaciones, se propone incluir prácticas en empresas para que los participantes puedan aplicar lo aprendido en un entorno real. Además, se ha señalado que, en algunos casos, los participantes no pueden llevar a cabo esta aplicación práctica debido a factores como estar en situación de desempleo, que lo aprendido no coincida con las tareas de su empleo actual, o que las pequeñas empresas no ofrezcan las condiciones necesarias para poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos.

“Estaría bien en algún momento posterior a la formación online, tener la posibilidad o la oportunidad de ver lo que aprendiste en práctica, porque a veces, estamos ocupados, estamos trabajando en hostelería en este caso y yo hice el curso de logística y almacenes y me enseñaron un montón de cosas relacionadas, por ejemplo, con el tema de economato y demás, pero en la empresa donde trabajo, yo tengo que adaptar todo eso, porque no es un hotel, no es una gran empresa.” GdD | Hostelería Online

Asimismo, también existen opiniones, aunque minoritarias, de una necesidad de mayor formación teórica o aquellas que consideran que la **distribución teórica y práctica** era adecuada. Estas opiniones provienen de participantes que realizaron las formaciones de forma presencial, concretamente en instalaciones destinadas a la puesta en práctica de los conocimientos, como pueden ser una cocina de restaurante.

“El primer día bajamos a la cocina. Picábamos mucha verdura, cocinábamos mucho, pero no había una explicación, no había una formación real de la cocina vegetariana, en qué se diferencia de la cocina tradicional o cómo sustituir determinados nutrientes de origen animal por origen vegetal o cómo combinarlos.” GdD | Hostelería Presencial

“En mi caso el curso que hice de corte de jamón -cata y corte de jamón- sí que estuvo bastante bien porque lo fundamental era que hubiera práctica y sí que había horas de práctica.” GdD | Hostelería Presencial

Otras opiniones y propuestas de mejora en materia de modalidades de aprendizaje más puntuales van dirigidas a **incrementar la exigencia en los cursos**, no solo con más contenido práctico, sino que el contenido de la formación sea más completo, la formación requiera más esfuerzo, ya que se ha señalado que en determinadas formaciones la dinámica se centraba en la lectura de presentaciones y posteriormente responder a unas preguntas.

“Lo que tú quieres en un curso es que te formen para un trabajo, no leer algo que tú pasas, contestas más o menos, y cuando llevas un porcentaje del curso, pues parece que ya está. Con eso no puedes hacer ni trabajar en un hotel.” GdD | Hostelería Online

“Fue a matacaballo el contenido teórico y es que no profundizabas en nada. Era, vamos, como si te estuvieran dado un libro y te hubieras leído la letra negrita tú por tu cuenta. Lo mismo: un señor ahí leyendo y siete escuchando.” GdD | Transporte

En esta línea también encontramos participantes que se muestran muy satisfechos/as con las modalidades de aprendizaje y metodologías aplicadas. Se señala que las necesidades individuales son muy diversas, por ejemplo, en relación con la conciliación, como ya se ha mencionado, así como también las necesidades de aprendizaje, siendo posible que el contenido y las metodologías no se adapten siempre a la perfección, pero muestran un grado de satisfacción elevado en términos generales.

“A mí me gusta el formato que tiene, para mí es ideal. Absorbo lo que quiero, hay cosas que las sé de sobra. Siempre hay algo que me sorprende.” GdD | Hostelería Online

Pregunta evaluación		¿Las formaciones estaban bien organizadas/planificadas?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes que creen que las formaciones estaban bien organizadas [código: PForm7]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	
	Valoración los/las participantes de la organización/planificación de las formaciones [código: PForm8]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	
Juicio			
Síntesis	La evaluación de calidad muestra una alta satisfacción con la organización del curso, y los grupos focales mencionaron algunos aspectos positivos en este ámbito, especialmente relacionado con la facilidad para asistir a las clases. Sin embargo,		

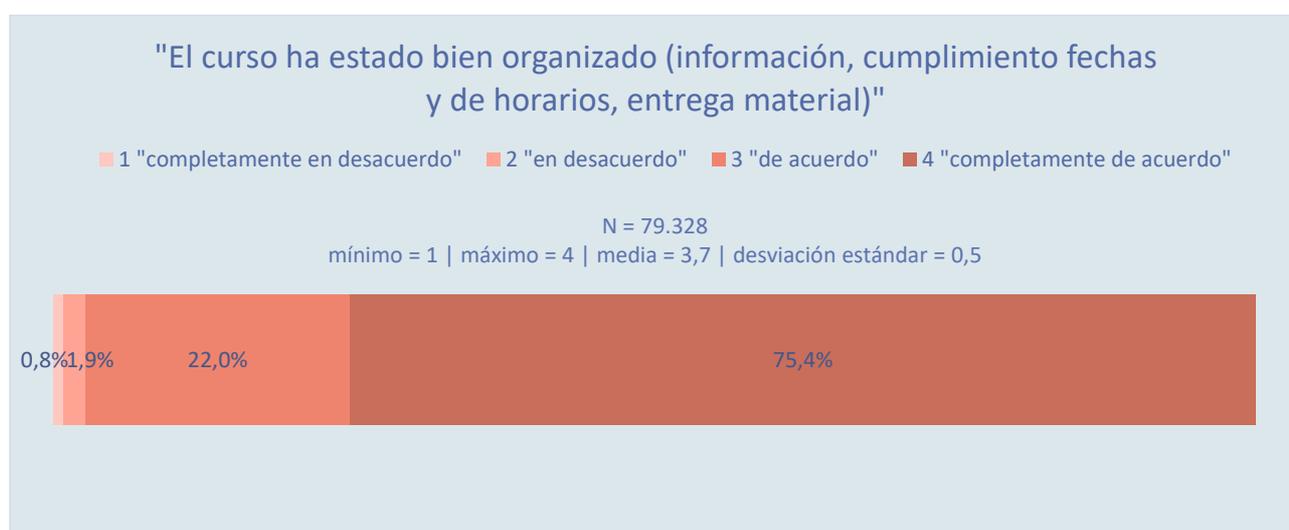
señalaron varias carencias, como una falta de planificación en algunas ocasiones en cuanto al plan de estudios y al contenido de las formaciones, así como a una composición heterogénea del alumnado en cuanto a nivel previo formativo.

FUNDAMENTACIÓN

Las evaluaciones de calidad indican que la organización del curso es bien valorada, con un **75,4%** de los/las participantes completamente de acuerdo en que estuvo bien organizada. Esta valoración positiva es compartida ligeramente más (tamaño de efecto bajo) por los hombres (diferencia de 1,2%** con respecto a las mujeres) y las personas trabajadoras ocupadas que hicieron cursos con un horario dentro y fuera de la jornada laboral (un 4,4%** más de acuerdo respecto a las personas que hicieron cursos dentro de la jornada laboral). La modalidad del curso tiene un efecto un poco más elevado en las valoraciones: las personas que hicieron cursos de modalidad mixta están completamente de acuerdo un 6,9%** y 9,2%** más, respectivamente, que las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o de teleformación.

GRÁFICO 38. "EL CURSO HA ESTADO BIEN ORGANIZADO (INFORMACIÓN, CUMPLIMIENTO FECHAS Y DE HORARIOS, ENTREGA MATERIAL)".

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Los grupos focales también destacaron algunas valoraciones positivas sobre la organización y planificación del curso, especialmente en lo relacionado con la facilidad para asistir a las clases, ya que estas podían compaginarse con el trabajo y otras actividades. Además, se menciona que la **coordinación entre el personal docente** fue adecuada, así como la **resolución de dudas o consultas** que podían surgir en torno a la gestión burocrática.

"Lo que era el backstage, lo que era el detrás del profe, yo no creo que estuviera tan mal. Es decir, en la medida que hubo algún problema, sí que había un coordinador que bueno, "voy a ponerme en contacto", "no sé qué le pasa", cuando falló el profesor, y luego, en la medida que hablabas con ellos, tenían respuesta, "oye ¿qué pasa?, ¿por qué ha pasado esto?, no tenemos el diploma, no sé cuándo va a venir." GdD | Transporte

“Si no ponen mucho problema por si llegas un poco más tarde o si no puedes, la verdad que ahí facilitan.” **GdD | Hostelería Presencial**

Sin embargo, son múltiples los testimonios de participantes que identificaron carencias en la planificación y organización de las formaciones. En primer lugar, se menciona una falta de planificación respecto al plan de estudios y el contenido de las formaciones. También, por parte de algunos de los participantes se señala la existencia de materiales inconexos, un exceso de contenido para la duración del curso, o, en caso contrario, sesiones sin apenas contenido o con contenido de “relleno”.

“Había bastante contenido, pero daba una impresión de que se había ido introduciendo contenido y era inconexo en algún sentido. No fluía el curso en mi opinión. No estaba como muy bien ordenado.” **GdD | Hostelería Presencial**

“O sea, carencias había, y había horas. O sea, creo que en esas horas se podían haber aprovechado mucho mejor.” **GdD | Hostelería Presencial**

Otra cuestión también mencionada por varias personas participantes, así como personas expertas, ha sido la diversidad en la composición de los grupos de las acciones formativas, la ausencia de itinerarios formativos y sistemas de certificación que permitan la posterior proyección y promoción formativa en el sector.

El hecho de que el diseño de los grupos en relación con el alumnado que los compone no tenga en cuenta los conocimientos previos, la experiencia profesional o los objetivos o motivación del alumnado, según los y las participantes, repercute en el desarrollo de la formación. Se señala que, en ocasiones, esa diversidad puede suponer un freno para aquellas personas con mayor experiencia e interés o, en el lado opuesto, un nivel formativo demasiado alto para aquellas personas que no pertenecen al sector.

En conclusión, indican que todo ello no les permite sacar todo el partido a la acción formativa y, por lo tanto, proponen la **estructuración de las acciones formativas en diversos niveles** que permitan ubicar al alumnado según unos criterios determinados.

“Es fundamental que los cursos permitan una evolución profesional... que haya una carrera formativa clara.” **Persona experta en el sector**

“Debería haber niveles y no coger gente por coger, (...) y eso hace, pues eso, que para las personas que sí están preparadas, pierda una calidad el curso.” **GdD | Hostelería Online**

“Otra cosa que yo creo es que los cursos deberían ganar en la calidad de selección del alumnado, porque nos pasa que, a veces, estamos dentro de un saco donde uno se cripa, porque no se lo están tomando en serio, porque a veces te ves en una tesitura en que no estás disfrutando el curso como quisieras o no estás aprovechando el curso como quisieras, porque el profesor ha vuelto atrás, o va muy despacio, cuando tú sientes que podías ganar más en conocimiento por el grupo que hay, por la implicación que hay, por el interés. No sé, yo creo que el proceso de selección debería ser un poquito más por niveles, o sea, si estamos en nivel básico, pues sabemos el tipo de nivel que puede haber, gente que viene verde, que a lo mejor nunca he estado en el sector; nivel medio, pues poner un poquito de una vueltita más de tuerca, para que la gente que ya tenga una experiencia que sepa lo que es hostelería, por poner un ejemplo. Y un nivel superior, que no entre cualquiera.” **GdD | Hostelería Online**

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

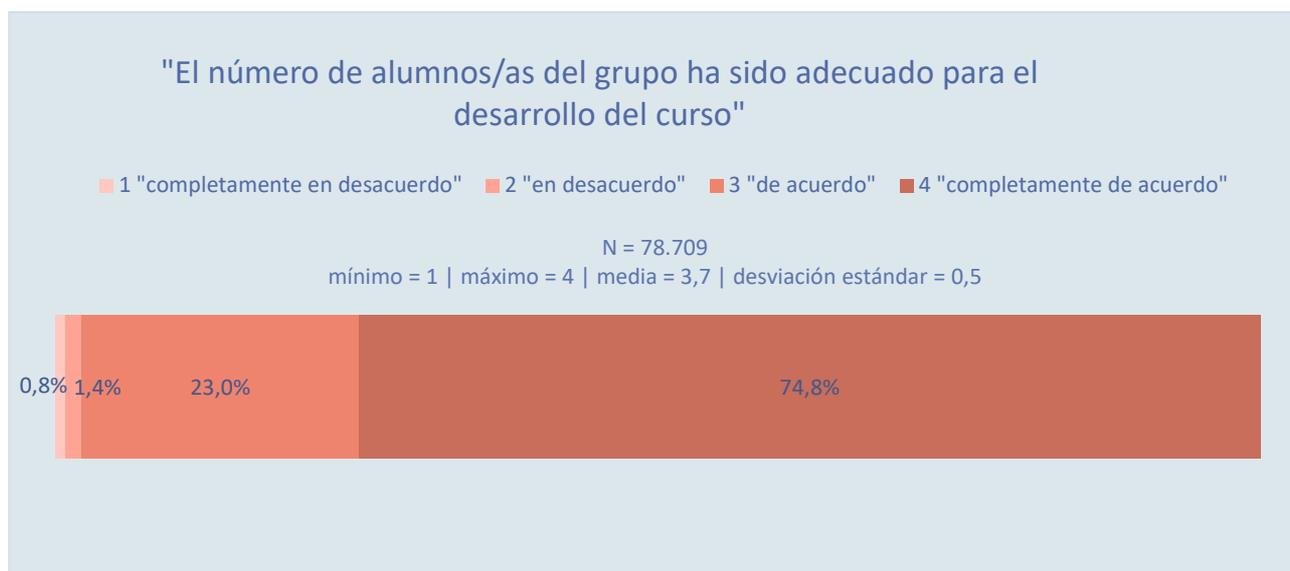
Pregunta evaluación	¿Las ratios personas formadoras/tutoras-participantes en las diferentes modalidades de formación facilitan la adquisición de competencias?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que afirma que el número de alumnos/as del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso</p> <p>[código: PGesti1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad</p>
	<p>Porcentaje de participantes que valoran "bien" o "muy bien" la ratio formadores/as-participantes</p> <p>[código: PGesti2]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Porcentaje de personas que valoran positivamente la figura y el trabajo de tutorización</p> <p>[código: PGesti3]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Valoración de los/las participantes de la ratio formadores/as-participantes</p> <p>[código: PGesti4]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p>
	<p>Valoración de los/las participantes de la ratio tutores/as-participantes</p> <p>[código: PGesti5]</p>	<p>Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Una amplia proporción de las personas participantes en las formaciones considera que la ratio tutor/formador/a-participante era adecuado, indistintamente de las modalidades de formación. Asimismo, destaca que la importancia de la figura del tutor/a no se comparte al mismo nivel por las personas que abandonaron la formación, a la vez que el recurso del tutor/a era señalado en los grupos focales como una herramienta infrutilizada por gran parte del alumnado. Esto permite apuntar a la importancia de la figura del tutor/a para llevar a cabo la formación y concluirla con éxito.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Según la base de datos de la evaluación de calidad, en general, para las diferentes modalidades (presencial, teleformación y mixta), el **74,8% de las personas** participantes está completamente de acuerdo con que el número de alumnos/as ha sido adecuado para el desarrollo del curso. Esta valoración positiva es compartida

ligeramente más por los hombres (diferencia de 1,3%** con respecto a las mujeres) y las personas desempleadas (un 1,4%** más de acuerdo respecto a los/las trabajadores/as por cuenta ajena). La modalidad tiene un efecto más elevado: los/las participantes que hicieron cursos presenciales o de modalidad mixta están completamente de acuerdo con que el número de alumno/as ha sido adecuado un 8,7%** y 12,8%** más, respectivamente, que los/las participantes que hicieron cursos de teleformación.

GRÁFICO 39. "EL NÚMERO DE ALUMNOS/AS DEL GRUPO HA SIDO ADECUADO PARA EL DESARROLLO DEL CURSO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Aunque concordantes, los datos de la encuesta a trabajadores/as ex post aportan otro matiz. En el formato presencial de las acciones formativas el **66,3% de las personas** encuestadas valora entre un 4 y un 5 (sobre 5) el número de formadores/as en relación con el número de participantes. En coherencia con la evaluación de la calidad de las acciones formativas, de media, las **mujeres** aportan una valoración 0,1 puntos* menor que los hombres, aunque con un tamaño del efecto muy reducido (d de Cohen=0,10).

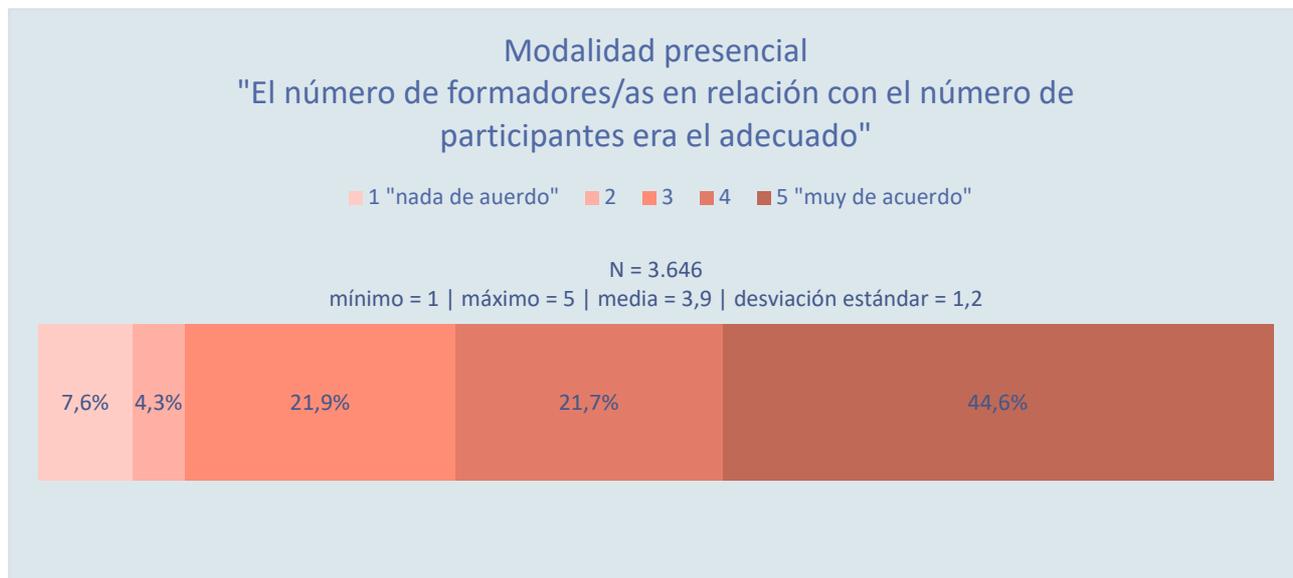
Además, se encuentra que los grupos conformados según las variables de perfil valoran de manera diferente las ratios en la formación presencial²⁶:

- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en España aportan valoraciones 0,1 puntos inferiores** que las personas nacidas en el extranjero, aunque con tamaño del efecto bajo (d de Cohen=0,1).

²⁶ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables de: edad, nivel de estudios, tamaño del municipio o sector. No existe una pauta de cambio clara según el tipo de municipio.

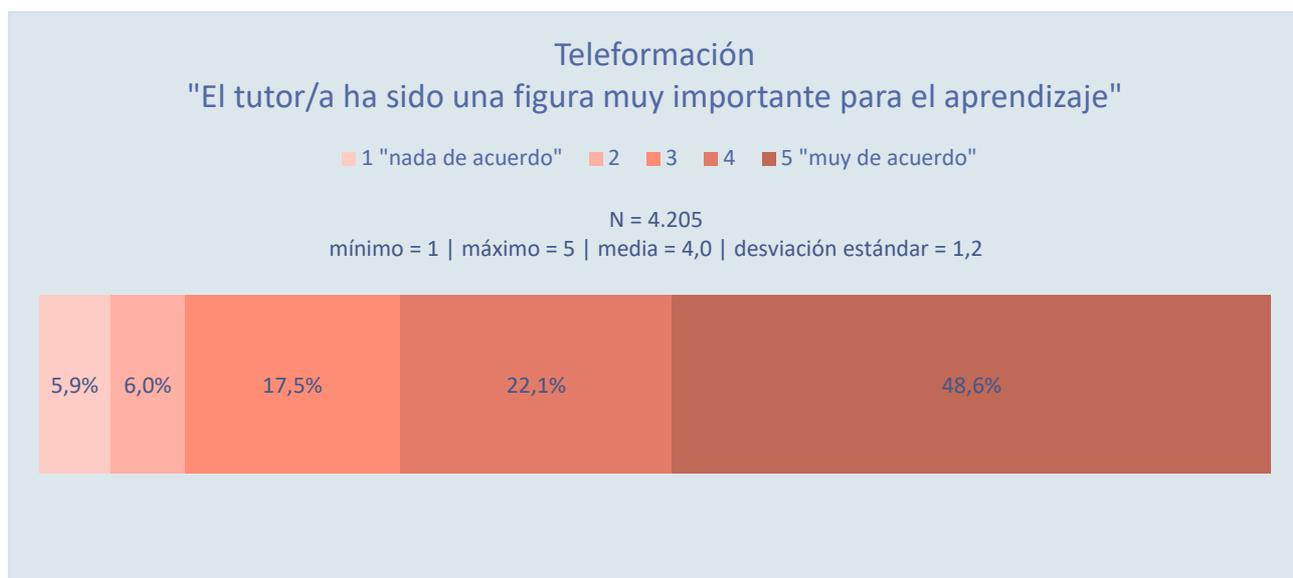
- **Intensidad:** las personas con formación completada entre el 75%-100% valoran de forma más positiva que las personas con la formación completada alrededor del 20% la ratio de participantes por grupo, en relación con la proporción de formadores/as (0,8 puntos** más).

GRÁFICO 40. MODALIDAD PRESENCIAL "EL NÚMERO DE FORMADORES/AS EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE PARTICIPANTES ERA EL ADECUADO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



En el caso de la teleformación, el **70,7% de las personas** valora positivamente la figura del tutor/a en el proceso de aprendizaje (Encuesta a trabajadores/as).

GRÁFICO 41. TELEFORMACIÓN "EL TUTOR/A HA SIDO UNA FIGURA MUY IMPORTANTE PARA EL APRENDIZAJE". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Existen diferencias significativas en esta valoración según la **intensidad o el tipo de vinculación que se ha tenido con la formación**²⁷: las personas con formación completada entre el 75%-100% valoran mucho más positivamente el papel de la tutorización que las personas con una formación completada en aproximadamente un 20% (diferencia de 1,1 puntos**) y que las personas con formación completada al 50% (0,54 puntos**).

Estos datos invitan a afirmar que **la labor del tutor/a en la modalidad de teleformación tiene un papel importante en el riesgo de abandono de la acción formativa** por parte de las personas participantes. En este sentido, en los grupos focales se señala que las sesiones de tutorización en la modalidad *online* no eran aprovechadas por una gran mayoría de las y los participantes, lo que suponía en muchas ocasiones que estas sesiones fueran individuales. Pese a lo anterior, se valoran muy positivamente estas sesiones y la figura de el/la tutor/a por ser de gran ayuda para el desarrollo de la formación, corroborándose la importancia del tutor/a para el aprendizaje.

“Las sesiones de online con la tutora, yo las aproveché muchísimo, pero en las 3 o 4 que hizo, que me pude conectar a 3, estaba solo yo con ella, nadie más se conectaba (...), sí que la gente aprovecha poco, estaba viendo que aprovechaba poco los recursos que hay alrededor de la plataforma.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Además de la intensidad o vinculación con la formación, otras variables según las que se encuentran **diferencias estadísticamente significativas en la valoración de la importancia de la figura del tutor/a** en la teleformación son:

- **Edad:** existe una asociación, aunque muy baja, que apunta hacia la valoración positiva de la figura del tutor/a de la teleformación entre las personas de mayor edad (Correlación de Pearson=0,05**).
- **Nivel de estudios:** las personas con niveles de estudios más elevados valoran de manera más negativa el papel de la figura del tutor/a. En concreto, las personas con Educación universitaria de grado y equivalente o educación universitaria superior dan a la figura del tutor/a 0,20 puntos** menos de peso, en comparación con cómo valoran este aspecto las personas sin estudios formales o con estudios básicos.
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero tienen una valoración más positiva que las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto bajo (0,16** puntos mayor, d de Cohen=0,13).
- **Sector:** las personas vinculadas con el sector de las Agencias de viajes aportan valoraciones más negativas que el sector de la Hostelería (-0,37 puntos**) y Transporte de viajeros por carretera (-0,31 puntos**).

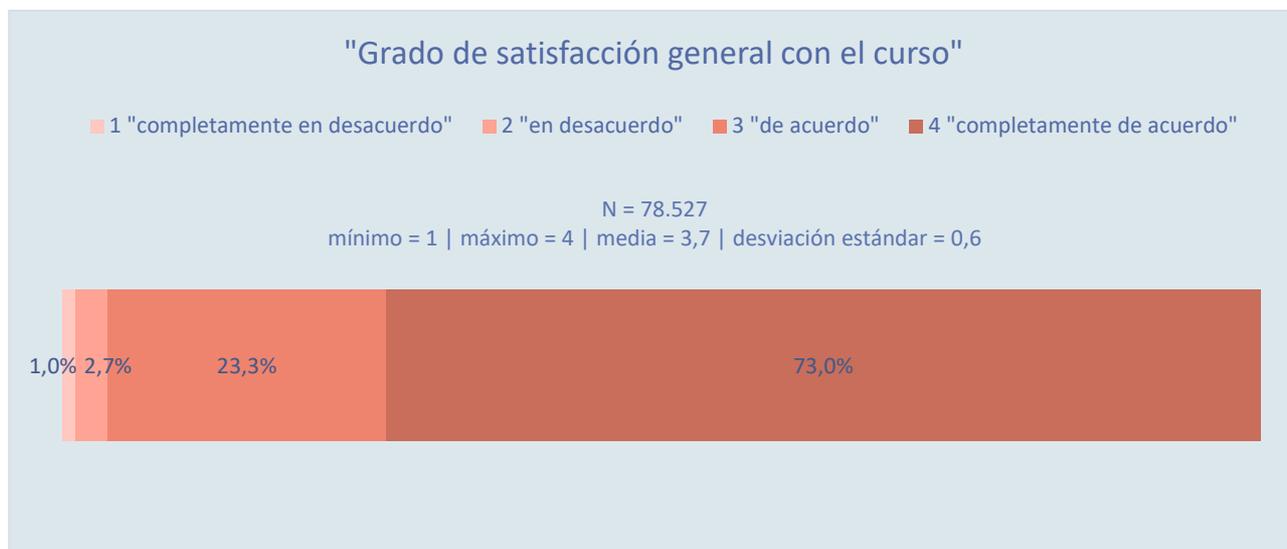
²⁷ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables de: género, tamaño y tipo de municipio.

Pregunta evaluación	¿Los/las participantes se han quedado satisfechos/as con las formaciones?	
Indicadores y técnicas	Grado de satisfacción de los/las participantes con las acciones formativas [código: PForm9]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad
	Grado de probabilidad de recomendar la formación realizada [código: PForm10]	Encuestas a trabajadores/as
	Identificación de elementos de valor y de mejora de la(s) formaciones seguidas [código: PForm12]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		
Síntesis	<p>El grado de satisfacción con las formaciones es alto. En las técnicas cualitativas se aprecia que la satisfacción se debe a ver cubiertas sus necesidades de aprendizaje y las expectativas puestas en la formación, así como la posibilidad a aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo. Más allá de esta pauta global, se han identificado voces que señalan a una desactualización de los contenidos de la formación, así como una falta de correspondencia entre la información previa y el contenido de la acción formativa, mostrándose algunos/as participantes insatisfechos/as con la formación.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

El **73% de las personas** participantes están completamente satisfechas con el curso (Base de datos de evaluación de calidad). Esta valoración es compartida en mayor medida por los hombres (un 1,1%** más de acuerdo con respecto a las mujeres), las personas desempleadas (diferencia de 3,6%** con respecto a los/las trabajadores/as de cuenta propia), los/las trabajadores cualificados/as (diferencias de 3,7%** y 5,7%** en relación a los/las trabajadores/as de mando intermedio y los/las técnicos/as, respectivamente) y las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o mixta (diferencias de 7,5%** y 11,1%**, respectivamente, en relación a las personas que hicieron cursos de teleformación). Hay una asociación negativa media-baja del nivel de escolaridad con el grado de satisfacción general con el curso ($\gamma = -0,2$). Esto indica que, en general, las personas con un nivel de escolaridad más alto tienden a estar un poco menos satisfechas con el curso.

GRÁFICO 42. "GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CURSO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



De manera coherente con el dato del 73% de participantes satisfechos/as mencionado anteriormente, el grado de satisfacción de los y las participantes también puede verse reflejado en el hecho de que el **74,1% de ellos/as han recomendado la formación a terceras personas** (Encuestas a trabajadores/as).

GRÁFICO 43. ¿RECOMENDÓ ESTA FORMACIÓN A OTRAS PERSONAS? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



La recomendación de la formación a otras personas también varía según el **perfil de las personas formadas**, según las variables²⁸:

- **Edad:** las personas más indecisas o que no recuerdan haber recomendado la formación registran, de media, 2,5 años** menos que las personas que sí la recomendaron y 1,9 años** menos que las que no la recomendarían.
- **Nivel de estudios:** existe una menor propensión a recomendar la formación entre los perfiles con mayor nivel de estudios (no la recomendaron y no saben si la recomendaron un 6,4%* más que el porcentaje global).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero recomendaron la formación en un 5,6%* más que las personas nacidas en España.
- **Tipo de municipio:** el grupo de personas situadas en lugares lejos y mal comunicados con un núcleo urbano dice no haber recomendado la formación en mayor medida que los otros grupos (un 21,7%, un 7,2%* más que el porcentaje global que no recomendaría la formación).
- **Sector:** las personas formadas del sector de la Hostelería recomendaron en mayor medida la formación (76%) en contraste con los sectores de Agencias de viajes (62,4%) y Transporte aéreo (64,6%).
- **Intensidad:** las personas con formación completada entre el 75%-100% recomendaron la formación en mayor medida (75,4%), en comparación con los otros grupos con menor proporción del curso completado, como por ejemplo el grupo que registra alrededor del 20% de la formación, que solo lo recomendó en un 40,6%.

Esta disposición de los datos es coherente con la información recogida en los grupos focales. En éstos, se observa cómo los y las participantes, si bien señalan cuestiones a mejorar y propuestas de cambio, en muchos casos, la **satisfacción general con la formación** es buena. Por un lado, existen personas con un alto grado de satisfacción debido a que el curso se adaptó a sus necesidades de aprendizaje.

“Yo, en mi caso, el curso que hice de corte de jamón -cata y corte de jamón- sí que estuvo bastante bien porque lo fundamental era que hubiera práctica y sí que había horas de práctica.” GdD | Hostelería Presencial

“El curso me gustó, tenía mucho contenido, incluso cómo cortar las carnes de los distintos -me entiendes, tanto si era una oveja o un cerdo- me gustó.” GdD | Hostelería Online

Por otro lado, participantes que muestran su satisfacción debido a que el curso cumplió con sus expectativas y, además, les ha sido posible aplicar los conocimientos a su puesto de trabajo.

“A mí el curso sí me sirvió, está muy relacionado con el tema donde yo trabajo, el tema de idioma, tema de Atención al Cliente, de gestión de reclamaciones, de quejas de todo tipo de incidencias. Siempre crees que sabes todo, o bueno todo, que sabes

²⁸ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables: género y tamaño del municipio.

bastante sobre ese tema, pero es verdad que cada curso que haces sobre esa temática sea el que sea, siempre te aporta ideas nuevas y te permite luego aplicarlas al trabajo.” GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

“Esos cursos te aportan ideas nuevas en que no has caído, y te dan herramientas para, tratar un poquito mejor a ese cliente. Entonces, a mí, la verdad que sí me ha servido bastante para, pues bueno, mejorar un poco más. De hecho, yo he hecho más cursos también de eso y todos esos cursos, como digo, siempre te aportan ideas y cosas nuevas para aplicarlo luego en el trabajo (...). O sea, que a mí realmente sí me sirvió para aplicarlo luego en mi trabajo y lo sigo aplicando.” GdD | | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Asimismo, también existen participantes que se muestran satisfechos/as con la formación, sin embargo, señalan que **no se ven preparados/as para prestar servicios a partir de recibir la formación.**

“A mí el curso me gustó, lo que pasa es que no lo veo como para poder trabajar en eso.” GdD | Hostelería Online

Dentro de las personas satisfechas con la formación realizada, se observa como algunas de ellas señalan que, si bien los contenidos no siempre son novedosos, les son de utilidad para repasar los ya conocidos y, a su vez, **integrar nuevos conocimientos.**

“A mí me resultó muy, muy bueno para para recordar viejas estructuras y para aprender nuevas.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

En el lado opuesto, se identifican varias personas participantes que se muestran insatisfechas con la formación realizada. Entre los principales motivos de insatisfacción, destaca el hecho de que la información o publicidad previa de la formación no se correspondiera con el contenido real de la misma, no viendo algunas de las personas participantes sus expectativas y necesidades de formación cubiertas.

“Bueno, en mi caso la verdad es que me ha defraudado un poco porque contenido no había. Supuestamente los contenidos que se dijeron al principio antes de inscribirte en el curso, no existían para nada. No tenían nada que ver.” GdD | Hostelería Presencial

“Me pareció excesivamente breve y realmente lo que consistía era en darte unas pinceladas en lo que consiste la ADR, pero realmente, como a mí me lo expusieron, era prácticamente un curso de ADR, y no lo era, porque luego te dan un papel para que te puedas examinar, que te dejan abandonado porque lo tienes que tramitar tu todo.” GdD | Transporte

Asimismo, y de manera específica, cabe destacar que concretamente los y las participantes que habían realizado el **curso de ADR** se sentían muy insatisfechos (2 personas participantes en un grupo focal). En primer lugar, como se ha mencionado, debido a que la formación no se correspondía con la descripción previa que se daba de la misma, sino que era una formación muy breve y esquemática. Y, en segundo lugar, todos los y las participantes pensaban que gracias a esta formación iban a obtener el permiso de ADR, sin embargo, señalan que se trataba de un curso introductorio, pero posteriormente se debía acudir a tráfico para examinarse y conseguir el título. Sobre esto mencionan que no se sentían preparados para realizar el examen de tráfico, así como tampoco se les había explicado cómo llevar a cabo dichas gestiones. También se señala que el contenido estaba desactualizado, sin contemplar las necesidades actuales del sector, en este caso, de las agencias de viajes.

“Decepcionó bastante por lo que te comento. Contenidos insuficientes y te sentías totalmente perdido porque, una vez terminado el curso, ya olvídate, es cuestión tuya, entonces no lo vi productivo.” **GdD | Transporte**

“Había que ir a tráfico y pasar el examen con tráfico, lo que te hubieras preparado especialmente. Te preparan mal o bien -yo desde luego estoy contigo, a nosotros nos prepararon, pues un poco patéticamente y ya digo que ni siquiera nos dieron el curso principal, el principal no lo facilitaban. Había que buscarse otra escuela, que hay mil, y que te preparan de verdad. Esto que yo hice no me ayudo demasiado.” **GdD | Transporte**

“A mí en mi caso no me aportó demasiado conocimiento nuevo, digamos (...). Igual el sector está un poco obsoleto como sector porque creo que hoy en día una agencia [de viajes] física tampoco tiene un sentido como tenían hace 20 años. No había tanto Internet ni había tantas plataformas para poder reservar y hacer vacaciones. En fin, lo hubiera enfocado más hacia una parte más moderna en cuanto a gestión y en cuanto a atención al cliente.” **GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

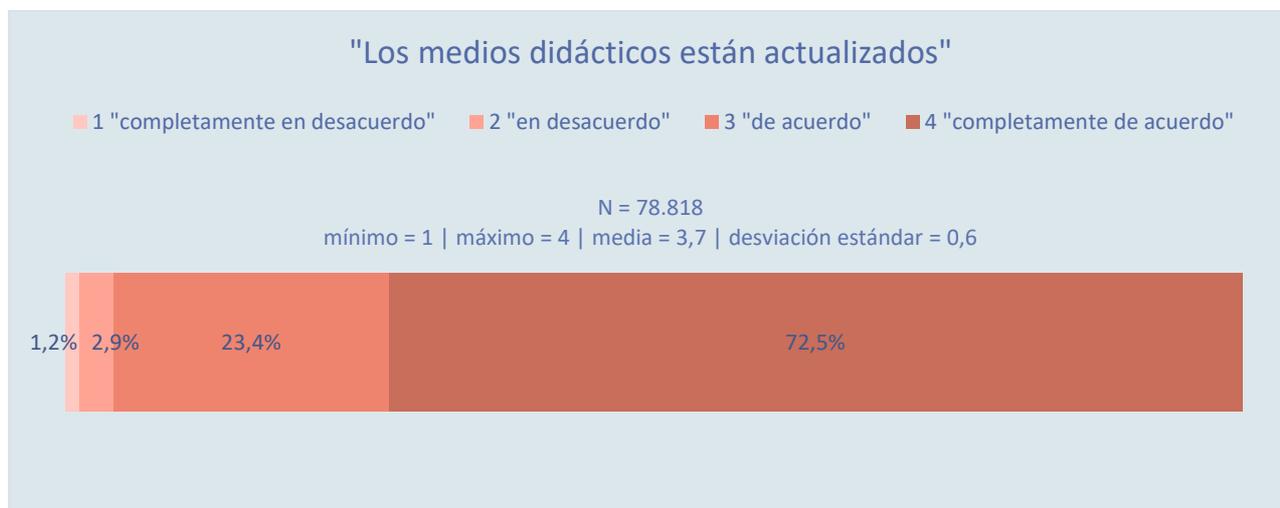
MATERIALES Y MEDIOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS EN LAS FORMACIONES

Pregunta evaluación	¿Los materiales y medios didácticos utilizados durante las formaciones eran los adecuados?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes que considera que los medios didácticos estaban actualizados [código: PMater1]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad
	Porcentaje de participantes que considera que los materiales entregados eran comprensibles y adecuados [código: PMater3]	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad
	Valoración de los/las participantes de los materiales utilizados durante la formación [código: PMater4]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		
Síntesis	En términos generales, se identifica un grado de adecuación alto de los materiales empleados en las formaciones, tanto por ser adecuados, comprensibles y estar actualizados. Atendiendo a las modalidades, si bien hay una valoración positiva generalizada, los y las participantes a través de la teleformación han mostrado una valoración menos positiva de los materiales. Como matiz, se pone la atención sobre la falta de disponibilidad de los materiales en algunos casos.	

FUNDAMENTACIÓN

Según la base de datos de la evaluación de calidad, un **72,5% de los/las participantes está completamente de acuerdo con que los medios didácticos estaban actualizados**. Esta valoración es compartida en mayor medida, pero con un tamaño de efecto bajo, por **los hombres** (diferencia de 1,1%** con respecto a las mujeres) y las **personas desempleadas** (diferencia de 1,4%** con respecto a los/las trabajadores/as por cuenta ajena). El tamaño del efecto teniendo en cuenta la variable modalidad es más elevado: las personas que hicieron cursos de modalidad **presencial o mixta están completamente de acuerdo un 5,8%** y 9,3%** más**, respectivamente, que las personas que hicieron **cursos de teleformación**.

GRÁFICO 44. "LOS MEDIOS DIDÁCTICOS ESTÁN ACTUALIZADOS". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Un porcentaje similar, **el 71,8%, de los/las participantes considera que la documentación y los materiales entregados eran comprensibles y adecuados**. Esta valoración es también más favorable entre las personas desempleadas, con un tamaño de efecto reducido (un 1,3%** más de acuerdo en comparación con los trabajadores/as por cuenta ajena). Además, la modalidad influye: los/las participantes en cursos de modalidad mixta comparten esta valoración un 5,9%** y 10,9%** más que aquellos en modalidad presencial y de teleformación, respectivamente.

GRÁFICO 45. "LA DOCUMENTACIÓN Y MATERIALES ENTREGADOS SON COMPRESIBLES Y ADECUADOS". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



La distribución de los datos es coherente con la información recabada en el análisis cualitativo. En los grupos focales también se identifica un nivel de satisfacción elevado con la adecuación de los materiales, sin poder establecer distinciones claras entre modalidades. Varias personas participantes han destacado que los **materiales han sido adecuados, suficientes y de calidad**. Esta opinión se observa tanto en formaciones presenciales en instalaciones específicas, como pueden ser cocinas, como en otras impartidas en modalidad online.

"En mi caso material muy bien porque ahí teníamos un jamón para cada tres en las prácticas y teníamos nuestro juego de cuchillos y nuestro jamonero para estrenar, desde el principio cada uno, y fenomenal, y el aula muy bien, es una escuela de cocina, entonces, bueno, está preparado para ello, claro." **GdD | Hostelería Presencial**

"Colgaba vídeos ya dando la clase y quedaban esos videos grabados donde podíamos aprovechar para escuchar en otros momentos que no eran específicos de la hora de la clase o de la tutoría." **GdD | Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Sin embargo, en los grupos focales ha surgido la crítica a una dimensión no contemplada en las evaluaciones de calidad. Se trata de la **disponibilidad de los materiales**. Se ha señalado en algunos casos una falta de disponibilidad de los materiales, bien por la ausencia de estos, o debido a que estos no se recibieron a tiempo para usarlos durante la formación, o bien como consecuencia a que una vez terminada la formación se perdía el acceso a la plataforma y consecuentemente a los materiales.

"A nosotros nos hicieron llegar un libro. Lo que pasa, que está bien el detalle de que te manden el libro físico del curso, pero llegó prácticamente a final del curso." **GdD | Hostelería Presencial**

"Sí que he echado en falta tener un manual, o bien físico o bien on-line, que pudiera descargarlo y echarle un vistazo." **GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor**

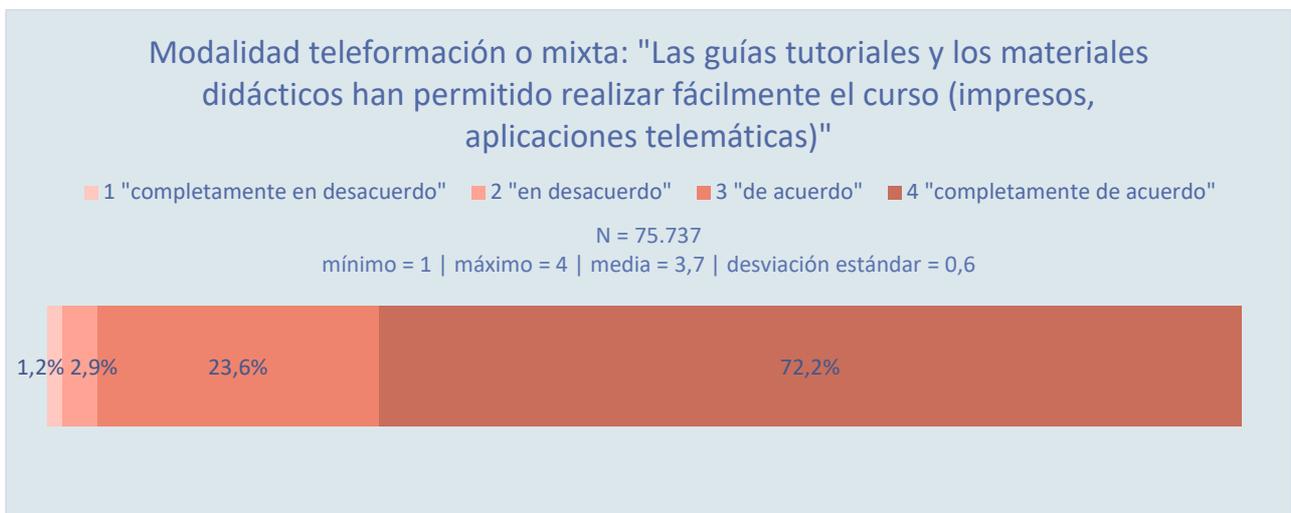
"Sí, una vez que se termina el curso, ya no puedes [acceder a la plataforma] -si quieres realizar algo, si no te imprimiste PDF, ya fuiste." **GdD | Alquiler de vehículos con y sin conductor**

Pregunta evaluación	¿Las personas que realizaron los cursos en la modalidad teleformación o mixta contaban con guías y materiales adecuados?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que afirma que las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso</p> <p>[código: PMater2]</p>	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad
Juicio		
Síntesis	<p>Las personas que realizaron cursos en modalidad teleformación o mixta valoran positivamente las guías y materiales didácticos. Sin embargo, esta satisfacción es menor entre aquellos que cursaron solo en modalidad de teleformación.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Según la base de datos de la evaluación de calidad, un **72,2% de los/las participantes** que realizaron cursos de modalidad de teleformación o mixta está completamente de acuerdo con que las guías tutoriales y los materiales didácticos (impresos, aplicaciones telemáticas) han permitido realizar fácilmente el curso. Esta percepción es ligeramente más común entre **los hombres** (con una diferencia del 1,8%** respecto a las mujeres) y entre **las personas desempleadas** (con una diferencia del 1,4%** frente a los/las trabajadores/as por cuenta ajena). Se observa un efecto más pronunciado según la modalidad: aquellos/as que realizaron cursos en modalidad mixta comparten esta valoración un 11,2%** más que quienes tomaron cursos de teleformación.

GRÁFICO 46. MODALIDAD TELEFORMACIÓN O MIXTA: "LAS GUÍAS TUTORIALES Y LOS MATERIALES DIDÁCTICOS HAN PERMITIDO REALIZAR FÁCILMENTE EL CURSO (IMPRESOS, APLICACIONES TELEMÁTICAS)". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



VERIFICACIÓN

Pregunta evaluación	¿Las verificaciones realizadas son suficientes para detectar y corregir incidencias?	
	Percepción sobre la amplitud de la muestra verificada para la detección de infracciones e incumplimientos [código: PVerif2]	Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Entrevistas a agentes claves: unidad de coordinación con SEPE
Juicio		
Síntesis	En síntesis, las verificaciones realizadas han sido más extensas que en convocatorias anteriores y han permitido un control efectivo del cumplimiento de los requisitos, aunque las limitaciones en recursos humanos y la alta carga de trabajo constituyen retos estructurales.	

FUNDAMENTACIÓN

Las **verificaciones** realizadas en el marco de la Convocatoria Turismo 2021 se han llevado a cabo a través de **visitas programadas** por las direcciones provinciales del **Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)**, en colaboración con **Fundae**. Estas visitas tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las entidades formativas, así como verificar que las y los participantes pertenecen efectivamente al sector Turismo y que las formaciones cumplen con los requisitos establecidos.

Desde el equipo de gestión se ha destacado que las verificaciones de esta Convocatoria han sido más exhaustivas que en procesos anteriores, alcanzando un porcentaje de **seguimiento y control del 67% de acciones**. Aunque este nivel no implica una verificación completa de todas las acciones, se percibe que permite obtener una “opinión muy amplia” sobre el grado de cumplimiento. Esta mejora se asocia a un mayor enfoque en la subsanación de incidencias durante la ejecución del plan, lo que ha permitido a las entidades corregir irregularidades antes de que derivaran en anulaciones o sanciones.

“Esta convocatoria como característica sí ha tenido un porcentaje de seguimiento y control más elevado que lo que hemos tenido en convocatorias precedentes. Estoy hablando de un 67%”. Equipo de Gestión

En cuanto a las incidencias detectadas, las más comunes incluyen problemas con la documentación de la formación presencial, como hojas de firma incompletas, o dificultades técnicas en la teleformación, como la falta de acceso a las plataformas en el momento de la visita. Además, se vigila el cumplimiento de requisitos esenciales, como alcanzar el 75% de participación de teleformación.

“Hay muchas, [...] que no se llegue al 75% de cumplimiento, que no se haya comunicado en tiempo y forma, que la formación no corresponde.” **Unidad de Coordinación con SEPE**

En los casos donde se detectan **incumplimientos**, las entidades reciben **requerimientos** para subsanar las incidencias. Si persisten, se aplican las medidas procedimentales estipuladas en la normativa vigente, que pueden llevar a la anulación de la formación impartida. Esta dinámica ha incentivado un mayor control interno por parte de las entidades formativas, que han llegado a cancelar o modificar cursos durante la ejecución para evitar incumplimientos graves.

“Han sido las propias entidades las que se han regulado, anulando cursos en un momento determinado o haciendo las modificaciones durante la ejecución siempre que era posible.” **Equipo de Gestión**

Las visitas de verificación se enfrentan, no obstante, a límites relacionados con la **falta de recursos humanos** y la **alta carga de trabajo** del personal encargado.

“Las visitas [...] se realizan conforme esté el tiempo disponible para realizarlas.” **Unidad de Coordinación con SEPE**

RESOLUCIÓN DE DUDAS E INCIDENCIAS

Pregunta evaluación	¿Se consiguen resolver las dudas planteadas por las entidades de formación?	
Indicadores y técnicas	Grado de utilidad del apoyo proporcionado por Fundae en la resolución de dudas a las entidades de formación [código: PResol]	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria
Juicio		
Síntesis	En general, las respuestas proporcionadas cumplen con el objetivo de resolver las dudas, aunque las entidades consideran que podrían mejorarse en términos de precisión y profundidad. La creación de canales más accesibles y una mayor flexibilidad en la comunicación formal contribuirían a agilizar el proceso y a garantizar que las entidades puedan desarrollar sus acciones formativas con mayor confianza y claridad.	

FUNDAMENTACIÓN

La atención a las dudas planteadas por las entidades beneficiarias se caracteriza por una **respuesta constante** por parte de Fundae, aunque existen aspectos que podrían mejorar la utilidad y claridad del apoyo proporcionado.

Las entidades de formación valoran positivamente que las consultas sean atendidas con regularidad, destacando la disposición del personal de Fundae para ofrecer respuestas. Sin embargo, se señala que en ocasiones estas suelen reproducir literalmente la normativa sin profundizar en explicaciones que permitan resolver las cuestiones de forma práctica. En este sentido, si bien esta respuesta formal asegura el cumplimiento de la normativa, **no siempre resulta suficiente para que las entidades ejecuten sus programas con total confianza.**

“Nadie se moja en decirte nada que no esté escrito en la Convocatoria, o sea, tú preguntas algo y al final la respuesta se basa en pegarte la norma tal cual, y tú ya interpretas como quieres interpretar esa norma.” GT | Entidades beneficiarias

“En muchas ocasiones, es así directamente, incluso te copian el párrafo y no te da más explicaciones.” GT | Entidades beneficiarias

“Las dudas son respondidas atendiendo literalmente a la normativa y, en muchos casos, no se resuelve la duda que te surge entonces. Pero bueno, es verdad que siempre responden, siempre son muy atentos y siempre procuran ayudar.” GT | Entidades beneficiarias

Por otro lado, el uso de distintos canales, como chats, correos electrónicos y llamadas telefónicas, facilita la comunicación en gran medida. No obstante, algunas entidades echan en falta un **canal más directo y accesible que permita resolver consultas complejas de forma personalizada.**

“Echamos un poco de menos un canal un poco más abierto, porque a veces tenemos que utilizar el chatbot, o un teléfono... hablar con una persona física es muy complicado.” GT | Entidades beneficiarias

“Es verdad que el teléfono es muy complicado, pasas por una centralita, y hablar con una persona física es muy complejo, muy complicado, pero es verdad que contestan en la mayoría de las ocasiones.” GT | Entidades beneficiarias

Así, las dificultades para obtener una interlocución directa, sumadas a la preferencia por respuestas formales y escritas, reflejan la necesidad de ofrecer **mayor claridad en los criterios.**

“Si necesitamos alguna explicación más detallada, necesitamos que se quede registrado de alguna forma.” GT | Entidades beneficiarias

Por otro lado, desde el equipo de gestión, se reconoce que este tipo de convocatorias específicas puede generar un volumen particular de consultas, sobre todo en lo referente a los límites de participación y los criterios de valoración técnica. En este sentido, se señala que las entidades están especialmente atentas a estos aspectos.

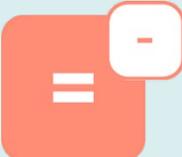
“Estas convocatorias son más particulares, pues podrían venir un poco más (de) consultas en ese sentido.” Equipo de Gestión

Al mismo tiempo la atención telefónica ofrece respuestas más detalladas y flexibles, lo que facilita en algunos casos la resolución de dudas. A pesar de ello, las entidades muestran cierta reticencia a depender únicamente de las conversaciones informales, ya que **necesitan contar con registros escritos que respalden sus decisiones.**

“Si necesitamos alguna explicación más detallada, pues necesitamos que se quede registrado de alguna forma, porque nuestra intención siempre en todo momento es hacerlo bien, cumplir en todo momento la norma y, cuando tengamos alguna duda que se sale de lo normal, pues es complicado tener eso por escrito.” **GT | Entidades beneficiarias**

“Espero, por lo menos que desde Fundae, en este aspecto clarifiquen todo lo que no está explicado en la norma o tú entiendes de una forma, que ellos te lo expliquen de otra forma que nosotros podamos tener una seguridad jurídica.” **GT | Entidades beneficiarias**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Pregunta evaluación	¿La medición de la calidad alimenta la toma de decisión?	
Indicadores y técnicas	Existencia de un procedimiento para analizar e incorporar los hallazgos del sistema de medición de la calidad en la toma de decisión [código: PEval1]	Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales
Juicio		
Síntesis	<p>La medición de la calidad permite recabar información muy valiosa, sin embargo, su utilización para alimentar la toma de decisiones ha sido limitada. No se han implementado procedimientos específicos para retroalimentar el sistema en función de las evaluaciones de calidad durante la ejecución de la Convocatoria, no siendo posible ajustar de forma ágil las incidencias detectadas. Además, la excepcionalidad de la Convocatoria de Turismo 2021 puso la atención en las necesidades generadas por la pandemia, más que en la incorporación de aprendizajes de Convocatorias anteriores.</p> <p>Pese a todo lo anterior, a partir de esta Convocatoria se han impulsado aprendizajes que se traducen en mejoras en ediciones futuras.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

La medición de la calidad refleja una **utilización limitada de los hallazgos para alimentar la toma de decisiones**, aunque se identifican avances en convocatorias posteriores. Las herramientas utilizadas, como los cuestionarios de satisfacción, aportan información valiosa sobre el desarrollo de las acciones formativas, pero su potencial para influir en las decisiones durante la ejecución ha sido limitado.

Desde el equipo de gestión se reconoce que, aunque **existen procedimientos específicos para retroalimentar el sistema mediante la difusión de los resultados y recomendaciones del seguimiento y evaluación a los decisores y gestores**, no se han implementado procedimientos para realizar un seguimiento de las medidas adoptadas como consecuencia de la información proporcionada. Esto no implica que no se tomen medidas, sino que no se cuenta con un proceso formalizado para hacer seguimiento de estas.

“(...) No se prioriza el seguimiento en función de los resultados de evaluaciones precedentes o de... Lo conocemos ex post, en cualquier caso, no durante la ejecución, que es cuando se hace el seguimiento. No tienes unos informes que te permitan a lo mejor retroalimentar (...).” **Equipo de Gestión**

Esta ausencia de retroalimentación en tiempo real limita la **capacidad de actuación** durante el desarrollo de las formaciones, impidiendo un ajuste ágil ante incidencias detectadas. Si bien en convocatorias anteriores, donde se financiaban certificados de profesionalidad, se incorporaron mecanismos más orientados a la evaluación continua de la calidad, en esta Convocatoria específica no se introdujeron medidas adicionales.

“En otros programas había alguna orientación para la evaluación de la calidad cuando se financiaban determinadas especialidades (...). En este caso concreto, no me consta que se haya hecho nada adicional.” **Equipo de Gestión**

Por otro lado, se observa que los aprendizajes derivados de convocatorias previas han motivado cambios en las siguientes ediciones. Desde el equipo gestor se apunta que a partir de experiencias con Turismo 2021, **se ha incorporado el grado de ejecución y los resultados de los cuestionarios de satisfacción en la valoración técnica para futuras convocatorias.**

“Es a raíz un poco de la experiencia de programas 2018, Turismo y TIC del 2021 cuando decimos (...) tiene que cambiar la valoración técnica y tiene que incorporar otros elementos, digamos adicionales. Se incorpora el grado de ejecución de convocatorias anteriores en la valoración técnica, el resultado de los cuestionarios de satisfacción por parte de los participantes...”. **Equipo de Gestión**

Este proceso de aprendizaje ha permitido establecer un **mayor reconocimiento a las entidades que obtienen mejores puntuaciones en calidad**, como se ha previsto para la Convocatoria de 2024.

“Sí que hemos incorporado que refuerce aquellas entidades que obtienen mejores puntuaciones en la impartición, mediante cuestionarios de satisfacción.” **Equipo de Gestión**

Asimismo, aunque en esta Convocatoria no se observó una influencia significativa de los resultados previos, se reconoce la importancia de los cuestionarios en la planificación de los planes de referencia.

“Para esta preparación de cada plan de referencia, normalmente sí les aportamos información de los cuestionarios de satisfacción de su ámbito para que sepan cuáles son las especialidades formativas que tienen más o menos valoración.” **Comisiones Paritarias Sectoriales**

Además, se destaca que la Convocatoria 2021 estuvo condicionada por su **carácter excepcional** y orientado a atender necesidades postpandemia, lo que generó un enfoque más centrado en la respuesta inmediata que en la incorporación de aprendizajes anteriores.

“En esta Convocatoria quizá es donde menos ha afectado este feedback de convocatorias anteriores, porque salía con un objetivo prioritario que era la respuesta a esas nuevas necesidades.” **Comisiones Paritarias Sectoriales**

COLABORACIÓN CON LA EVALUACIÓN DE CALIDAD

Pregunta evaluación	¿El proceso de hacer la evaluación de calidad funcionó cómo estaba previsto?	
Indicadores y técnicas	Tasas de cumplimentación de las evaluaciones de calidad [código: PColab1]	Análisis de fuentes secundarias
Juicio		
Síntesis	La elevada tasa de cumplimentación del cuestionario de la evaluación de calidad es una señal de su funcionamiento conforme a lo previsto.	

FUNDAMENTACIÓN

En el marco de la Convocatoria se distribuyeron un total de **83.317 cuestionarios**, que fueron cumplimentados por **67.809 participantes**, obteniendo un porcentaje de respuesta del **81,39%**²⁹. La **tasa de cumplimentación de los cuestionarios de evaluación es de 0,81**. Los niveles habituales de respuesta en cuestionarios *online* suelen situarse entre el 6% y el 30%, por lo que estamos en un escenario con una tasa excepcionalmente amplia.

En este marco, tal como destacan Arroyo Menéndez y Finkel (2019) en su análisis sobre las encuestas online, los procedimientos censales que cuentan con marco muestral para el envío devienen en una muestra representativa de facto (muestreo probabilístico). La elevada tasa de respuesta viene a confirmar este escenario.

Ante este panorama, una opción podría ser tratar los datos como una muestra. Sin embargo, pese a la amplitud de la base de datos, **la ausencia de un diseño muestral basado en selección probabilística impide clasificar estos datos como representativos en términos estadísticos**. Tal como destacan Arroyo Menéndez y Finkel (2019) en su análisis sobre las encuestas por Internet, los procedimientos no probabilísticos, como los muestreos por cuotas o la autoselección, pueden ofrecer datos valiosos, pero necesitan aplicar ajustes como la ponderación para acercarse a la representatividad que garantizaría un muestreo probabilístico.

En este caso, los datos podrían interpretarse como un **censo con un nivel de respuesta muy alto**, pero siendo conscientes de las limitaciones metodológicas y sociológicas que dificultan su extrapolación a toda la

²⁹ Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae). (2024). Evaluación de la Convocatoria Turismo 2021. Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

población. La identificación de posibles sesgos es importante para contextualizar los resultados y evitar la generalización en términos que podrían conducir a error.

Pregunta evaluación	¿Las entidades de formación están implicadas en la evaluación de calidad?	
Indicadores y técnicas	<p>Percepción de la evaluación de calidad como una oportunidad para diseños posteriores de la formación (apropiación)</p> <p>[código: PColab2]</p>	<p>Grupos triangulares (GT) con entidades de formación</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Las entidades de formación muestran un gran interés por las evaluaciones de calidad, así como los resultados que surten de las mismas por ser la herramienta que les permite conocer de forma más directa la opinión de las personas participantes y trasladarlo al diseño de las formaciones.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

A través de los grupos triangulares se ha podido constatar que **las entidades de formación muestran un gran interés en los resultados obtenidos a través de las evaluaciones de calidad** y, por tanto, se fomenta que las y los participantes las lleven a cabo. Se señalan que estas evaluaciones de calidad les otorgan **información valiosa**, viéndolas como una oportunidad para **realizar modificaciones en el diseño** de las acciones formativas.

“Sí, la opinión de los participantes es básica para ese procedimiento de mejora y poder, lógicamente, en un futuro, pues tener mejores resultados evidentemente.” GT | Entidades beneficiarias

“Los cuestionarios de calidad, lo que nos sirven es para medir cómo ha ido el curso, sobre todo, la satisfacción de los alumnos. Igual que ellos, hay cosas que sí que está en nuestra mano mejorar, además se toman siempre como propuestas de mejora lo que proponen los alumnos en algunos casos, pues como ahora, duración del curso, contenidos y demás (...), sí se hace igualmente una memoria de calidad a la presentación de la justificación económica y con todas las propuestas de mejora que se propongan, se llevan a cabo sin problema.” GT | Entidades beneficiarias

Es más, señalan estas evaluaciones de satisfacción como una herramienta de gran importancia y calidad para **conocer la opinión de los y las participantes**, y conocer el desarrollo real de las formaciones desde la óptica de estas personas, quienes les muestran cuestiones que en el diseño han podido no tenerse en cuenta.

“Yo particularmente pienso que sí, que es muy importante porque nosotros al final tú partes de una base de lo que crees que puede ser importante y al final no estás teniendo en cuenta otras cosas que los participantes consideran que debíamos poner más interés o cambiar. O sea, que en el proceso de mejora yo creo que es muy importante tener en cuenta tanto a los alumnos como a los formadores. O sea, que el feedback al final es muy importante para todas las entidades.” GT | Entidades beneficiarias

Asimismo, estas evaluaciones de calidad se ven como una **oportunidad de mejora** para posteriores formaciones, pero también se señala que permiten identificar errores o incidencias y corregirlas en el propio transcurso de la formación.

“Es en nuestro caso igual, o sea, sí que se hace un seguimiento de los cursos, siempre intentar hacer un proceso de mejora continua y si hay cualquier incidencia, que siempre hay algunas cosillas, pues intentar corregirlas durante el curso, en principio. De hecho, vamos, no puedes esperar a que termine el curso para hacer la evaluación, para ver lo que pasa, tienes que ir un poco a medida que pasan los cursos, pero yo creo que eso cae un poco de cajón. Por lo general, las evaluaciones suelen ser bastante buenas.” **GT | Entidades beneficiarias**

Incluso se señala la implementación de **otros métodos para la medición de la calidad** de las actuaciones formativas más allá de aquellas requeridas por Fundae. Por ejemplo, una de las entidades de formación señala cómo realizan llamadas a un alto porcentaje de los y las participantes, a quienes plantean una serie de preguntas sobre las formaciones realizadas.

“Nosotros también tenemos en cuenta al final de cada proyecto, a más del 86% de los alumnos los llamamos por teléfono. Hablamos con ellos, aparte del cuestionario de evaluación que ellos realizan, hay un equipo dedicado a hablar con todos los alumnos para comprobar que todas las condiciones del curso se han hecho correctamente. Se habla con los formadores, se evalúan las plataformas, o sea, que adicionalmente a lo que Fundae requiere, desde nuestra organización, también hacemos ese seguimiento para comprobar que todo se está haciendo bien en base a las respuestas de los alumnos. También podemos ver si realmente los formadores han cumplido con lo que nosotros estábamos exigiendo, o sea que ese seguimiento adicional yo creo que también es importante para evaluar si realmente se ha cumplido todos los objetivos o no.” **GT | Entidades beneficiarias**

Esta medida pone de manifiesto la **implicación de las entidades de formación** en relación con las evaluaciones de calidad, ya que otras señalan que, si bien estas son de gran utilidad, el bajo nivel de respuestas por parte de las personas participantes en algunas acciones formativas limita su conocimiento sobre el desarrollo de estas.

“En el propio desarrollo del curso si quieres, puedes ir viendo cómo va, pero es verdad que al final lo que más refleja la realidad es la encuesta. Muchos alumnos no la completan tristemente, pero es verdad que es lo que más datos nos ofrece y la realidad se reflejan en las encuestas y que puede que no lo veas en el desarrollo del curso.” **GT | Entidades beneficiarias**

Por último, las entidades beneficiarias señalan que, dentro de esta utilidad, son determinados elementos concretos los que tienen para ellas una mayor relevancia, principalmente por **recibir un mayor feedback** de los mismos o bien porque se tiene mayor capacidad de incidir sobre los mismos. Las competencias y el desempeño del personal tutor y formador, junto con el contenido de las acciones formativas, son dos de los elementos sobre los que suelen recibir mayores sugerencias y sobre los cuales las entidades toman medidas.

Sin embargo, también se ha señalado de forma reiterada la duración de las formaciones como un aspecto a mejorar. Aunque, en términos de los plazos de la Convocatoria, no se puede intervenir directamente, existen otros factores relacionados con la planificación que influyen. Por ejemplo, si bien todos los beneficiarios disponen de un año desde la aprobación de la ayuda, la programación de las formaciones suele realizarse cerca del final del plazo de la convocatoria, lo que limita el tiempo disponible para desarrollar la formación de manera adecuada. Además, dado que la mayoría de las formaciones están dirigidas a trabajadores

ocupados, se presenta una dificultad adicional: al alargar la duración de los cursos, puede resultar más difícil encontrar participantes, ya que los trabajadores ya tienen compromisos laborales que limitan su disponibilidad.

“Sí pues, básicamente, sobre todo, nos centramos en lo que son tutores, y cuando recibimos quejas o alguna evaluación negativa de docentes actuamos, es la manera más rápida y lo más directo que tenemos para actuar. También identificamos la calidad de los contenidos porque es verdad que los alumnos, sí que bueno es la evaluación, es la forma más directa que tenemos de saber lo que opinan los alumnos sobre ese curso. Entonces, al final, si la queja más directa es sobre contenidos, entonces ahí también podemos actuar. Hay otras cuestiones en las que no se puede abordar tan directamente. Es verdad que, por ejemplo, en convocatorias que van finalizando y que tienes unos plazos muy definidos y unas fechas muy estrictas, pues la gente se queja de que es un curso muy corto, pero bueno, hay cuestiones en las que se puede abordar más y otras en las que se puede abordar menos. Pero sobre todo en tutores, en contenidos, que es lo más directo. Y lo que más podemos entrar ahí sí que nos sirven mucho, es de gran utilidad.” GT | Entidades beneficiarias

RESULTADOS

Los resultados son los **cambios** que, con la puesta en marcha de la intervención, se pretende conseguir en los/las **participantes formados/as** y las **empresas del sector**.

CUALIFICACIÓN/ ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS

Pregunta evaluación	¿La formación ha permitido a los/las trabajadores/as participantes adquirir o mejorar sus competencias/cualificación?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que adquirieron nuevas competencias que pueden aplicar en su puesto de trabajo</p> <p>[código: RCuali1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad</p>
	<p>Porcentaje de personas que considera que la formación le ha permitido adquirir o mejorar sus competencias/habilidades</p> <p>[código: mejoracomp]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Porcentaje de trabajadores/as que han aplicado frecuentemente las competencias adquiridas en la formación</p> <p>[código: RCuali2]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Identificación de limitaciones para poder aplicar con mayor frecuencia las habilidades/capacidades que se buscaban con la formación</p> <p>[código: limitaciones]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>

Juicio	
Síntesis	<p>Se valora positivamente la capacidad de las formaciones para permitir a los/las participantes adquirir nuevas competencias aplicables en sus puestos de trabajo. El hecho de haber superado el umbral del 75% de la formación supone una mejoría de los resultados. Sin embargo, esta valoración es menor en algunos grupos según las variables de clasificación. La principal limitación para aplicar las competencias en el desempeño de su trabajo es que estas no se corresponden con el cargo, las funciones o el nivel de responsabilidad.</p>

FUNDAMENTACIÓN

El **65,5% de las personas** participantes está completamente de acuerdo con que la formación les ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puede aplicar al puesto de trabajo. Esta valoración es más frecuente entre los hombres (con una diferencia de 3,1%** respecto a las mujeres), los/las trabajadores/as cualificados/as y los de otra categoría (diferencias de 4,6%** y 6,3%, respectivamente, en comparación con los/las técnicos/as), y quienes realizaron cursos presenciales o mixtos (con diferencias de 7,8% y 14,3%**, respectivamente, frente a quienes realizaron cursos de teleformación). Además, existe una asociación negativa media-baja ($\gamma = -0,2$) entre el nivel de escolaridad y la percepción de que la formación les ha permitido adquirir nuevas habilidades que puede aplicar al puesto de trabajo.

GRÁFICO 47. "ME HA PERMITIDO ADQUIRIR NUEVAS HABILIDADES/CAPACIDADES QUE PUEDO APLICAR AL PUESTO DE TRABAJO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Según los datos de la encuesta a trabajadores/as, el **62,5% de las personas** considera que la formación le ha permitido adquirir o mejorar sus competencias y habilidades (puntuación de 4 y 5 sobre 5), mientras el 22,2% se mantiene en una posición más matizada (3 sobre 5) (Encuesta a trabajadores/as).

GRÁFICO 48. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE LA FORMACIÓN LE HA PERMITIDO ADQUIRIR O MEJORAR SUS COMPETENCIAS/HABILIDADES?

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



De media, las **mujeres** consideran en menor grado que la formación haya reforzado sus competencias y habilidades (0,1 puntos** menor) aunque el tamaño del efecto es muy leve (d de Cohen=0,08). Otras variables según las que se encuentran diferencias estadísticamente significativas son³⁰:

- 1. Edad:** las personas de una edad más avanzada aportan una valoración más positiva de su mejora de competencias (Correlación de Pearson=0,1**).
- 2. Nivel de estudios:** existe entre las personas con mayores niveles de estudios la pauta de una valoración más negativa en cuanto a la adquisición y mejora de competencias. En concreto, el grupo con educación universitaria de grado y equivalente o educación universitaria superior valora con entre 0,20** y 0,24** puntos menos este aspecto que los otros niveles de estudios.
- 3. Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero tienen una valoración 0,1 puntos** más positiva que las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto bajo (d de Cohen=0,2 puntos).
- 4. Intensidad:** el grupo de personas con la formación completada entre el 75%-100% tiene una valoración muy superior a otros grupos con tipos de vinculación de menor intensidad con la formación (0,9 puntos** mayor que el grupo con formación sin iniciar; 1,2 puntos** mayor que el

³⁰ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables: tamaño y tipo de municipio y sector.

grupo con formación completada al 20%; 1,0 puntos** mayor que el grupo con la formación completada al 50%).

Por otro lado, el **54,6% de las personas** refiere aplicar “frecuentemente” o “a veces” los aprendizajes de la formación al puesto de trabajo. Por el contrario, el 26,3% dice aplicar estos conocimientos “rara vez” o “nunca”. Únicamente un 19,1% los aplica “siempre”. Entre las **mujeres** se encuentra una menor tendencia a la aplicación de los conocimientos en el ámbito práctico: los pueden aplicar “siempre” en un 5,8%** menos que los hombres. Se encuentran, además, diferencias según³¹:

- **Nivel de estudios:** hay una tendencia entre las personas con mayores niveles de estudios hacia la menor aplicación de los conocimientos adquiridos (Gamma=20%**).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero aplican “siempre” los conocimientos adquiridos en un 4,0% más* que las personas nacidas en España.
- **Sector:** el sector con pautas más claras de aplicación de los contenidos a su puesto de trabajo es Hostelería (49,1% los aplica “frecuentemente” o “siempre”), frente a otros sectores como las Agencias de viajes.
- **Intensidad:** las personas que han tenido una vinculación mayor con la formación (la han completado entre el 75 y 100%) valoran más positivamente las competencias adquiridas (el 46,8 las aplica “siempre” o “frecuentemente” a su puesto de trabajo).

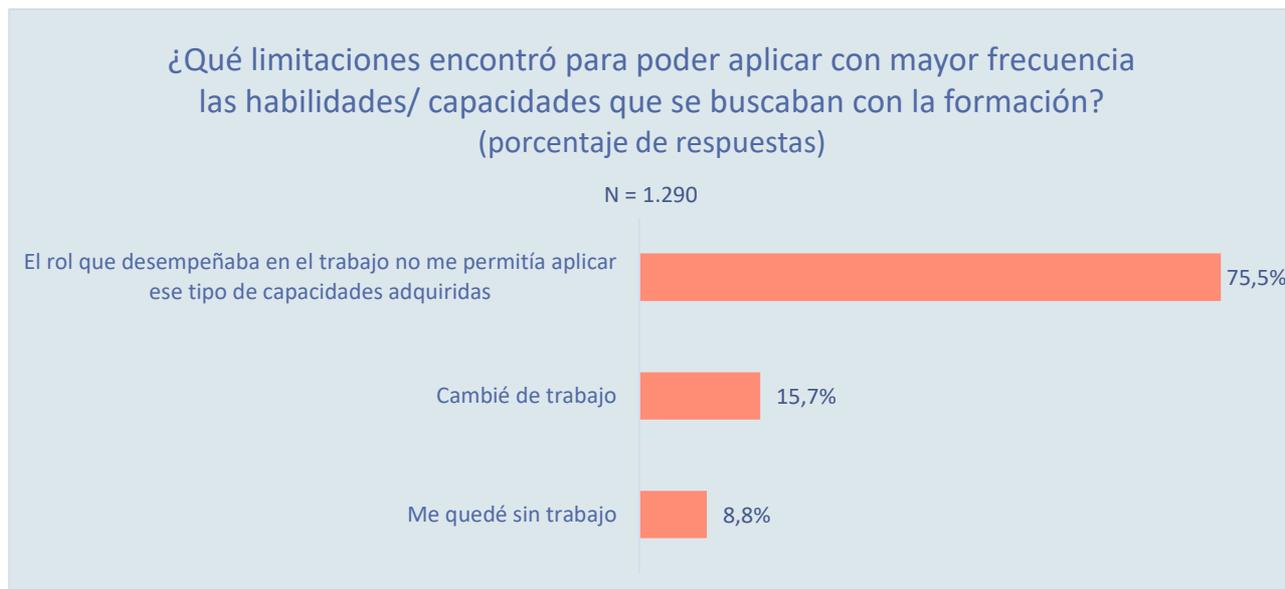
GRÁFICO 49. ¿CON QUÉ FRECUENCIA HA APLICADO LA FORMACIÓN RECIBIDA AL PUESTO DE TRABAJO? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



³¹ No se encuentra una pauta de cambio clara según tamaño y tipo de municipio, edad.

Sobre las **limitaciones** para poder aplicar en mayor medida las capacidades a su puesto de trabajo, el hecho de que **el rol que desempeñaba** la persona participante en su trabajo no le permitía aplicar ese tipo de capacidades adquiridas es la opción que recoge el **75,5% de las respuestas**. Otras respuestas más minoritarias son el cambio de trabajo (15,7%) y la finalización en el puesto de trabajo (8,8%).

GRÁFICO 50. ¿QUÉ LIMITACIONES ENCONTRÓ PARA PODER APLICAR CON MAYOR FRECUENCIA LAS HABILIDADES/ CAPACIDADES QUE SE BUSCABAN CON LA FORMACIÓN? (PORCENTAJE DE RESPUESTAS). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



EMPLEABILIDAD DE LOS/LAS TRABAJADORES/AS OCUPADOS/AS

Pregunta evaluación	¿La formación recibida ha permitido a los/las trabajadores/as realizar nuevas funciones?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha permitido realizar nuevas funciones en sus empleos [código: REmple1]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	<p>El grado en que la formación ha permitido a las personas participantes realizar nuevas funciones es ambivalente: mientras que para un grupo sí se ha dado esta situación, otro grupo de personas prácticamente equivalente no ha podido realizar nuevas funciones en sus empleos. El hecho de haber superado el umbral del 75% de la formación supone una mejoría de los resultados.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

El **38,0% de las personas** considera que la formación sí le ha permitido realizar nuevas funciones en su empleo (puntuación de 4 y 5 sobre 5), mientras que el **35,3%** se sitúa en la posición opuesta (1 y 2 sobre 5). Se detecta cierto **sesgo de género**, ya que los hombres opinan en mayor medida (0,15 puntos**) que las mujeres que han experimentado este incremento de posibilidades en sus funciones en el puesto de trabajo (tamaño del efecto bajo, d de Cohen= 0,1). Además, se detectan diferencias estadísticamente significativas según las variables³²:

- **Nivel de estudios:** existe la pauta entre el grupo con un nivel de estudios más elevado a valorar de manera más negativa la posibilidad de realizar nuevas funciones a partir de la formación. En concreto, las valoraciones del grupo de educación universitaria de grado y equivalente y educación universitaria superior son entre 0,30** y 0,42** puntos más negativos que los otros niveles de estudios³³.
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero tienen una valoración más positiva que las personas nacidas en España de las nuevas funciones que se han podido realizar en su empleo, aunque con un tamaño del efecto bajo (diferencia de 0,2 puntos, d de Cohen=0,1).
- **Sector:** las personas vinculadas con el sector de la Hostelería aportan valoraciones más positivas que las personas de los sectores como Agencias de viajes (0,4 puntos** más) o Transporte aéreo (0,5 puntos** más) en relación con la realización de nuevas funciones en el puesto de trabajo.
- **Intensidad:** las personas con una formación completada entre el 75%-100% valoran 0,7 puntos** mejor las nuevas funciones que han podido realizar que el grupo de personas que ha completado alrededor del 50% de la formación. Estos datos señalan que, en relación con poder trasladar lo aprendido en la formación al puesto de trabajo, es especialmente importante la finalización o el avance hasta etapas muy avanzadas de la formación.

³² Por el contrario, no se encuentran diferencias estadísticamente significativas en las variables: edad, tamaño y tipo de municipio

³³ Sin estudios formales o básicos; Educación secundaria y Bachillerato; y Formación Profesional. Especialidades profesionales.

GRÁFICO 51. "LA FORMACIÓN ME HA PERMITIDO REALIZAR NUEVAS FUNCIONES EN MI EMPLEO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.

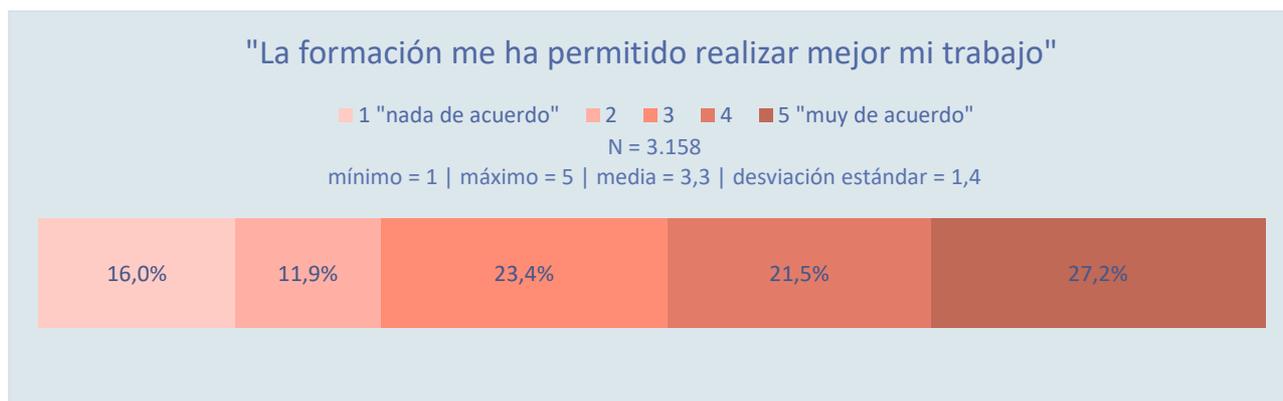


Pregunta evaluación	¿Los/las trabajadores/as consideran que han podido aplicar la formación recibida en su puesto de trabajo y les ha permitido realizarlo mejor?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de trabajadores/as que puede realizar mejor su trabajo tras recibir la formación [código: REmple3]	Encuestas a trabajadores/as
	Porcentaje de trabajadores/as que han podido aplicar la formación recibida en su puesto de trabajo realizándolo mejor [código: REmple4]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	Existe una aplicación media de los contenidos de la formación al puesto de trabajo. En el mismo sentido, únicamente aproximadamente a la mitad de las personas participantes la formación les ha permitido realizar mejor su trabajo. Se detectan varios sesgos, entre ellos, por género, lugar de nacimiento y sector. Como aspecto positivo, el incremento de la intensidad en la formación se asocia positivamente a la capacidad de los/las trabajadores/as para realizar mejor su trabajo.	

FUNDAMENTACIÓN

El **48,7% de las personas** considera que la formación le ha permitido realizar mejor su trabajo (puntuación de 4 y 5 sobre 5) y el 23,4% se mantienen neutrales (3 sobre 5).

GRÁFICO 52. "LA FORMACIÓN ME HA PERMITIDO REALIZAR MEJOR MI TRABAJO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Existe un **sesgo de género** por el que las mujeres consideran en menor medida (0,2 puntos**) que la formación les ha ayudado a realizar mejor su trabajo, en comparación con los hombres, aunque con un tamaño del efecto bajo (d de Cohen=0,15). Además, se encuentran **diferencias estadísticamente significativas** según las siguientes variables³⁴:

- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en la realización del trabajo que desempeñan (entre 0,23** y 0,30** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero señalan de media puntuaciones 0,1 puntos** más elevadas que las personas nacidas en España, aunque el tamaño del efecto es muy leve (d de Cohen=0,08 puntos).
- **Sector:** las personas vinculadas al sector de la Hostelería transmiten mejores valoraciones en cuanto a la posibilidad de realizar mejor su trabajo en comparación con otros sectores, como el Alquiler de vehículos con y sin conductor (0,6 puntos** menos que en Hostelería) y Transporte aéreo (0,7 puntos** menos que en Hostelería).
- **Intensidad:** las personas que han completado la formación entre el 75%-100% consideran en mayor medida que solo han completado el 50% que la formación les ha servido para mejorar su desempeño en el trabajo (0,9 puntos** más).

³⁴ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según edad, tamaño y tipo de municipio.

Pregunta evaluación	¿La formación ha incidido en su mejora profesional (salario y condiciones laborales)?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de trabajadores/as que refieren un cambio positivo de las condiciones salariales y laborales fruto de la formación [código: REemple10]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	Participar en la acción formativa no conlleva grandes cambios en la situación salarial de las personas. No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según el alcance de realización de la formación. Además, se aprecian efectos ligeramente negativos en mujeres y personas de mayor edad.	

FUNDAMENTACIÓN

Para el **57,0% de las personas**, cursar la formación no ha tenido repercusión en su salario o condiciones laborales (valoración de 1 y 2 sobre 5). Solo el 17,2% considera que su participación en la acción formativa ha derivado en una mejora salarial o de condiciones laborales. Se aprecia una diferencia estadísticamente significativa en la situación de las **mujeres**, que valoran en 0,2 puntos** menos que los hombres que se haya producido un cambio positivo en su salario, aunque se trata de un tamaño del efecto bajo (d de Cohen=0,14). No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según el alcance de realización de la formación. Otras variables por las que se aprecian **diferencias estadísticamente significativas** son³⁵:

- **Edad:** las personas más jóvenes valoran más positivamente la repercusión en su salario o condiciones laborales, aunque la asociación es de carácter muy leve (Correlación de Pearson=0,07**).
- **Nivel de estudios:** las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en su salario o condiciones laborales (entre 0,32** y 0,34** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero tienen, de media, puntuaciones ligeramente más positivas en cuanto a la mejora de sus condiciones laborales (0,1 puntos**, d de Cohen=0,09).

³⁵ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según tamaño y tipo de municipio e intensidad (vinculación con la formación). No se encuentra una pauta clara de cambio según el sector al que pertenece la persona formada.

GRÁFICO 53. "LA FORMACIÓN ME HA PERMITIDO MEJORAR MI SALARIO Y/O CONDICIONES LABORALES". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Pregunta evaluación	¿La formación les ha permitido mantener su empleo en el mercado laboral?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de trabajadores/as empleados que consideran que gracias a la formación del curso han mantenido su empleo. [código: REmple2]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	Solo una reducida parte de las personas relacionan la formación con el hecho de haber mantenido el empleo. Las mujeres relacionan estas dos cuestiones en menor medida que los hombres y, además, aparecen otros sesgos. La variable de intensidad (vinculación con la formación) carece de una influencia clara en el mantenimiento del empleo.	

FUNDAMENTACIÓN

El **49,4% de las personas** señala que la formación no ha incidido en el mantenimiento de su empleo en el mercado laboral (valoración de 1 y 2 sobre 5), mientras que para el 31,8% sí ha tenido influencia (valoración de 4 y 5 sobre 5). El 18,8% se mantiene en una posición neutral.

GRÁFICO 54. "LA FORMACIÓN ME HA PERMITIDO MANTENER MI EMPLEO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Se detectan **diferencias estadísticamente significativas** según las siguientes variables³⁶:

- **Género:** las mujeres consideran en 0,3 puntos** menos que los hombres que la acción formativa les haya permitido mantener el empleo, aunque con un tamaño del efecto bajo (d de Cohen= 0,17).
- **Edad:** las personas más jóvenes valoran más positivamente la repercusión en el mantenimiento del empleo, aunque la asociación es muy leve (Correlación de Pearson=0,04**).
- **Nivel de estudios:** siguiendo la misma pauta que en la percepción de los efectos de la formación en el salario y condiciones laborales, las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en el mantenimiento de su puesto de trabajo (entre 0,29** y 0,46** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero vinculan en mayor medida que las personas nacidas en España la formación con el mantenimiento del empleo, aunque el tamaño del efecto es leve (diferencia de 0,27** puntos, d de Cohen=0,2).
- **Sector:** las personas vinculadas con el sector de la Hostelería muestran mejores puntuaciones que las personas del sector de Agencias de viajes (diferencia de medias de 0,4 puntos**).

³⁶ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según la variable de tamaño de municipio. No se encuentra una pauta de cambio clara según el tipo de municipio e intensidad (vinculación con la formación).

Pregunta evaluación	¿La formación recibida ha permitido a los/las trabajadores/as acceder a nuevos puestos de trabajo?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que cree que ha mejorado sus posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella</p> <p>[código: REmple5]</p>	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad
Juicio		
Síntesis	<p>La mayoría de los/las participantes considera que la formación ha mejorado sus posibilidades de cambiar de puesto de trabajo. Sin embargo, algunos grupos que son menos optimistas, especialmente aquellos que realizaron cursos de teleformación y las personas con un nivel de escolaridad más alto.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Un **54,9%** de los/las participantes está completamente de acuerdo con que la formación ha mejorado sus posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en su empresa o fuera de ella. Esta percepción es más común entre los hombres (con un 5,4%** más de acuerdo en comparación con las mujeres) y entre los/las trabajadores/as cualificados/as y directivos/as, aunque con un tamaño de efecto bajo (diferencias de 4%** y 5,3%**, respectivamente, frente a los/las técnicos/as). La modalidad influye más: aquellos que realizaron cursos presenciales o mixtos valoran este aspecto un 14,1%** y un 17,4%** más, respectivamente, que las y los participantes en cursos de teleformación. Además, se observa una asociación negativa media-baja entre el nivel de escolaridad y el grado de acuerdo con que la formación ha mejorado las posibilidades de cambiar de puesto de trabajo ($\gamma = -0,19$).

GRÁFICO 55. "HE MEJORADO MIS POSIBILIDADES PARA CAMBIAR DE PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA O FUERA DE ELLA". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



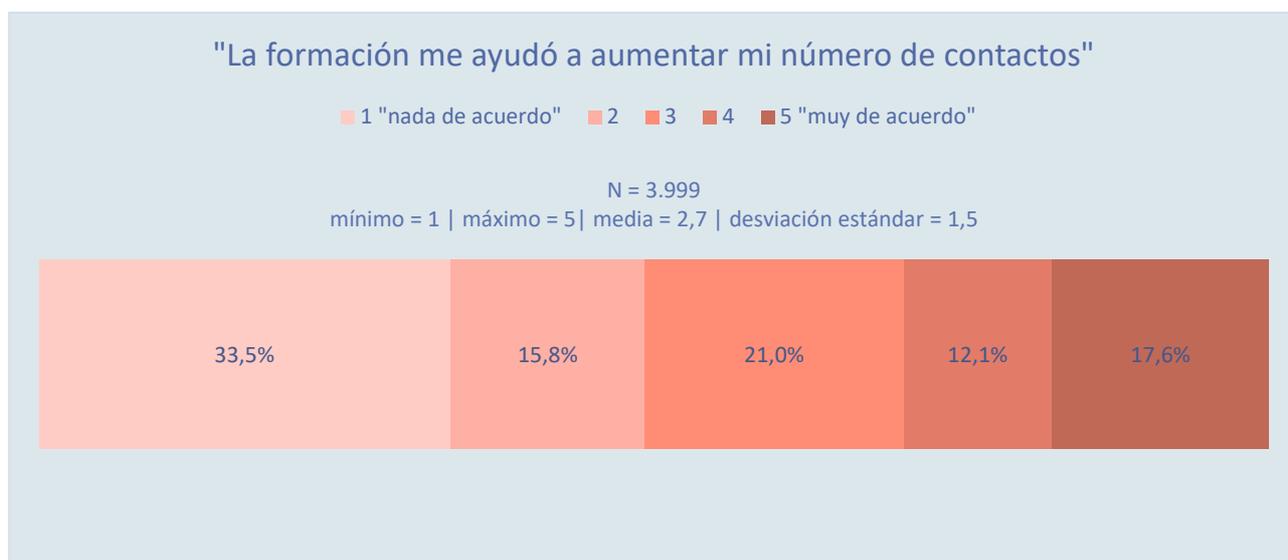
Pregunta evaluación	¿La formación les ha favorecido su desarrollo personal (autoestima, motivación, contactos personales, crecimiento personal)?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que considera haber aumentado el número de contactos</p> <p>[código: Remple11; REmple12]</p>	Encuestas a trabajadores/as
	<p>Porcentaje de participantes que declaran una mayor autoconfianza profesional después de la formación</p> <p>[código: Remple13; REmple17]</p>	Encuestas a trabajadores/as
	<p>Porcentaje de participantes que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose</p> <p>[código: Remple14]</p>	Encuestas a trabajadores/as
	<p>Porcentaje de participantes que sienten más autorrealizadas en el empleo tras la realización de formación</p> <p>[código: Remple15]</p>	Encuestas a trabajadores/as
	<p>Porcentaje de participantes que afirma que la formación ha favorecido su desarrollo personal</p> <p>[código: Remple16]</p>	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad
Juicio		
Síntesis	<p>Se encuentran aspectos positivos en cuanto a la generación de motivación para seguir formándose, así como en el desarrollo personal. Los aspectos de autoconfianza y autorrealización ofrecen resultados positivos en grado medio. El nivel de formación completado se asocia con mejores resultados en la autoconfianza, la motivación y la autorrealización. El aumento del número de contactos ofrece resultados menos positivos. Se detectan sesgos en varias variables (género, edad) que la participación en la formación no logra corregir.</p>	

Un reducido porcentaje del **29,7% de las personas** participantes considera que la formación le ha ayudado a aumentar su **número de contactos**, mientras que el **49,3%** señala que su número de contactos prácticamente

no habría aumentado (1 y 2 sobre 5) y el **21,0%** se posiciona de manera neutral (Encuesta a trabajadores/as)³⁷. Se detectan diferencias en el incremento del número de contactos según las variables:

- **Género:** se detecta un sesgo de género por el que los hombres señalan en mayor medida un aumento de los contactos que las mujeres, aunque con un tamaño del efecto bajo (0,4 puntos de diferencia, d de Cohen=0,24).
- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en el incremento del número de contactos (entre 0,39** y 0,42** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero ofrecen puntuaciones más positivas que las personas nacidas en España con relación al número de contactos creados, aunque el tamaño del efecto es muy leve (diferencia de medias 0,12 puntos** más, d de Cohen=0,08).
- **Tamaño del municipio:** las personas que residen en municipios de menos de 1.000 habitantes valoran más positivamente el incremento del número de contactos, en comparación con aquellas en municipios de entre 50.001 y 100.000 habitantes (diferencia de 0,37 puntos**).

GRÁFICO 56. "LA FORMACIÓN ME AYUDÓ A AUMENTAR MI NÚMERO DE CONTACTOS". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



En el concepto de **autoconfianza**, para el **54,6% de las personas** participantes se produce un aumento de la confianza que se tiene en uno/a mismo/a para realizar adecuadamente las tareas y responsabilidades en el trabajo (puntuación de 4 y 5 sobre 5), porcentaje que se amplía hasta el 77,0% si se incluye un

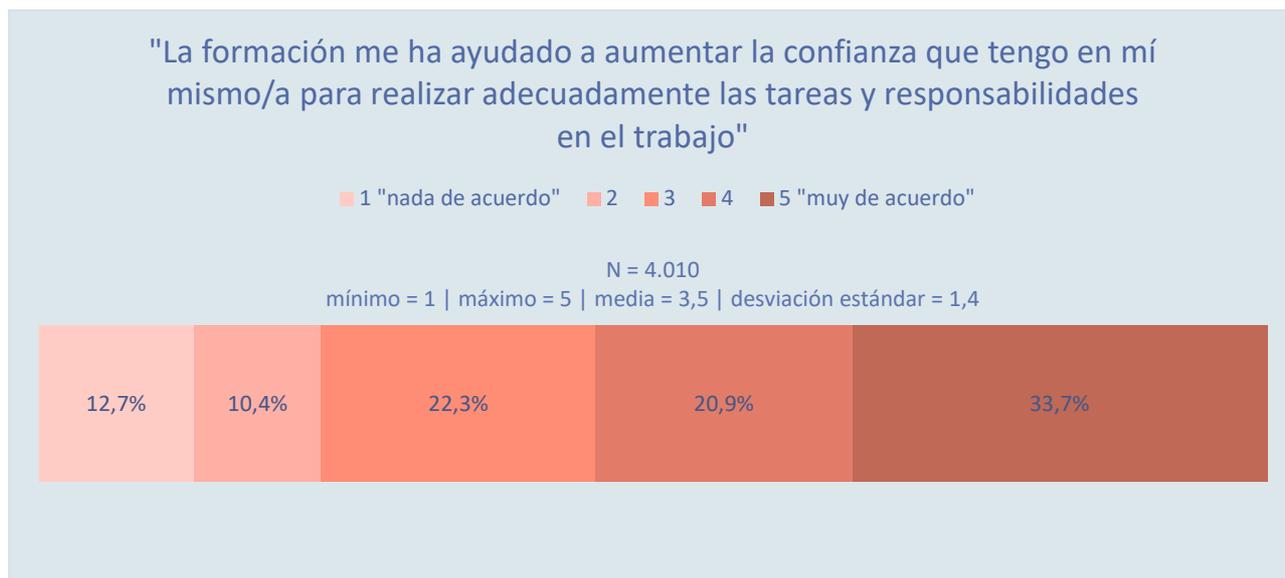
³⁷ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables de edad, tipo de municipio e intensidad (vinculación con la formación). No se encuentra una pauta de cambio clara en la variable de sector.

posicionamiento más neutro, aunque no negativo (puntuación de 3 sobre 5) (Encuesta a trabajadores/as).

Se detectan **diferencias estadísticamente significativas** en las siguientes variables³⁸:

- **Género:** existe un sesgo de género, aunque con un tamaño del efecto leve, negativo para las mujeres (0,1 puntos** menor que los hombres, d de Cohen=0,1).
- **Edad:** el incremento de la autoconfianza es levemente mayor en personas de edad más avanzada que en aquellas más jóvenes (Correlación de Pearson 0,05**).
- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en su grado de autoconfianza (0,27** y 0,30** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero declaran mayor autoconfianza que las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto leve (0,13 puntos** más, d de Cohen=0,1).
- **Sector:** las personas vinculadas al sector de la Hostelería refieren tener mayor autoconfianza que las personas relacionadas con Agencias de viajes (0,3 puntos** más).
- **Intensidad:** existe una relación positiva entre el grado de formación completado y la autoconfianza. Las personas con formación completada entre el 75% y el 100% adquieren mayor confianza en sí mismos/as que aquellas con la formación completada al 20% (0,73 puntos** más) o con la formación completada al 50% (1,0 puntos** más).

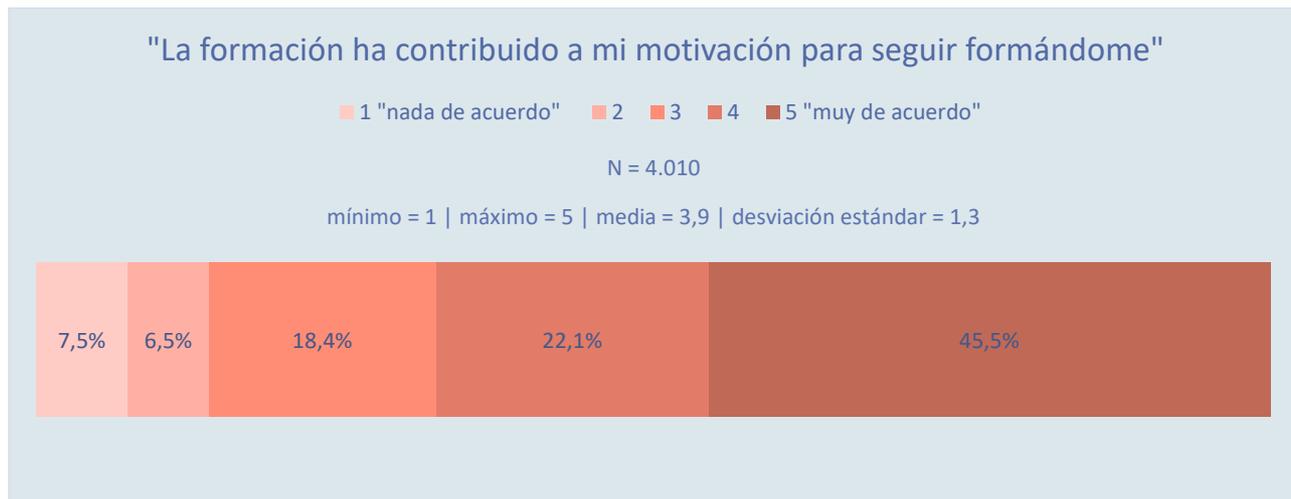
GRÁFICO 57. "LA FORMACIÓN ME HA AYUDADO A AUMENTAR LA CONFIANZA QUE TENGO EN MÍ MISMO/A PARA REALIZAR ADECUADAMENTE LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES EN EL TRABAJO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



³⁸ No se encuentra una pauta de cambio clara en la variable de tamaño del municipio. No se encuentran diferencias estadísticamente significativas en el tipo de municipio.

En relación con la **motivación**, el **67,6% de las personas** dice haber tenido mayor motivación para seguir formándose a raíz de haber participado en la acción formativa (puntuación de 4 y 5 sobre 5) (Encuesta a trabajadores/as).

GRÁFICO 58. LA FORMACIÓN HA CONTRIBUIDO A MI MOTIVACIÓN PARA SEGUIR FORMÁNDOME. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Se detectan **diferencias estadísticamente significativas** en las siguientes variables³⁹:

- **Edad:** el incremento de la motivación también es levemente mayor en personas de edad más avanzada que en aquellas más jóvenes (Correlación de Pearson 0,07**).
- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudio más elevados valoran de forma más negativa los efectos de la formación en su motivación para continuar formándose (0,20** y 0,29** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero declaran tener mayor motivación para continuar formándose que las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto leve (diferencia de medias de 0,12 puntos**, d de Cohen=0,1 puntos).
- **Intensidad:** se genera una asociación positiva entre el grado de compleción de la formación y la motivación para seguir formándose. Las personas con una formación completada entre el 75%-100% desean seguir formándose en mayor grado que los otros grupos que han alcanzado menor desarrollo en la formación (entre 0,84 y 0,93 puntos** más).

En el constructo teórico de **autorrealización** se observan resultados positivos, aunque más matizados: al **57,8% de las personas** la formación le ha servido para lograr mayor autorrealización (puntuación de 4 y 5 sobre 5).

³⁹ No se encuentra sesgo según la variable género: ambos grupos (hombres y mujeres) ofrecen una puntuación idéntica. Tampoco se encuentran diferencias estadísticamente significativas según tamaño y tipo de municipio. No se encuentra una pauta de cambio clara en la variable de sector.

GRÁFICO 59. LA FORMACIÓN ME HA AYUDADO A SENTIRME MÁS AUTORREALIZADO/A (PLENO/A, SATISFECHO/A) CON MI TRABAJO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Como aspecto negativo, se encuentran **diferencias estadísticamente significativas** según las siguientes variables⁴⁰:

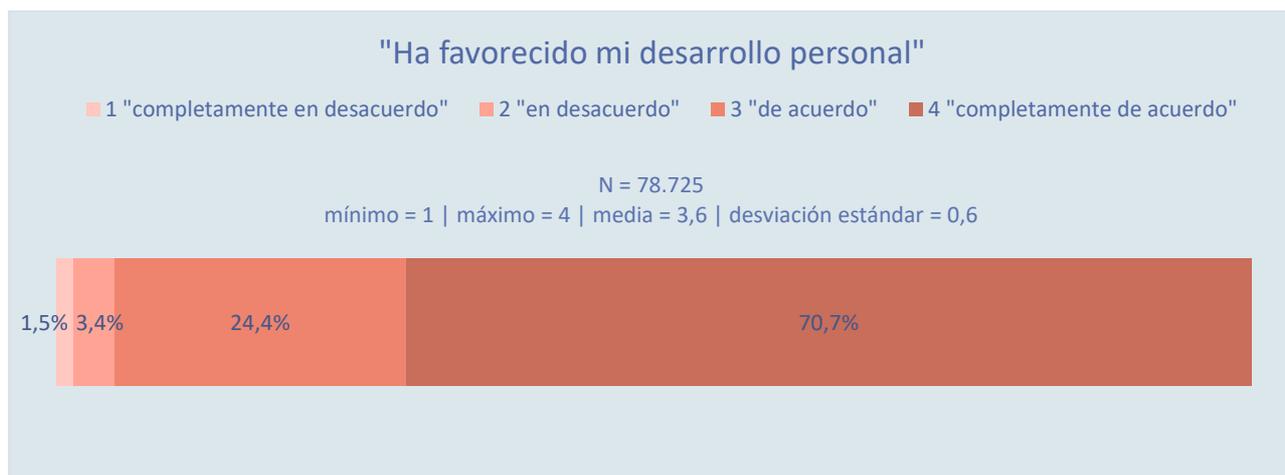
- **Género:** las mujeres puntúan el aspecto de la autorrealización en 0,2 puntos** menos que los hombres, aunque con un tamaño del efecto bajo (d de Cohen=0,1).
- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos en su autorrealización (0,23** y 0,25** puntos menos).
- **Sector:** las personas vinculadas al sector de la Hostelería declaran mayor autorrealización que las personas del sector de Transporte aéreo (0,53 puntos** más).
- **Intensidad:** las personas que han alcanzado entre el 75%-100% de la formación se sienten más autorrealizadas que aquellas que solo han completado hasta aproximadamente el 20% (1,2 puntos**) y el 50% (1,0** puntos).

En cuanto al **desarrollo personal**, el **70,7% de las personas** participantes está completamente de acuerdo con que la formación ha favorecido su desarrollo personal (Base de datos de evaluación de calidad). Esta valoración es compartida en mayor medida, pero con tamaños de efectos bajos, por los hombres (un 1,6% más de acuerdo con respecto a las mujeres), las personas desempleadas (diferencia de 2,1% con respecto a los/las trabajadores/as de cuenta propia), los/las directivos/as (diferencias de 4% y 5,7% en relación a los/las trabajadores/as de mando intermedio y los/las técnicos/as, respectivamente) y las personas que hicieron

⁴⁰ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas en las variables de edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio.

cursos de modalidad presencial o mixta (diferencias de 5% y 11,6%, respectivamente, en relación a las personas que hicieron cursos de teleformación). Hay una baja asociación negativa del nivel de escolaridad con el nivel de acuerdo con que la formación ha favorecido su desarrollo personal ($\gamma = -0,18$)

GRÁFICO 60. "HA FAVORECIDO MI DESARROLLO PERSONAL". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



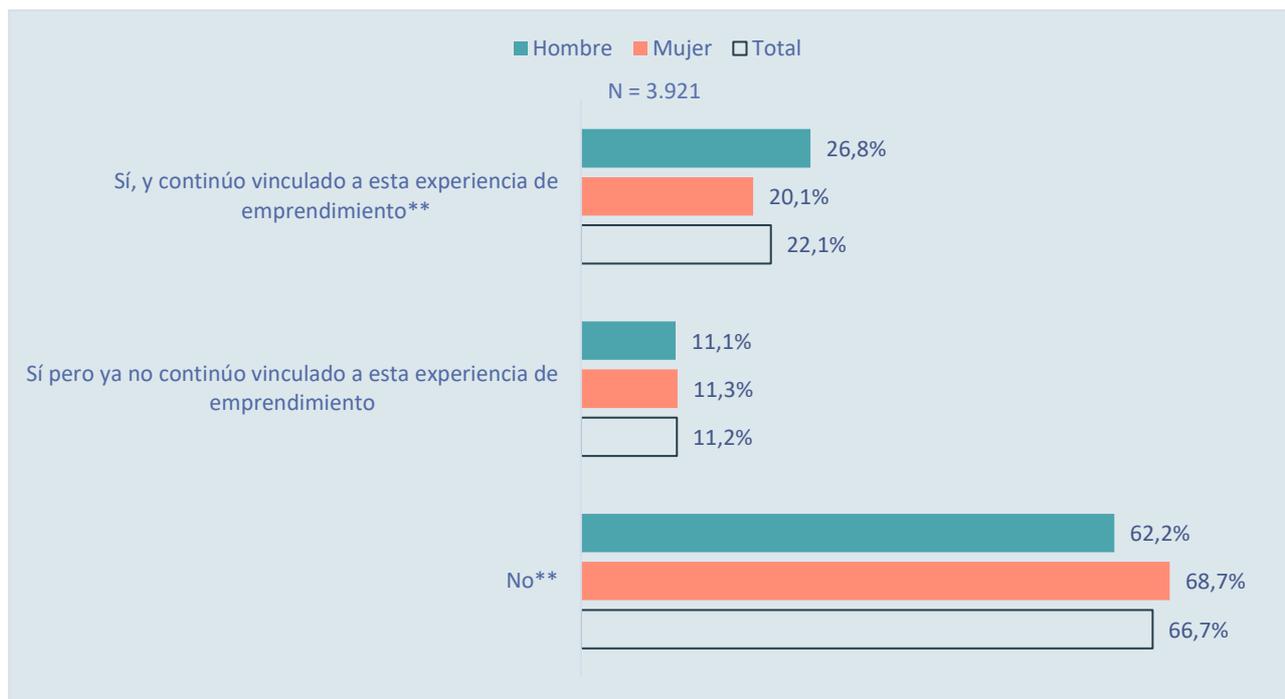
Pregunta evaluación	¿La formación recibida les ha hecho decidirse por el emprendimiento? ¿Se ha favorecido el emprendimiento?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes que reconocen haberse decantado por el emprendimiento (o haberlo intentado)	Encuestas a trabajadores/as
	[código: REmple20; REmple21]	
Juicio		
Síntesis	De las personas que optaron por impulsar una iniciativa de emprendimiento, el 22,2% todavía sigue en la actualidad vinculada a esta. Los procesos de emprendimiento no están exentos de dinámicas reproductoras de desigualdades de género, sesgo que la Convocatoria no logra contrarrestar. Además, el grado de vinculación con la formación (intensidad) no se asocia con un incremento de las prácticas de emprendimiento.	

FUNDAMENTACIÓN

Sin distinguir la situación de empleo (trabajando o en desempleo), el **66,7% de las personas** no ha optado por una iniciativa de autoempleo o emprendimiento. Del 33,3% de las personas que sí se han decidido por este itinerario, el **22,2% continúa todavía vinculado a la iniciativa de emprendimiento**. Se encuentran diferencias según la variable **género**: las mujeres dicen en un 6,5%** más que los hombres el no haberse decantado por el emprendimiento (residuos estandarizados corregidos=4,0), además de estar hoy en día

todavía vinculadas a la iniciativa de emprendimiento en un 6,7%** menos que los hombres (residuos estandarizados corregidos=4,6).

GRÁFICO 61. ¿LA FORMACIÓN REALIZADA LE IMPULSÓ PARA INTENTAR UNA INICIATIVA DE AUTOEMPLEO O EMPRENDIMIENTO (COMO AUTÓNOMO/A O COMO SOCIO/A EN UNA COOPERATIVA O SOCIEDAD LABORAL)? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Además de las diferencias según la variable género, se encuentran **diferencias en las siguientes variables**⁴¹:

- **Nivel de estudios:** las personas sin estudios formales o con estudios básicos tienen mayor propensión a haber iniciado y continuado una iniciativa de emprendimiento. Estos porcentajes descienden conforme se incrementa el nivel de estudios (Gamma=10%**).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero se decantan un 12%** más por el emprendimiento que las personas nacidas en España.
- **Sector:** las personas vinculadas con el sector de la Hostelería inician actividades de emprendimiento en mayor medida que en otros sectores, como por ejemplo en comparación con el Transporte aéreo (15,4%* más).

Acotado únicamente a las personas que ya se encontraban trabajando antes de iniciar el curso, el 23,3% declara que la formación le impulsó para intentar una iniciativa de autoempleo o emprendimiento y todavía sigue vinculado/a a esta iniciativa de emprendimiento. El 10,6% inició una iniciativa de emprendimiento, pero ya no sigue vinculado/a a ella.

⁴¹ No se encuentran diferencias estadísticamente significativas en las variables de edad, tamaño y tipo de municipio e intensidad (vinculación con la formación).

Acotado únicamente a las **personas que se encontraban trabajando antes de iniciar el curso**, el **23,3%** declara que la formación le impulsó a emprender o iniciar una iniciativa de autoempleo y que aún sigue vinculado/a a ella. Por otro lado, el 10,6% también emprendió, pero actualmente ya no mantiene esa vinculación.

TABLA 27. "EN ESTE PUNTO LE QUEREMOS PREGUNTAR SI LA FORMACIÓN REALIZADA LE IMPULSÓ PARA INTENTAR UNA INICIATIVA DE AUTOEMPLEO O EMPRENDIMIENTO (COMO AUTÓNOMO/A O COMO SOCIO/A EN UNA COOPERATIVA O SOCIEDAD LABORAL)? (SOLO PERSONAS QUE SE ENCONTRABAN TRABAJANDO ANTES DE INICIAR LA FORMACIÓN). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.

	N	Porcentaje
Sí, y continúo vinculado a esta experiencia de emprendimiento	452	23,3
Sí pero ya no continúo vinculado a esta experiencia de emprendimiento	205	10,6
No	1.282	66,1
Total	1.939	100,0

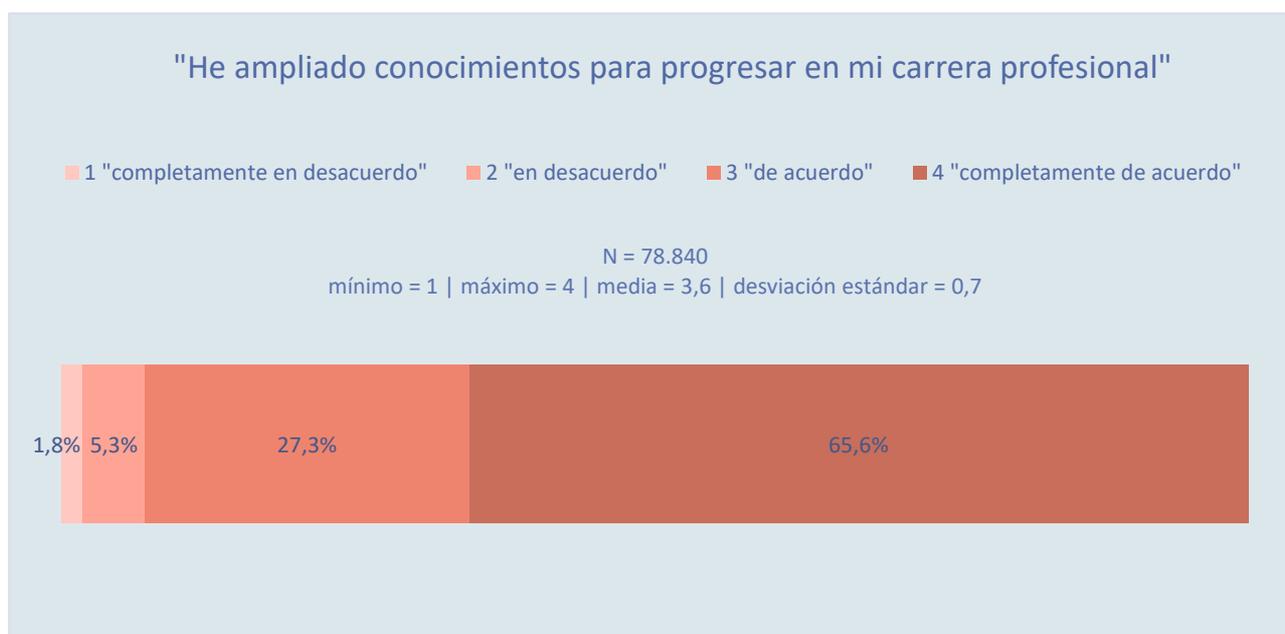
PROMOCIÓN PROFESIONAL

Pregunta evaluación	¿La formación aumenta el desarrollo profesional de los/las trabajadores/as?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes que consideran que han ampliado conocimientos para progresar en sus carreras profesionales</p> <p>[código: RProm1]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad</p>
	<p>Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha ayudado a progresar en sus carreras profesionales</p> <p>[código: RProm2]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Existe una amplia percepción de que la acción formativa ha facilitado a las personas participantes el progreso en su carrera profesional. Esta percepción de progreso es menor entre las mujeres y entre las personas con menor nivel de estudios, aunque sí que existe una asociación entre el mayor grado de intensidad de la formación y la percepción del progreso en la carrera profesional.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Según la base de datos de la evaluación de calidad, un **65,6% de las personas** participantes está completamente de acuerdo con que ha ampliado **conocimientos para progresar en su carrera profesional**. Esta valoración es compartida en mayor medida por los hombres (un 4,3%** más de acuerdo con respecto a las mujeres), los/las trabajadores/as cualificados/as y directivos/as (diferencias de 4,9%** y 5,9%**, respectivamente, en relación con los/las técnicos/as) y las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o mixta (diferencias de 9,6%** y 14,3%** , respectivamente, en relación con las personas que hicieron cursos de teleformación). Hay una baja asociación negativa del nivel de escolaridad con el nivel de acuerdo con que ha ampliado conocimientos para progresar en su carrera (gamma = -0,18).

GRÁFICO 62. "HE AMPLIADO CONOCIMIENTOS PARA PROGRESAR EN MI CARRERA PROFESIONAL". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



Estos datos son consistentes con la Encuesta a personas trabajadoras: **el 51,4% considera que la formación le ha servido para progresar en su carrera profesional** (puntuación de 4 y 5 sobre 5). Se encuentra cierto sesgo de género por el que las **mujeres** estiman que la acción formativa les ha facilitado en menor medida que los hombres el mejorar en su carrera profesional (diferencia de 0,2 puntos**), aunque con un tamaño del efecto leve (d de Cohen=0,1 puntos).

GRÁFICO 63. ¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE LA FORMACIÓN LE HA SERVIDO PARA PROGRESAR EN SU CARRERA PROFESIONAL? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Además de según la variable género, se encuentran **diferencias estadísticamente significativas** según las variables⁴²:

- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos en su carrera profesional (0,33** y 0,37** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero consideran en mayor medida que la formación les ha servido para progresar en su carrera profesional en mayor medida que a las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto leve (diferencia de medias de 0,17 puntos**, d de Cohen=0,13).
- **Sector:** las personas vinculadas con el sector de la Hostelería perciben una mayor asociación entre la realización de la formación y el progreso en su carrera profesional, en comparación con las personas del sector de Agencias de viajes (0,35 puntos** más) y que las de Alquiler de vehículos con y sin conductor (0,56 puntos más**).
- **Intensidad:** las personas que han completado entre el 75%-100% de la formación perciben una mayor mejora en su carrera que las que solo completaron el 50% o no llegaron a iniciar la formación (0,78 puntos** y 1,13 puntos**).

⁴² No se encuentran diferencias estadísticamente significativas en las variables de edad, tamaño y tipo de municipio.

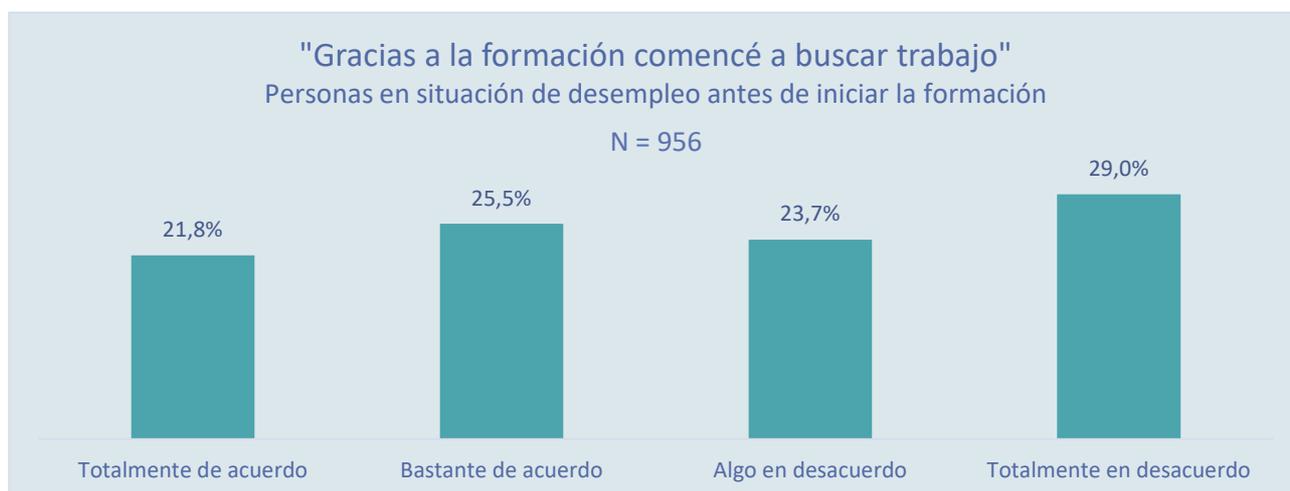
EMPLEABILIDAD DE TRABAJADORES/AS DESEMPLEADOS/AS Y SU INSERCIÓN LABORAL

Pregunta evaluación	La formación realizada ¿ha activado su proceso de búsqueda de empleo?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes desempleados/as que ha activado la búsqueda de empleo gracias a la formación [código: REmple6]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	La acción formativa se vincula con la activación de procesos de búsqueda de empleo por parte de las personas participantes.	

FUNDAMENTACIÓN

El **71,0% de las personas** que se encontraban en situación de desempleo antes de iniciar la formación relaciona, en mayor o menor grado, haber realizado la formación con la activación de su proceso de búsqueda de empleo. Para el **29,0%** no existe ninguna vinculación entre la formación y su proceso de búsqueda de empleo. No se encuentran diferencias estadísticamente significativas o una pauta de cambio clara según las variables género, edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio, sector e intensidad (tipo de vinculación). Según **nivel de estudios**, se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa los efectos en su búsqueda de trabajo (las personas con Educación universitaria de grado y equivalente o educación universitaria superior están “totalmente de acuerdo” en un 23,1%* menos que las personas sin estudios formales o con básicos en la vinculación de la formación con su búsqueda de trabajo).

GRÁFICO 64. ACTIVACIÓN DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO ANTES DE INICIAR LA FORMACIÓN). FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Pregunta evaluación	¿Le ha servido para acceder a un empleo?	
Indicadores y técnicas	<p>Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación puede contribuir a su incorporación al mercado de trabajo</p> <p>[código: REmple7]</p>	<p>Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad</p>
	<p>Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación les ayudó a incorporarse en el mercado de trabajo</p> <p>[código: REmple8, sitlab_1, sitlab_2, sitlab_3, sitlab_4]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
	<p>Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que encontraron un trabajo gracias a la formación y que continúan empleados</p> <p>[código: REmple9]</p>	<p>Encuestas a trabajadores/as</p>
Juicio		
Síntesis	<p>Existe un incremento del empleo para las personas que se encontraban en situación de desempleo antes del inicio de la formación, sobre todo en el periodo entre un mes y seis meses después de finalizar la acción formativa. Esta pauta de mantenimiento del empleo creado se mantiene hasta la actualidad. Además, existe un incremento leve pero paulatino de la calidad de los contratos creados. No obstante, la relación entre haber participado en el curso y el incremento del empleo podría no ser unívoca, sino más bien de carácter contributivo. La existencia de múltiples sesgos en algunas variables como la edad, lugar de nacimiento, tamaño del municipio o el sector indican que intervienen otros factores externos en la creación del empleo, además de la formación realizada.</p>	

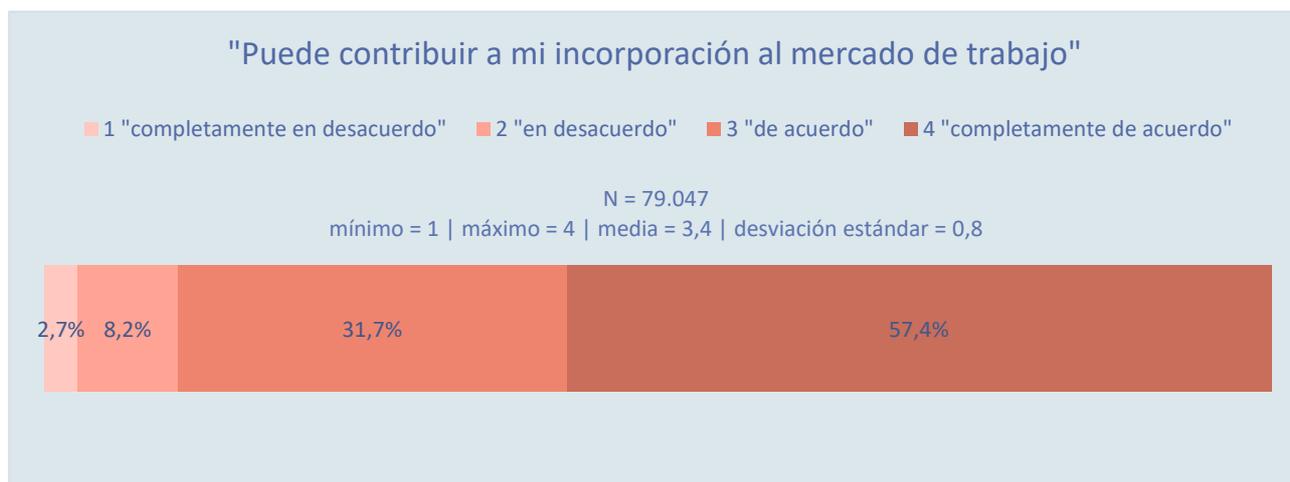
FUNDAMENTACIÓN

PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LA FORMACIÓN Y EL ACCESO AL MERCADO DE TRABAJO

Según la base de datos evaluación de calidad, el **57,4% de las personas** participantes está muy de acuerdo con que **la formación recibida puede contribuir a su incorporación al mercado de trabajo**. Esta valoración es compartida en mayor medida por los hombres (un 4,3%** más de acuerdo con respecto a las mujeres), los/las trabajadores/as por cuenta ajena (un 2,2%** más de acuerdo con respecto a los/las trabajadores/as por cuenta propia) y los/las trabajadores/as cualificados/as (diferencias de 3,1%** y 5,6%** en relación con los/las trabajadores/as de baja cualificación y los/las técnicos/as, respectivamente). La modalidad del curso

tiene un efecto más alto: las personas que hicieron cursos de modalidad presencial o mixta manifiestan su completo acuerdo bastante más que las personas que hicieron cursos de teleformación (diferencias de 13,6%** y 17,1%** , respectivamente). Además, hay una asociación negativa media-baja del nivel de escolaridad con el nivel de acuerdo con que la formación puede contribuir a la incorporación al mercado de trabajo ($\gamma = -0,19$).

GRÁFICO 65. "PUEDE CONTRIBUIR A MI INCORPORACIÓN AL MERCADO DE TRABAJO". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD.



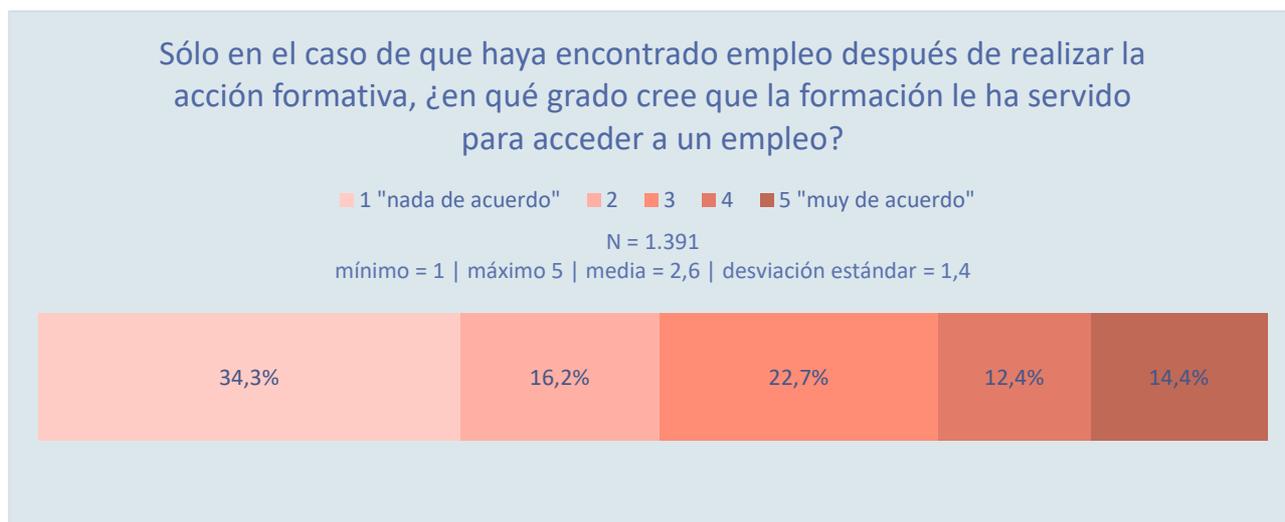
En la Encuesta a trabajadores/as, al ser preguntados/as sobre si **la formación que realizaron les ha permitido acceder a un nuevo puesto de trabajo, el 50,4% de las personas en situación de desempleo (larga o corta duración)** considera que efectivamente esto se ha producido en mayor o menor grado (puntuación de 3, 4 y 5 sobre 5). No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según género, edad, tamaño y tipo de municipio e intensidad (tipo de vinculación) y tampoco existe una pauta de cambio clara según sectores.

Por el contrario, en la variable de **lugar de nacimiento** se altera la pauta habitual de valoraciones más positivas entre las personas nacidas en el extranjero: las personas en situación de desempleo nacidas en España perciben en mayor medida que la formación les ha permitido acceder a un nuevo puesto de trabajo, aunque con un tamaño del efecto bajo (diferencia de medias de 0,28 puntos*, d de Cohen=0,19 puntos). Según **nivel de estudios**, las personas con educación universitaria de grado y equivalente o educación universitaria superior consideran en menor medida que las personas del ámbito de la Formación Profesional y especialidades profesionales que la formación realizada les ha permitido acceder a un nuevo puesto de trabajo (0,6 puntos** menos).

El dato anterior es coherente con que **el 49,5% de las personas** que se encontraban en situación de desempleo al inicio de la formación consideran que la acción formativa les sirvió en alguna medida para **acceder al empleo** (puntuación de 3, 4 y 5 sobre 5). Esto teniendo en cuenta, **la situación de empleo actual de las personas puede afectar a la visión que se tiene de la utilidad de la formación**: las personas que en la

actualidad se encuentran empleadas dan mayor relevancia al hecho de haber realizado la formación que las que se encuentran desempleadas (diferencia de 0,48 puntos**) con un tamaño del efecto medio-bajo (d de Cohen=0,34 puntos)⁴³.

GRÁFICO 66. SÓLO EN EL CASO DE QUE HAYA ENCONTRADO EMPLEO DESPUÉS DE REALIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA, ¿EN QUÉ GRADO CREE QUE LA FORMACIÓN LE HA SERVIDO PARA ACCEDER A UN EMPLEO? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



ACCESO AL EMPLEO POR PARTE DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO

La evolución de la **situación laboral de las personas en desempleo al inicio de la acción formativa** indica que **un mes después de finalizar la acción formativa el 15,5% de las personas que iniciaron la formación estando en situación de desempleo pasan a estar empleadas**, incrementándose hasta el **32,4% de las personas a los seis meses**⁴⁴. Esta pauta de consolidación del empleo se mantiene hasta el momento actual: el **34,7% de las personas** en situación de desempleo al inicio de la formación está empleada en la actualidad.

⁴³ Además, las personas que residen en municipios de menos de 1.000 habitantes consideran en mayor medida la influencia de la formación en el hecho de acceder a un empleo, en contraposición con las personas residiendo en municipios de entre 10.001 y 50.000 habitantes y más de 100.000 habitantes. No se encuentran diferencias estadísticamente significativas o un patrón de cambio claro según las variables género, edad, lugar de nacimiento, tipo de municipio, sector e intensidad (tipo de vinculación).

⁴⁴ Para realizar este análisis, se han transformado las variables de situación laboral en nuevas variables dicotómicas que establecen la situación de empleo y desempleo de las personas participantes. Debido a que la comparativa requiere de cierta homogeneidad intragrupo, la categoría de empleo se compone por las diferentes situaciones de las personas asalariadas (contratos indefinidos a tiempo parcial y a tiempo completo y contratos temporales a tiempo parcial y tiempo completo) y la categoría de desempleo se incluyen situaciones de ERTE o ERE, desempleo de corta y de larga duración. Se han excluido de este análisis otras situaciones como contratos de prácticas, jubilación o inactividad.

GRÁFICO 67. EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS EN DESEMPLEO AL INICIO DE LA ACCIÓN FORMATIVA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



Sin embargo, aunque la evolución global es positiva, se detectan algunos **sesgos en el empleo creado (a los 6 meses después de finalizar la acción formativa)**⁴⁵:

- **Edad:** se crea menos empleo entre las personas con una media de edad más avanzada (46 años), en comparación con las personas 3 años más jóvenes.
- **Lugar de nacimiento:** existe un 9,0% más* de empleo creado entre las personas nacidas en el extranjero (residuos corregidos=2,9) en comparación con las personas nacidas en España.
- **Tamaño del municipio:** es en los municipios de entre 1.001 y 10.000 habitantes en los que se registra una mayor creación de empleo, un 7,4% más* respecto al porcentaje global (39,7% respecto al 32,3% global)⁴⁶.
- **Sector:** el sector relacionado con el Transporte aéreo es el que registra mayor porcentaje de empleo (48,4%, residuos 2,8⁴⁷). Las Agencias de viaje, por el contrario, tienden hacia una menor creación de empleo en su ámbito (22,7%, residuos -2,0).

⁴⁵ No se detectan diferencias estadísticamente significativas según género, nivel de estudios y tipo de municipio. Un alto porcentaje (97%) de las personas que señalan su situación laboral a los seis meses de haber realizado a formación señala haber completado entre el 75% y 100% de la misma, por lo que no es posible efectuar la comparación según la intensidad (tipo de vinculación).

⁴⁶ El valor de los residuos corregidos es de 2,8 para esta categoría, respecto al resto de tamaños de municipios. Un residuo tipificado corregido estadísticamente significativo confirma que la diferencia de porcentaje detectada no es debida al azar.

⁴⁷ Un residuo tipificado corregido estadísticamente significativo indica que la diferencia de porcentaje observada no es producto del azar.

Pregunta evaluación	¿La formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose [código: REmp18]	Encuestas a trabajadores/as
	Porcentaje de personas que han realizado formación adicional [código: otrasformaciones]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	<p>Los resultados obtenidos en términos de motivación hacia la formación de las personas en situación de desempleo son medio-altos. Existe a su vez concordancia entre el deseo de seguir formándose y las personas que amplían su recorrido formativo. Las formaciones adicionales más recurridas son aquellas de una dedicación horaria medio-alta.</p>	

FUNDAMENTACIÓN

Entre las personas que se encontraban desempleadas al momento de responder a la encuesta, el **67,3% ha mantenido la motivación** para seguir formándose (puntuación de 4 y 5 sobre 5)⁴⁸. Un porcentaje muy similar, el **66,5%⁴⁹ de las personas**, afirma haber realizado otras formaciones después de haber realizado la acción formativa de la Convocatoria. En el análisis según perfiles de situación laboral, son las **personas en situación de desempleo de larga duración** las más tendentes a continuar formándose (74%), seguidas de las personas en situación de desempleo de corta duración (71,8%).

⁴⁸ Las personas en situación de desempleo con edades más avanzadas son más proclives a tener una motivación más alta (Correlación de Pearson 0,06**). No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables de género, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio. No se encuentra una pauta clara de cambio según el sector, intensidad (vinculación con la formación) y nivel de estudios.

⁴⁹ Este porcentaje puede diferir ligeramente del mostrado en la tabla según los perfiles, ya que al cruzar ambas variables se reduce el número de casos disponibles para el análisis.

TABLA 28. ¿REALIZÓ OTRAS FORMACIONES POSTERIORES? * SITUACIÓN LABORAL: EN LA ACTUALIDAD. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.

		En situación de desempleo de larga duración	En situación de desempleo de corta duración	En ERTE o ERE	Trabajando por cuenta ajena con contrato temporal y a tiempo parcial	Trabajando por cuenta ajena con contrato temporal y a tiempo completo	Trabajando por cuenta ajena con contrato indefinido y a tiempo parcial	Trabajando por cuenta ajena con contrato indefinido y a tiempo completo	Total
Sí	N	404	255	6	79	132	203	679	1758
	%	74,0%	71,8%	54,5%	68,7%	66,3%	64,9%	63,5%	67,4%
	Residuo corregido	3,7	1,9	-0,9	0,3	-0,3	-1,0	-3,5	
No	N	107	69	2	26	42	76	265	587
	%	19,6%	19,4%	18,2%	22,6%	21,1%	24,3%	24,8%	22,5%
	Residuo corregido	-1,8	-1,5	-0,3	0,0	-0,5	0,8	2,3	
No lo recuerdo	N	35	31	3	10	25	34	125	263
	%	6,4%	8,7%	27,3%	8,7%	12,6%	10,9%	11,7%	10,1%
	Residuo corregido	-3,2	-0,9	1,9	-0,5	1,2	0,5	2,3	
Total	N	546	355	11	115	199	313	1.069	2.608⁵⁰
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

⁵⁰ El tamaño de la muestra (N) se reduce, ya que esta pregunta filtro se dirige únicamente a las personas que han manifestado un mínimo nivel de motivación para continuar formándose en la pregunta anterior. En concreto, solo se plantea a quienes respondieron con un 3, 4 o 5 en la escala de la pregunta: "La formación ha contribuido a mi motivación para seguir formándome". Además, al cruzar esta variable con la variable de perfil o situación laboral, el número de casos disponibles para el análisis disminuye.

Sobre el **tipo de formaciones adicionales** que han realizado las personas participantes, se opta por complementar con **formaciones adicionales de una intensidad medio-alta**. La opción mayoritaria es la de haberse implicado en una o varias formaciones de entre 31 y 66 horas (28,5%), seguida por las formaciones entre 61 y 120 horas (27,1%). La modalidad a la que menos se recurre es la formación de menos de 15 horas (5,6%).

GRÁFICO 68. ¿QUÉ TIPO DE FORMACIONES REALIZÓ? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.

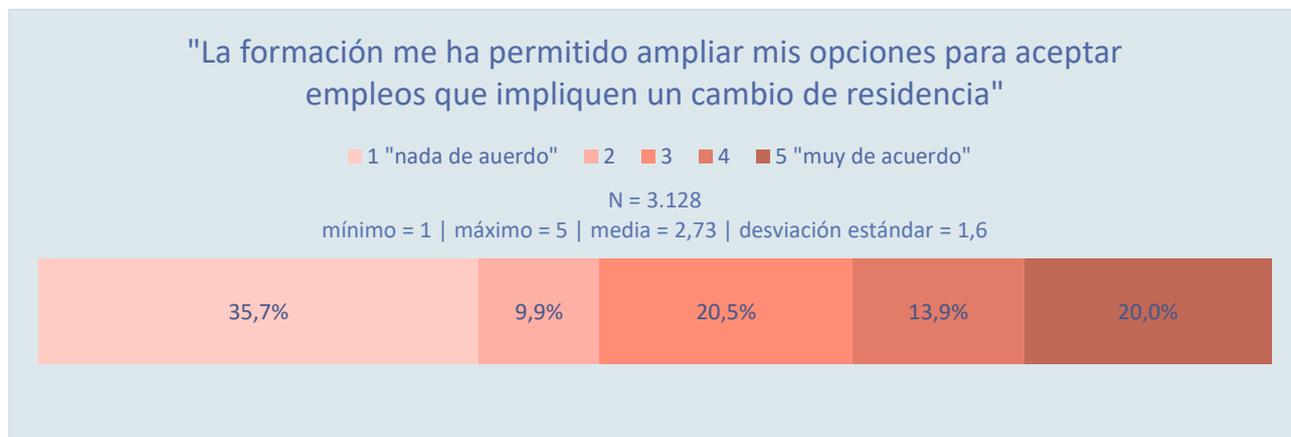


Pregunta evaluación	¿La formación ha favorecido la movilidad en el marco de su búsqueda de empleo?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación ha favorecido la movilidad en el marco de su búsqueda de empleo [código: REmple19]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	No se ha ampliado en gran medida el horizonte de posibilidades de movilidad laboral de las personas desempleadas en la actualidad para la búsqueda de empleo.	

FUNDAMENTACIÓN

El **66,0% de las personas** desempleadas en la actualidad transmite que no se han ampliado significativamente sus opciones para aceptar empleos que impliquen un cambio de residencia (puntuaciones de 1, 2 y 3 sobre 5). No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según las variables clave.

GRÁFICO 69. "LA FORMACIÓN ME HA PERMITIDO AMPLIAR MIS OPCIONES PARA ACEPTAR EMPLEOS QUE IMPLIQUEN UN CAMBIO DE RESIDENCIA". FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.



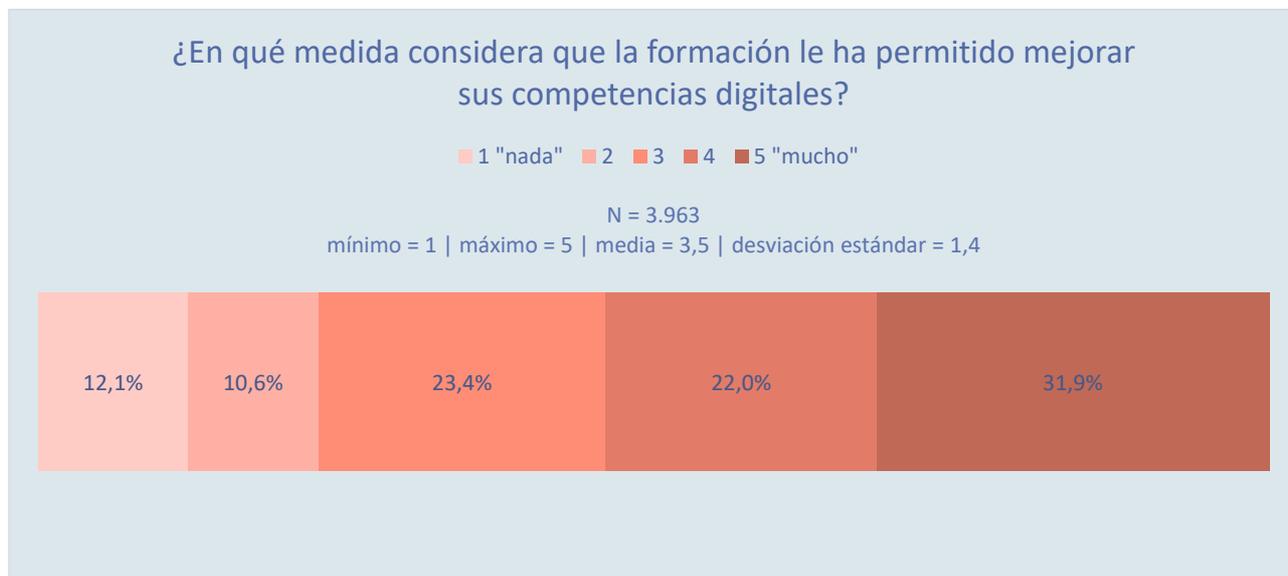
BRECHA DIGITAL

Pregunta evaluación	¿La formación recibida ha contribuido a reducir la brecha digital de la población?	
Indicadores y técnicas	Porcentaje de trabajadores/as formados/as que refieren mejores competencias digitales respecto a antes de la formación [código: RBrechaDig]	Encuestas a trabajadores/as
Juicio		
Síntesis	La formación ha contribuido a ampliar las competencias digitales de las personas participantes y por tanto a reducir, en mayor o menor medida, la brecha digital de la población. Aunque se encuentran sesgos en la mejora de las competencias digitales, las personas que han alcanzado etapas más avanzadas de la formación perciben una mejora en sus competencias.	

FUNDAMENTACIÓN

El **77,3% de las personas** señalan algún grado de mejoría en sus competencias digitales (puntuación de 3, 4 y 5 sobre 5). El **31,9%** considera que el incremento en las competencias digitales ha sido el máximo (puntuación de 5 sobre 5).

GRÁFICO 70. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE LA FORMACIÓN LE HA PERMITIDO MEJORAR SUS COMPETENCIAS DIGITALES? FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES/AS⁵¹.



No se encuentran diferencias estadísticamente significativas según la variable género. Sí se encuentran diferencias en la adquisición de competencias digitales según las siguientes variables:

- **Edad:** las personas de mayor edad señalan un mayor incremento de las competencias digitales (Correlación de Pearson=0,058**).
- **Nivel de estudios:** se repite la misma pauta por la que las personas con niveles de estudios más elevados valoran de forma más negativa la mejora en sus competencias digitales (0,30** y 0,43** puntos menos).
- **Lugar de nacimiento:** las personas nacidas en el extranjero perciben un mayor incremento de las competencias digitales, en relación con las personas nacidas en España, aunque con un tamaño del efecto bajo (diferencia de medias de 0,2, d de Cohen=0,15).
- **Sector:** las personas vinculadas al sector de Alquiler de vehículos con y sin conductor señalan puntuaciones más negativas que en los otros sectores, especialmente en comparación con Hostelería y Transporte de viajeros por carretera (diferencia de medias de -0,6 puntos** en ambos casos).
- **Intensidad:** las personas que han alcanzado etapas más avanzadas de la formación (formación completada entre el 75%-100%) ofrecen valoraciones más positivas que aquellas con una formación completada al 50% (1,2 puntos** más) y con una formación completada al 20% (1,0 punto** más).

⁵¹ El tamaño de la muestra (N) varía debido a la tasa de respuesta parcial, ya que no todas las personas respondieron a todas las preguntas del cuestionario, lo que genera fluctuaciones en el número de casos disponibles para cada análisis, especialmente en las preguntas planteadas en la parte final del cuestionario.

CAMBIOS

Pregunta evaluación	¿Se han logrado cambios en los y las trabajadores/as?	
Indicadores y técnicas	Identificación de los/las participantes de cambios o mejoras laborales y relacionales como consecuencia de la formación [código: RCambios]	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as
Juicio		
Síntesis	La multiplicidad de experiencias de los y las trabajadoras no permite afirmar o negar el hecho de que se hayan logrado cambios gracias a la formación. Existen casos donde no se ha mejorada la empleabilidad ni para aquellas personas ya ocupadas, ni para aquellas en proceso de búsqueda de empleo. En contraposición, se recogen casos donde sí se ha mejorado la empleabilidad tanto en personas ocupadas como desempleadas.	

FUNDAMENTACIÓN

Sobre las consecuencias que ha supuesto la realización de una acción formativa, los y las participantes han mostrado diversidad de opiniones. Estas pueden dividirse en dos grandes bloques: **quienes han visto cambios o mejoras en su empleabilidad**, tanto si ya se encontraban trabajando como si estaba en búsqueda de empleo y, **quienes dicen no haber mejorado su empleabilidad**, no teniendo la formación ningún efecto sobre esta.

Comenzando por estos últimos, cabe destacar que, en uno de los grupos focales compuesto por participantes del sector de la hostelería, se debatió sobre el valor de las formaciones en relación con su capacidad para mejorar la empleabilidad. Varios de los y las participantes señalan que **el propio sector no valora suficientemente la realización de estos cursos y, por lo tanto, no son útiles para mejorar la empleabilidad.**

“No mejoran la empleabilidad porque el sector no los aprecia, no los pone en valor, no creen que sean eficaces, útiles y prácticos para su gestión, para su empresa, o sea entonces pues bueno, pues los hacemos los profesionales que sabemos que nos dedicamos a esto para mejorar nuestras habilidades. (...) Hasta que no cambie la percepción que el sector tiene de estos cursos, pues no va a conseguir ese objetivo de mejorar la empleabilidad y hasta que no se adapten bien los programas formativos a las necesidades reales de las empresas, pues la aplicación de estos cursos a la vida real de los restaurantes, pues tampoco va a cumplir esa función.” **GdD | Hostelería Presencial**

Los y las participantes defienden la idea de que las formaciones dotan de herramientas y habilidades que, si es posible poner en práctica, pero consideran que no mejoran la empleabilidad porque el sector no tiene en cuenta estas formaciones, no les da el valor que merecen. Por lo tanto, **consideran que no se mejora la empleabilidad en una primera fase de currículo, pero sí consideran que pueden ser beneficiosos en el periodo de prueba.**

“Todo el tema de cursos, sobre todo estos pequeñitos de enología, de seguridad alimentaria, de Atención al Cliente, como el que dices, pues no mejoran mi empleabilidad. (...) Y lo que sí que creo es que estos cursos al final lo que hacen es formarte a ti a que tú hagas mejor tu trabajo. Entonces te pueden ayudar en el proceso de periodo de prueba que ven que tienes ciertos conocimientos, cierto dominio de según qué cosas y podrían darte un puntito para superar un periodo de prueba que sin esa formación a lo mejor no lo superarías, pero no mejora la empleabilidad y eso es lo que yo acusaba antes, de que el sector debería valorar que alguien se esté formando para hacer el trabajo mejor, solo el hecho ya se tendría que valorar, pero yo he constatado que en absoluto se valora.” GdD | Hostelería Presencial

Asimismo, algunos participantes señalaron que no han experimentado una mejora en su empleabilidad tras realizar la formación. En primer lugar, varios mencionan que, aunque completaron el curso, los trabajos que encontraron no estaban directamente relacionados con la formación recibida.

“Pues no ha tenido efecto. Yo después de hacer el curso este estuve trabajando en transporte de pasajeros haciendo una línea bastante conflictiva y lo tuve que dejar y luego estuve trabajando con un camión de reparto de alimentos perecederos, es decir, que no tiene nada que ver con el curso. No me ha influido para nada.” GdD | Transporte

Por otro lado, otros participantes indicaron que, a pesar de haber adquirido el conocimiento teórico, la formación no les permitió aplicar lo aprendido de manera efectiva en la práctica, lo que dificultó encontrar trabajo en el sector.

“A mí no me sirvió para encontrar empleo, porque en realidad, además, personalmente, como sé que no sé usarlo, no puedo decir, oye, tengo el certificado de Amadeus porque realmente no sabría manejarlo.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Al mismo tiempo, otras personas participantes que se encontraban trabajando, han señalado que tampoco les ha sido de gran utilidad lo aprendido en su empleo, no pudiendo aplicar los conocimientos bien por **no ser unos conocimientos novedosos**, quedando la formación en un nivel muy básico, o bien porque **sus superiores jerárquicos no han permitido la incorporación de esas nuevas habilidades**.

- ¿qué utilidad le has visto el curso una vez realizado en tu trabajo?
- Yo ninguna, porque todo lo que dieron -albaranes, mercancías- eso es mi día a día. GdD | Hostelería Presencial

“La jefa -había que hacerlo como ella decía y punto, porque llevaba así 30 años haciéndolo, y había que seguir haciéndolo así. Yo le decía, pues yo estoy estudiando esto y otro, y creo que de esta forma no sé qué, ‘no, no, yo llevo así haciéndolo y así se sigue haciendo’ y pues ya me callo.” GdD | Hostelería Online

“Te topas con la realidad y la realidad es, tú vienes como con muchas ganas de lo que has aprendido, pero a veces cuesta ir introduciendo tu granito de arena ahí, poquito a poco, yo creo que al final eso se consigue como echando horas.” GdD | Hostelería Online

En contraposición, son varias las personas participantes que han manifestado un cambio gracias a la realización de la acción formativa, incluso en ocasiones más allá de la cuestión de la empleabilidad.

Estos cambios se han percibido por personas ya ocupadas, que han podido integrar los cambios en sus empleos. Mencionan que a través de mostrar **las habilidades aprendidas han podido llegar a implementarlas en su puesto de trabajo**, no obstante, **en ninguno de los casos se mencionan cambios en términos de promoción profesional o incremento salarial**.

“En mi caso, yo, por ejemplo, las formaciones sí me han servido para bien, para mucho, he podido crecer profesionalmente y yo creo que un poco como de eso, de mano, de ser un poco receptivo, aprendiendo un poco de la experiencia del contratante, el caso del propietario y demás y saber un poco tener esa forma de un poco adaptarte a con tus ideas y lo que has aprendido a su manera de afrontar un negocio.” GdD | Hostelería Online

“Yo creo que al final es un poco convencer con el buen hacer y con la práctica. Al final se demuestra que con lo que aprendiste obtenemos buenos resultados. Me ha costado, lo sé, lo reconozco. Por ejemplo, en el restaurante que trabajo actualmente tenemos unas 300, 400 referencias de vino, pero antiguamente de esas 300 la mitad eran vinos de hace un montón de años atrás. Eran vinos muy clásicos. Ya con lo aprendido y con el buen hacer y poco a poco, pues se han ido introduciendo nuevas referencias, vino con un corte más moderno.” GdD | Hostelería Online

Asimismo, en otras ocasiones, también señala que gracias a las acciones formativas se pueden **incorporar nuevas herramientas y conocimientos a su negocio**, manteniéndolo así actualizado.

“Sí, porque, aunque tengas un negocio, no es nada estático. O sea, si yo llevo 10 años con un negocio, voy dando vueltas porque vas cambiando las modas y ahora se lleva en pastelería, los cruasanes aplastados, pues se llevan cruasanes aplastado. Te tienes que ir renovando continuamente. Entonces, es mantenerte al día, es lo que está muy bien, y ya en lo que es de normas y todo eso, igual, por eso estos cursos a mí me vienen muy bien.” GdD | Hostelería Online

Dentro de los cambios surgidos a partir de las formaciones, también existen participantes que gracias a la finalización de las acciones formativas y la expedición del título correspondiente han podido **encontrar nuevos empleos**.

“La verdad a mí me sirvió y yo, por ejemplo, cuando estaba haciendo el curso después, una vez que tuve certificado, lo presenté en la entrevista, justamente en donde estoy trabajando actualmente en el aeropuerto. O sea, lo presenté como mi conocimiento de que habilitaba que sabía inglés y que, bueno, que tenía el nivel porque, bueno, lo podía hablar, pero necesitaba un certificado escrito para decir que tenía un nivel de inglés. Eso me ayudó en ese sentido.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

Incluso, de manera puntual, una participante señalaba que gracias al título obtenido por haber realizado la formación en idiomas había **conseguido homologar sus estudios superiores de un país extranjero**, lo que, de forma indirecta, es posible haya mejorado su empleabilidad.

“En mi caso me ayudó también al certificado para la homologación de mis estudios universitarios, porque como vengo de Venezuela, normalmente no se da una lengua extranjera, y cuando estás homologando te piden un certificado de una lengua extranjera y me sirvió tanto el francés como el inglés presentarlo al Ayuntamiento y demostrar que lo sabía, que ese certificado valida el conocimiento, pues básico, que se tiene y ayuda en este proceso de homologación de estudios universitarios, que creo que también es importante en este caso para nosotros los que somos extranjeros.” GdD | Agencias de viajes y Alquiler de vehículos con y sin conductor

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS: GRUPOS MÁS Y MENOS FAVORECIDOS

A continuación, se sintetizan los **resultados analizados** en los apartados anteriores, correspondientes a la **encuesta a trabajadores/as**. Se presenta la información de indicador, grupos más favorecidos y grupos menos favorecidos, según las **variables de clasificación o perfil sociodemográfico**. Se enuncian las variables que no presentan diferencias estadísticamente significativas o en las que no se percibe una pauta de cambio clara.

En síntesis, los **grupos más favorecidos** por las acciones formativas presentan características comunes: predominan los **hombres**, especialmente **de mayor edad**, con **niveles de estudios más bajos**, lo que les permite beneficiarse en mayor medida del impacto de la formación. Este grupo incluye también a **personas nacidas en el extranjero**, probablemente interesadas en formarse para incorporarse al mercado laboral local. Están vinculados principalmente a sectores operativos, como la **Hostelería** o el **Transporte de viajeros por carretera**, y se logran mejores resultados entre quienes completan un alto **porcentaje de la formación (75-100%)**. Además, residen mayoritariamente en **municipios pequeños**, con menos de 10.000 habitantes, lo que puede estar asociado a una mayor demanda de empleos relacionados con competencias prácticas o el ámbito rural.

Por otro lado, los **grupos menos favorecidos** tienen un perfil distinto. Entre ellos predominan las **mujeres** y los **jóvenes**, con **niveles de estudios más altos**, lo que podría influir en una percepción de menor impacto de las formaciones ofrecidas o en expectativas formativas más exigentes. Este grupo incluye principalmente a **personas nacidas en España**, vinculadas a sectores como **Agencias de viajes, Transporte aéreo o Alquiler de vehículos**, que suelen requerir habilidades más específicas y especializadas. También se observa menor impacto en quienes completan **porcentajes reducidos de la formación (50% o menos)**. Territorialmente, este grupo se concentra en **municipios de tamaño medio o grande** (50.001 habitantes o más), donde la competencia laboral puede ser mayor y las necesidades formativas más complejas.

TABLA 29. TABLA RESUMEN DE RESULTADOS. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR ENCUESTA A TRABAJADORES/AS.

Indicador	Grupos más favorecidos (+)	Grupos menos favorecidos (-)	VARIABLES SIN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS O SIN UNA PAUTA DE CAMBIO CLARA (=)
Empleabilidad (trabajadores/as)			
Porcentaje de personas que considera que la formación le ha permitido adquirir o mejorar sus competencias/habilidades [código: mejoracomp]	Hombres, edad más avanzada, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, formación completada entre el 75%-100%.	Mujeres, jóvenes, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, todos los otros tipos de intensidades en la vinculación con la formación.	Tamaño y tipo de municipio, sector.
Porcentaje de trabajadores/as que han aplicado frecuentemente las competencias adquiridas en la formación [código: RCual2; REmple4]	Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas al sector de la Hostelería, formación completada entre el 75%-100%.	Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, personas vinculadas a otros sectores (Agencias de viajes), otros tipos de intensidades en la vinculación con la formación.	Tamaño y tipo de municipio, edad.

<p>Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha permitido realizar nuevas funciones en sus empleos</p> <p>[código: REmple1]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas con el sector de la Hostelería, formación completada entre el 75%-100%.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, personas vinculadas a los sectores de Agencias de viajes o Transporte aéreo, personas que ha completado alrededor del 50% de la formación.</p>	<p>Edad, tamaño y tipo de municipio.</p>
<p>Porcentaje de trabajadores/as que refieren un cambio positivo de las condiciones salariales y laborales fruto de la formación</p> <p>[código: REmple10]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, jóvenes, personas nacidas en el extranjero.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, edad más avanzada, personas nacidas en España.</p>	<p>Tamaño y tipo de municipio, sector e intensidad (vinculación con la formación).</p>
<p>Porcentaje de trabajadores/as que mantienen el empleo</p> <p>[código: REmple2]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, jóvenes, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas con el sector de la Hostelería.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, edad más avanzada, personas nacidas en España, sector de Agencias de viajes.</p>	<p>Tamaño y tipo de municipio, intensidad (vinculación con la formación).</p>
<p>Porcentaje de trabajadores/as que puede realizar mejor su trabajo tras recibir la formación</p> <p>[código: REmple3]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas al sector de la Hostelería, formación completada entre el 75%-100%.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, personas vinculadas al sector del Alquiler de vehículos con y sin conductor y al de Transporte aéreo, formación completada al 50%.</p>	<p>Edad, tamaño y tipo de municipio.</p>
<p>Porcentaje de participantes que considera haber aumentado el número de contactos</p> <p>[código: REmple11; REmple12]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, residentes en municipios de menos de 1.000 habitantes.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, residentes en municipios de entre 50.001 y 100.000 habitantes.</p>	<p>Edad, tipo de municipio, sector, intensidad (vinculación con la formación).</p>
<p>Porcentaje de participantes que declaran una mayor autoconfianza profesional después de la formación</p> <p>[código: REmple13; REmple17]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas de edad más avanzada, nacidas en el extranjero, vinculadas al sector de la Hostelería, formación completada entre el 75% y el 100.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, jóvenes, personas nacidas en España, personas relacionadas con Agencias de viajes, formación completada al 20% o al 50%.</p>	<p>Tamaño y tipo de municipio.</p>

<p>Porcentaje de participantes que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose</p> <p>[código: Remple14]</p>	<p>Personas de edad más avanzada, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, formación completada entre el 75%-100%.</p>	<p>Jóvenes, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, menor desarrollo en la formación.</p>	<p>Género, tamaño y tipo de municipio, sector.</p>
<p>Porcentaje de participantes que sienten más autorrealizadas en el empleo tras la realización de formación</p> <p>[código: Remple15]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas vinculadas al sector de la Hostelería, formación completada entre el 75%-100%.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas del sector de Transporte aéreo, formación completada al 20% o el 50%.</p>	<p>Edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio.</p>
<p>Porcentaje de participantes que reconocen haberse decantado por el emprendimiento (o haberlo intentado)</p> <p>[código: REmple20; REmple21]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas con el sector de la Hostelería.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, personas vinculadas al sector del Transporte aéreo.</p>	<p>Edad, tamaño y tipo de municipio, intensidad (vinculación con la formación).</p>
<p>Promoción profesional</p> <p>Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha ayudado a progresar en sus carreras profesionales</p> <p>[código: RProm2]</p>	<p>Hombres, menores niveles de estudios, personas nacidas en el extranjero, personas vinculadas con el sector de la Hostelería, formación completada entre el 75%-100%.</p>	<p>Mujeres, mayores niveles de estudios, personas nacidas en España, personas del sector de Agencias de viajes y del Alquiler de vehículos con y sin conductor, formación completada al 50% o sin iniciar.</p>	<p>Edad, tamaño y tipo de municipio.</p>
<p>Empleabilidad (desempleados/as)</p> <p>Porcentaje de participantes desempleados/as que ha activado la búsqueda de empleo gracias a la formación</p> <p>[código: REmple6]</p>	<p>Menores niveles de estudios.</p>	<p>Mayores niveles de estudios.</p>	<p>Género, edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio, sector e intensidad (tipo de vinculación).</p>
<p>Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación les ayudó a incorporarse en el mercado de trabajo</p> <p>[código: REmple8]</p>	<p>Personas nacidas en España, personas del ámbito de la Formación Profesional y especialidades profesionales.</p>	<p>Personas nacidas en el extranjero, personas con educación universitaria de grado y equivalente o educación universitaria superior.</p>	<p>Género, edad, tamaño y tipo de municipio, sector e intensidad (tipo de vinculación).</p>

Situación laboral: ¿desempleados que encuentran empleo a? seis meses después de finalizar la acción formativa [código: sitlab_3_dicot]	Personas nacidas en el extranjero, con una edad más avanzada, residentes en municipios de entre 1.001 y 10.000 habitantes, sector del Transporte aéreo.	Personas nacidas en España, con menor media de edad, municipios de otros tamaños, sector de las Agencias de viaje.	Género, nivel de estudios y tipo de municipio.
Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que encontraron un trabajo gracias a la formación y que continúan empleados [código: REmple9]	Personas residiendo en municipios de menos de 1.000 habitantes.	Personas residiendo en municipios de entre 10.001 y 50.000 habitantes y más de 100.000 habitantes.	Género, edad, lugar de nacimiento, tipo de municipio, sector e intensidad (tipo de vinculación).
Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose [código: REmple18]	Edades más avanzadas.	Edades menos avanzadas.	Género, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio, sector, intensidad (vinculación con la formación) y nivel de estudios.
Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación ha favorecido la movilidad en el marco de su búsqueda de empleo [código: REmple19]	Edades más avanzadas.	Edades menos avanzadas.	Género, edad, lugar de nacimiento, tamaño y tipo de municipio, sector, intensidad (vinculación con la formación) y nivel de estudios.
Brecha digital Porcentaje de trabajadores/as y de personas desempleadas que refieren mejores competencias digitales respecto a antes de la formación [código: RBrechaDig]	Personas de mayor edad, menores niveles de estudios, nacidas en el extranjero, vinculadas a Hostelería y Transporte de viajeros por carretera y que han alcanzado etapas más avanzadas de la formación.	Personas de menor edad, mayores niveles de estudios, nacidas en España, vinculadas al sector de Alquiler de vehículos con y sin conductor, con una formación completada al 50% o al 20%.	Género, tamaño y tipo de municipio.

Módulo III. Conclusiones

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PAUTA GLOBAL

A nivel general, se puede confirmar que **la Convocatoria presenta un desempeño global positivo**. Si ponemos el foco en los **resultados**, entendidos como cambios en la población (personas que han participado en las acciones formativas), se observa en primer lugar una **pauta directa de cambio, una pauta que se vincula directamente con el desarrollo de acciones formativas**:

1. Se han identificado porcentajes medios-altos de logro (en torno al 60%-75%) en **adquisición de competencias específicas y también en competencias digitales**. Con porcentajes algo más bajos, también se han observado pautas positivas vinculadas a la aplicación del contenido aprendido, a la realización de nuevas funciones en el puesto de trabajo, así como a la adquisición de conocimientos para la progresión en la carrera profesional. Unos datos que además cuentan con el “aval metodológico” del análisis de intensidad, por el que aquellas personas que han superado el umbral del 75% presentan mejores resultados respecto al grupo que ha abandonado prematuramente la formación.
2. Esta pauta de logro, que hemos denominado inmediata, porque se vincula directamente con la participación en acciones formativas, se considera también compatible y coherente con el recorrido de **desarrollo personal** que se ha identificado en la evaluación. Así, las mejoras en competencias, la aplicación de estas, y esa disposición favorable para el desarrollo de la carrera profesional tienen un correlato positivo o se pueden considerar palancas activadoras de los cambios detectados en **autoconfianza, motivación y autorrealización**. Estos últimos también se presentan de manera más favorable para las **personas que han superado el umbral del 75%** y que no han abandonado antes la formación.

Por otro lado, se identifica una lógica de nicho de la Convocatoria vinculada al desempeño de esta misma en relación con las **personas en situación de desempleo**. Éstas presentan porcentajes medios-altos en la vinculación entre participación en la formación con la búsqueda de empleo. En este sentido, se puede sostener que la participación en las acciones formativas de la Convocatoria genera un “efecto avispero”, activando a personas en situación de desempleo y generando cierta movilización para la búsqueda de un trabajo.

Al mismo tiempo, también se han identificado datos positivos en torno al **acceso al empleo** por parte de este perfil (a los 6 meses de la finalización de la acción formativa) y con cuotas parecidas en la actualidad. Por lo que la pauta descrita es positiva no solo en términos de acceso, sino también en términos de **consolidación**

del empleo. No obstante, estos datos habría que manejarlos con mayor cautela, porque pueden ser diferentes variables las que estén interviniendo en estos resultados.

En cualquier caso, todas estas pautas descritas -en personas que partían de situaciones de ocupación como aquellas que partían de situaciones de desempleo-, no son homogéneas ni se distribuyen de igual forma entre los diferentes grupos poblaciones. Así, se han detectado claros **sesgos de género** y por **nivel de estudios**. En este sentido, los grupos más favorecidos por las acciones formativas están compuestos principalmente por hombres de mayor edad y con niveles de estudios más bajos, lo que podría acentuar su mayor aprovechamiento de las formaciones. En cambio, los menos favorecidos son mayoritariamente mujeres y jóvenes con niveles educativos más altos, que podría traducirse como una dificultad de conectarse con las características de los programas de formación ofrecidos.

Se han detectado, sin embargo, otros espacios de cambio donde los resultados no han sido ni tan positivos ni tan claros. Éstos se vinculan con **el mantenimiento del empleo** y la **calidad** de este, pero también con las **posibilidades de cambio de trabajo**, de **movilidad laboral**, así como con el aumento del **número de contactos**. En estos casos, el balance o influencia de las formaciones es neutro, pues no se aprecian resultados ni positivos ni negativos, es decir, no ha habido una pauta diferencial para aquellas personas que han completado la totalidad de la formación. Esta disposición de resultados es coincidente con el hecho de que los porcentajes globales son algo más bajos en el desempeño de estas dimensiones.

EXPLICACIÓN DE LOGRO POSITIVO

A lo largo del trabajo, se ha considerado una evaluación con perspectiva sistémica. Esto supone considerar el objeto de la evaluación como un sistema, de manera que sus diferentes partes estén interrelacionadas entre sí, de forma que una modificación en una de ellas supone una transformación en las otras. Así, se han identificado varias dimensiones: en primer lugar, la **estructura**, que representa los medios, recursos y elementos definitorios del ecosistema en el que se desarrolla la Convocatoria. La estructura sería clave para activar unos **procesos** o unas actividades, en este caso principalmente atravesadas por el desarrollo de acciones formativas. Esto a su vez da lugar a unos **productos**, y esta combinación de procesos y productos serían a su vez las **palancas activadoras o explicativas de los resultados o cambios descritos en el anterior punto**.

Retomando esta pauta positiva de resultados señalada anteriormente, se ha observado una **coherencia sistémica en los diferentes elementos señalados**.

1. Se considera muy importante que a nivel de estructura la oferta formativa haya respondido en alto grado a las **necesidades formativas de los y las participantes (71,9%)**.
2. También se considera importante que estas acciones formativas se hayan desarrollado con los **medios técnicos necesarios**, con unas instalaciones adecuadas y a través de un profesorado y

tutores/as que son valorados positivamente por sus competencias. Estos aspectos básicos, más vinculados a los recursos humanos y físicos, pero también a la orientación de la oferta formativa, se consideran clave para explicar a su vez los hallazgos obtenidos sobre los procesos y la implementación. Así, un profesorado con competencias muy bien valoradas ayuda a explicar una satisfacción alta de las personas con las formaciones a las que han asistido, tanto a nivel de satisfacción global como a nivel de la probabilidad de recomendar la acción formativa en la que han participado.

3. También se han identificado otros aspectos positivos a nivel global como son la **duración de las formaciones, el tipo de modalidades ofrecidas, la buena proporción alumnado-profesorado, y la adecuación de los materiales**. Éstos se han considerado adecuados, comprensibles, actualizados y facilitadores para el desarrollo de las acciones formativas.

Se observa a su vez una coherencia en el hecho de que todas las valoraciones de todos estos efectos se sitúan en torno al **70%**. Es por ello por lo que estas dimensiones se consideran clave a la hora de explicar los cambios logrados anteriormente señalados.

En síntesis, una oferta formativa generalmente bien enfocada a necesidades y desarrollada en instalaciones y con medios adecuados, con una duración pertinente, con una buena ratio alumnado-profesorado y que además cumple las competencias necesarias para el desarrollo de la acción formativa, se ha traducido de manera paralela en una satisfacción alta. Todos estos elementos suponen el escenario programático explicativo de los cambios descritos en el punto anterior.

NODOS DE MEJORA

Aunque, como se ha ido detallando con anterioridad, el desempeño global de la Convocatoria es positivo, sí que se han detectado algunos espacios o pautas que son más residuales, pero no insignificantes, que matizan, problematizan o desvelan una realidad diferente de la Convocatoria. Esta pauta, aunque no es mayoritaria, **desde una lógica de maximización de resultados ayudaría a mejorar los impactos** en varios ámbitos.

En este caso en concreto nos referimos sobre todo a cierto decalaje entre los planteamientos de la oferta formativa con diferentes aspectos vinculados a las necesidades:

1. En la **adecuación de los planes de referencia sectorial a las necesidades emergentes**, aunque la pauta global es positiva (pues se responde de manera general a las necesidades formativas identificadas por el SEPE), un dato que cabe traer a colación es que un 35,4% de la formación responde al grupo de necesidades formativas no detectadas, por lo que se observan algunas carencias en la cobertura de necesidades.

2. En cuanto a la **adecuación o a la adaptación de la oferta formativa al sector turismo**, la percepción general es positiva en cuanto a su adaptación al sector. No obstante, emergen algunas cuestiones o **limitaciones estructurales que pueden impactar en la capacidad de responder plenamente a las necesidades del sector**:
 - a. Una de ellas es la **desconexión entre las entidades de formación y el sector**. Muchas veces esta falta de vinculación directa afecta a la relevancia de los programas ofrecidos en un contexto en el que además existe una **alta heterogeneidad sectorial**.
 - b. En algunos casos también se resalta la **falta de actualización de los programas**.
3. En otro nivel de alineación (en este caso de los programas ofertados con las **necesidades recogidas en la Convocatoria**) una vez más, se muestra un ajuste o cobertura parcial de algunas necesidades. El énfasis o la preferencia de las entidades beneficiarias por acciones transversales es uno de los elementos explicativos de por qué no se cubren todas las demandas.

En síntesis, se ha desarrollado una pauta que, a nivel global, describe una adecuada adaptación de las necesidades en los distintos elementos de la cadena. Esta adaptación abarca tanto las necesidades emergentes identificadas por el SEPE y reflejadas en los planes de referencia sectorial, como otras propias del sector turismo recogidas en la Convocatoria. **No obstante, aunque se observa una adecuación general positiva, persisten aspectos residuales que podrían erosionar o matizar esta tendencia global.** En parámetros cuantitativos, este terreno de residualidad, que señala algunas deficiencias en el acoplamiento con necesidades, se ha traducido en que alrededor de un 30% de los y las participantes no están completamente de acuerdo con el hecho de que los contenidos del curso han respondido a sus necesidades. Asimismo, a nivel de necesidades formativas, un 35% de las acciones formativas de la Convocatoria no responden a necesidades de formación previamente identificadas. Este rango del 30% es el mismo que el que se ha detectado en percepciones más matizadas sobre los aspectos de estructura y procesos referidos con anterioridad (competencias profesorado, medios, duración, etc.). **Son estas pautas minoritarias vinculadas a la mejora de la adecuación de la oferta con las necesidades formativas, junto con la consecución de valoraciones más positivas por parte de los trabajadores en algunos aspectos relacionados con el proceso formativo, dónde se deberían concentrar los esfuerzos si se quieren intensificar los cambios logrados.**

CONDICIONES DE URGENCIA DE LA CONVOCATORIA Y DECALAJE TEMPORAL

En este punto se abordan algunos elementos que pueden permitir una mayor comprensión sobre la distancia entre la oferta y las necesidades identificadas descrita con anterioridad.

La gestión de la Convocatoria estuvo marcada por la **urgencia del contexto**. La aceleración en su diseño redujo las posibilidades de un proceso reflexivo y participativo. Las **Comisiones Paritarias Sectoriales** desempeñaron un papel clave en la identificación de necesidades, pero su capacidad para influir en las

decisiones finales fue percibida como limitada. Esta situación responde a la necesidad de equilibrar rapidez y representatividad en un contexto donde las decisiones debieron tomarse bajo presión temporal.

Pese a que el diseño tuvo una temporalidad acelerada, el **decalaje entre el diseño (2021) y la implementación efectiva (2022-2023)** también afectó a la **pertinencia de las acciones formativas ejecutadas**. Este desfase temporal generó una **desconexión entre las necesidades detectadas inicialmente y las acciones finalmente implementadas**, ya que algunas necesidades habían perdido vigencia o habían evolucionado en función del contexto. En este sentido, destaca la ausencia de mecanismos flexibles para adaptar los objetivos iniciales a las demandas cambiantes de participantes y del contexto.

Como un efecto derivado de lo anterior, **la ejecución de las acciones formativas evidenció importantes disparidades entre las planificadas por la convocatoria y las finalmente ejecutadas**. Este bajo nivel de ejecución puede explicarse por la obsolescencia de ciertas necesidades detectadas durante la planificación y la dificultad de adaptar las acciones a un contexto cambiante.

En cuestiones más generales y de carácter menos contextual sobre la gestión, la resolución de dudas fue considerada efectiva en general, aunque las entidades beneficiarias han señalado que en ocasiones las respuestas a incidencias complejas han resultado insuficientemente detalladas, lo que sugiere la necesidad de un esfuerzo para ofrecer respuestas más explicativas y contextualizadas.

ANÁLISIS DIFERENCIAL POR GÉNERO

A lo largo de la evaluación han emergido con fuerza unos **resultados que son diferenciales para hombres y para mujeres**. La fortaleza de estos resultados no radica tanto en el tamaño del efecto, que es bajo, sino en la sistematicidad de esta pauta. De manera recurrente, las mujeres obtienen peores resultados y logran menores cambios. Esto, en el apartado de resultados se concreta tanto en peores puntuaciones a nivel de adquisición de competencias como en la mayoría de los aspectos que se vinculan con la empleabilidad, incluido el desarrollo personal.

A nivel de salida de la situación de desempleo no se ha observado esta pauta. Una hipótesis metodológica que se maneja es que al segmentar la muestra (es decir, al delimitar el análisis para el grupo que partía de una situación de desempleo), se cuentan con muchos menos casos y es más difícil detectar pautas claras.

Esta tendencia diferente en el logro de transformaciones o cambios para mujeres y para hombres guarda coherencia sistémica con otros aspectos detectados en la evaluación. Así, por ejemplo, las mujeres valoran peor los conocimientos de profesorado y tutores y al mismo tiempo están menos satisfechas con la ratio formadores-participantes.

Como posibles **hipótesis explicativas a estos hallazgos diferenciales de género** se manejan los siguientes posibles planteamientos.

1. Por un lado, se ha observado que **las mujeres están más presentes que los hombres en la modalidad de teleformación**. En los diferentes discursos se ha manifestado que hay una inclinación por esta modalidad porque les permite, desde una práctica positiva, compatibilizar diferentes frentes productivos y de cuidados. Esta mayor presencia de mujeres en teleformación también podría ser una causa explicativa de la obtención de peores resultados. Se ha observado que, de manera sistemática, y con un tamaño del efecto en este caso más alto, **aquellas personas que han acudido a teleformación tienen una visión más crítica del proceso, así como una cuota más baja de cambios obtenidos** que aquellas que han acudido a otro tipo de modalidad. De esta forma, las personas que han asistido a teleformación cuestionan en mayor medida la duración de las acciones formativas, el número de alumnado, los materiales. En esta línea, también se ha detectado que, aunque las instalaciones y los medios técnicos en general cumplen las expectativas, la experiencia de aprendizaje *online* requiere de algunas mejoras en términos de accesibilidad tecnológica, adaptación de plataformas y soporte técnico. Por último, también se ha identificado una infrautilización de la tutorización en espacios de teleformación.

En síntesis, una mayor presencia de mujeres en espacios de teleformación, que han sido en mayor medida cuestionados por diferentes motivos, también puede plantearse como hipótesis o explicación de estas diferencias de género señaladas.

2. Otra posible causa explicativa detectada es esa falta de acoplamiento total referida con anterioridad entre la oferta formativa y las necesidades detectadas, unido a una ausencia de perspectiva de género en la detección de las necesidades y su capilarización a la oferta formativa. Esta disposición abre un escenario en el que **no se han tenido en cuenta posibles necesidades, intereses y expectativas diferentes entre mujeres y hombres respecto a los recorridos de formación**. Esta hipótesis, sí que se puede ver en cierta medida concretada por el dato que afirma que **las mujeres perciben en menor medida que los hombres que la oferta formativa se adecuaba a sus necesidades de formación**. Si bien estas diferencias no son grandes y el tamaño del efecto es bajo, viene a responder a la misma pauta sistemática que se ha venido describiendo.

En resumen, estas deficiencias señaladas en referencia a una cobertura parcial de necesidades o a una ausencia de perspectiva de género tanto en la identificación de las necesidades como en su concreción en la oferta formativa y en el desarrollo de las acciones formativas, ayudan a comprender un escenario atravesado por un logro menor de cambios para las mujeres.

CONSIDERACIONES FINALES

La Convocatoria Turismo 2021 representó un **esfuerzo significativo para abordar las necesidades del sector en un momento crítico**. Los resultados obtenidos muestran logros importantes, pero también evidencian las **limitaciones derivadas de un diseño e implantación** marcados por la excepcionalidad, la urgencia y la exigencia de adaptabilidad a un contexto en rápida transformación. La evaluación también arroja un reto importante vinculado a la corrección de diferencias entre distintos grupos sociales (especialmente aquellas marcadas por el género y el nivel de estudios).

La adaptación a las necesidades no estacionales o continuas funciona, a nivel general, de manera adecuada, cuestión que se corrobora por el desempeño global positivo de la Convocatoria y el grado de satisfacción de las personas participantes. Por el contrario, **la atención a necesidades urgentes introducidas por la COVID-19**, aunque correcta en términos globales, presenta las dificultades mencionadas anteriormente.

Entender las causas de estas limitaciones permite vislumbrar **áreas de mejora** que podrían maximizar el impacto de futuras iniciativas, garantizando una **mayor equidad, pertinencia y eficacia en la respuesta a las necesidades del sector turístico**.

Índice de gráficos

Gráfico 1. Modelo lógico sintético global. Fuente: Elaboración propia a partir del primer trabajo de campo.	11
Gráfico 2. Modelo lógico focalizado: Elementos estructurales. Fuente: Elaboración propia a partir del primer trabajo de campo.	12
Gráfico 3. Modelo lógico focalizado: Procesos. Fuente: Elaboración propia a partir del primer trabajo de campo.	15
Gráfico 4. Modelo lógico: Productos y outcomes. Fuente: Elaboración propia a partir del primer trabajo de campo.	16
Gráfico 5. Comparación de las especialidades formativas realizadas en 2018 y 2021. Fuente: Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) (Comparativas Turismo). Fecha de extracción: 21/10/2024.	32
Gráfico 6. Tipología de especialidades formativas coincidentes en las Convocatorias de 2018 y 2021 (porcentajes). Fuente: Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) (Comparativas Turismo). Fecha de extracción: 21/10/2024.	33
Gráfico 7. Clasificación de las especialidades formativas de la convocatoria según el Plan de Impulso del Sector Turístico (SETUR), porcentajes. Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	35
Gráfico 8. Clasificación según áreas prioritarias de la Convocatoria (porcentajes). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	36
Gráfico 9. Clasificación de las especialidades formativas según áreas de las necesidades formativas (adaptación 2020) (porcentajes). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	39
Gráfico 10. Clasificación de las especialidades formativas según ámbitos competenciales de las necesidades formativas (2021) (porcentajes). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación	

Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	42
Gráfico 11. Clasificación de las especialidades formativas en idiomas (2021) (porcentajes). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	43
Gráfico 12. Ayudas liquidadas (€) según la base provincial de la entidad beneficiaria. Fuente: Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con COMPROMISO DE ejecución). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	49
Gráfico 13. Asignación presupuestaria según Comisión Paritaria Sectorial y Ayudas liquidadas. Porcentaje de desviación. Fuente: Elaboración propia a partir de Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	52
Gráfico 14. Número de turistas según país de residencia (número de personas). Fuente: elaboración propia a partir de Estadística de movimientos turísticos en frontera. Frontur (INE).....	60
Gráfico 15. Tasa de crecimiento del PIB generado por el turismo. Fuente: elaboración propia a partir de INE.	61
Gráfico 16. Porcentaje de PIB generado por el turismo en proporción al PIB total. Fuente: elaboración propia a partir de INE.....	61
Gráfico 17. Evolución de la afiliación del turismo (personas afiliadas). Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos de TGSS. 31 diciembre de cada año.....	63
Gráfico 18. Evolución de la afiliación del turismo (centros de cotización). Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos de TGSS. 31 diciembre de cada año.....	63
Gráfico 19. Especialidades formativas enfocadas a la Prevención de riesgos laborales. Protocolo Covid-19. Resiliencia (2021) (número). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	66
Gráfico 20. "Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	72
Gráfico 21. ¿En qué medida considera que la formación impartida estaba adaptada al sector turístico? Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.....	77

Gráfico 22. Especialidades formativas con mayor número de acciones formativas realizadas. Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (DWHA). Fecha de extracción: 31/07/2024.	83
Gráfico 23. Especialidades formativas con mayor número de participantes formados/as. Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (DWHA). Fecha de extracción: 31/07/2024.	84
Gráfico 24. Comunidad autónoma (participantes formados/as) (porcentajes). Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (Participantes). Fecha de extracción: 31/07/2024.	86
Gráfico 25. Edad (participantes formados/as). Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	87
Gráfico 26. Género (participantes formados/as). Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	87
Gráfico 27. Nivel de estudios (participantes formados/as). Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	88
Gráfico 28. Régimen de cotización (Participantes formados). Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	89
Gráfico 29. Porcentajes de ejecución (entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución, provincias). Fuente: Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	93
Gráfico 30. Entidades participantes en las Convocatorias estatal 2018 y Turismo 2021. Fuente: Base de datos de FUNDAE (Entidades de la Convocatoria estatal 2018 y entidades de la Convocatoria Turismo 2021). 13/12/2024.....	95
Gráfico 31. "El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	106
Gráfico 32. "Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, máquinas)". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.....	106
Gráfico 33. Formadores/as Tutores/as: "Conocen los temas impartidos en profundidad". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	108
Gráfico 34. Tutores/as: "Conocen los temas impartidos en profundidad". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	111
Gráfico 35. "La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos DE ESTE". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	112

Gráfico 36. "Las modalidades de aprendizaje ofrecidas (presencial, teleformación o mixta) favorecieron mi asistencia al curso". Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	115
Gráfico 37. Modalidad teleformación o mixta: "Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores...)". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	117
Gráfico 38. "El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material)". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	121
Gráfico 39. "El número de alumnos/as del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	124
Gráfico 40. Modalidad presencial "El número de formadores/as en relación con el número de participantes era el adecuado". Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	125
Gráfico 41. Teleformación "El tutor/a ha sido una figura muy importante para el aprendizaje". Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	125
Gráfico 42. "Grado de satisfacción general con el curso". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	128
Gráfico 43. ¿Recomendó esta formación a otras personas? Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	128
Gráfico 44. "Los medios didácticos están actualizados". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	132
Gráfico 45. "La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	133
Gráfico 46. Modalidad teleformación o mixta: "Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones telemáticas)". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	134
Gráfico 47. "Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	144
Gráfico 48. ¿En qué medida considera que la formación le ha permitido adquirir o mejorar sus competencias/habilidades? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	145
Gráfico 49. ¿Con qué frecuencia ha aplicado la formación recibida al puesto de trabajo? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	146

Gráfico 50. ¿Qué limitaciones encontró para poder aplicar con mayor frecuencia las habilidades/ capacidades que se buscaban con la formación? (porcentaje de respuestas). Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	147
Gráfico 51. "La formación me ha permitido realizar nuevas funciones en mi empleo". Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	149
Gráfico 52. "La formación me ha permitido realizar mejor mi trabajo". Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	150
Gráfico 53. "La formación me ha permitido mejorar mi salario y/o condiciones laborales". Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	152
Gráfico 54. "La formación me ha permitido mantener mi empleo". Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	153
Gráfico 55. "He mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	154
Gráfico 56. "La formación me ayudó a aumentar mi número de contactos". Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	156
Gráfico 57. "La formación me ha ayudado a aumentar la confianza que tengo en mí mismo/a para realizar adecuadamente las tareas y responsabilidades en el trabajo". Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	157
Gráfico 58. La formación ha contribuido a mi motivación para seguir formándome. Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	158
Gráfico 59. La formación me ha ayudado a sentirme más autorrealizado/a (pleno/a, satisfecho/a) con mi trabajo. Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	159
Gráfico 60. "Ha favorecido mi desarrollo personal". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	160
Gráfico 61. ¿La formación realizada le impulsó para intentar una iniciativa de autoempleo o emprendimiento (como autónomo/a o como socio/a en una cooperativa o sociedad laboral)? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	161
Gráfico 62. "He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional". Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	163
Gráfico 63. ¿En qué medida diría que la formación le ha servido para progresar en su carrera profesional? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	164

Gráfico 64. Activación de la búsqueda de empleo (Personas en situación de desempleo antes de iniciar la formación). Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	165
Gráfico 65. “Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo”. Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de calidad.	167
Gráfico 66. Sólo en el caso de que haya encontrado empleo después de realizar la acción formativa, ¿en qué grado cree que la formación le ha servido para acceder a un empleo? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	168
Gráfico 67. Evolución de la situación laboral de las personas en desempleo al inicio de la acción formativa. Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	169
Gráfico 68. ¿Qué tipo de formaciones realizó? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	172
Gráfico 69. “La formación me ha permitido ampliar mis opciones para aceptar empleos que impliquen un cambio de residencia”. Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	173
Gráfico 70. ¿En qué medida considera que la formación le ha permitido mejorar sus competencias digitales? Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	174

Índice de tablas

Tabla 1. Universo, muestra y margen de error. Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as	20
Tabla 2. Clasificación de las especialidades formativas de la convocatoria según el Plan de Impulso del Sector Turístico (SETUR). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	34
Tabla 3. Clasificación de las especialidades formativas de la convocatoria según áreas prioritarias de la Convocatoria. Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	36
Tabla 4. Clasificación de las especialidades formativas de la Convocatoria según la tipología de competencia de las necesidades formativas (adaptación 2020). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por	

la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).....	38
Tabla 5. Clasificación de las especialidades formativas según áreas de las necesidades formativas (adaptación 2020). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).....	38
Tabla 6. Clasificación de las especialidades formativas según la tipología de competencia de las necesidades formativas (2021). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	41
Tabla 7. Clasificación de las especialidades formativas según ámbitos competenciales de las necesidades formativas (2021). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	41
Tabla 8. Clasificación de las especialidades formativas en idiomas (2021). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).....	42
Tabla 9. Clasificación de las especialidades formativas según subáreas de las necesidades formativas (2021) (ordenado de mayor a menor número). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).....	43
Tabla 10. Presupuesto de la Convocatoria Turismo 2021 (euros). Fuente: Base de datos de Fundae (DWHA). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	48
Tabla 11. Ayuda comprometida (€), Ayuda liquidada (€) y Porcentaje de ayuda liquidada respecto a la comprometida. Fuente: Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con COMPROMISO DE ejecución). Fecha de extracción: 31/03/2024.....	50
Tabla 12. Asignación presupuestaria según Comisión Paritaria Sectorial y Ayudas liquidadas. Porcentaje de desviación. Fuente: Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución). Fecha de extracción: 31/07/2024.	52
Tabla 13. Necesidades formativas detectadas en competencias técnico-profesionales (no cubiertas). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo	

(Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	70
Tabla 14. Necesidades formativas detectadas en competencias técnico-transversales (no cubiertas). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	71
Tabla 15. Necesidades formativas detectadas en Información del mercado de trabajo (no cubiertas). Fuente: elaboración propia a partir de documentación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la Convocatoria. Anexo II. Relación de acciones formativas objeto de financiación para cada sector).	71
Tabla 16. Fases de ejecución de los programas (número y porcentaje). Fuente: Base de datos de Fundae (Planes ejecutados). Fecha de extracción: 31/07/2024.	81
Tabla 17. Número y porcentaje de participantes en la Convocatoria Turismo 2021. Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	85
Tabla 18. Participantes, acciones formativas y financiación (solicitado, suscrito y ejecutado). Fuente: Elaboración propia a partir de la Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	91
Tabla 19. Número y porcentaje de programas solicitados según fases de la resolución. Fuente: Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	91
Tabla 20. Programas suscritos, según tipo de entidad solicitante. Fuente: Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	91
Tabla 21. Tasa de presupuesto suscrito sobre el solicitado y tasa de ejecución, programas según tipología de la entidad solicitante. Fuente: Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	92
Tabla 22. Número de entidades beneficiarias y porcentaje de ejecución (provincias). Fuente: Base de datos de Fundae (Entidades solicitantes y beneficiarias con compromiso de ejecución). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	93
Tabla 23. Número de y porcentaje de participantes formados en relación con la Población ocupada de referencia de la Convocatoria Turismo 2021. Fuente: Base de datos de Fundae (PRO DWHA Oferta). Fecha de extracción: 31/07/2024.	98
Tabla 24. Número y porcentaje de participantes formados/as, según comisión paritaria sectorial. Fuente: Base de datos de Fundae (Tabla de especialidades). Fecha de extracción: 31/07/2024.....	100

Tabla 25. Número y porcentaje de participantes formados/as, según las prioridades marcadas por las Comisiones Paritarias Sectoriales. Fuente: Base de datos de Fundae. Fuente: Base de datos de Fundae (DWHA). Fecha de extracción: 31/07/2024.	100
Tabla 26. Porcentaje de participantes formados/as según nivel formativo. Fuente: Base de datos de Fundae. Fecha de extracción: 31/07/2024.....	101
Tabla 27. "En este punto le queremos preguntar si la formación realizada le impulsó para intentar una iniciativa de autoempleo o emprendimiento (como autónomo/a o como socio/a en una cooperativa o sociedad laboral)? (Solo personas que se encontraban trabajando antes de iniciar la formación). Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	162
Tabla 28. ¿Realizó otras formaciones posteriores? * Situación laboral: en la actualidad. Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores/as.	171
Tabla 29. Tabla resumen de resultados. Fuente: elaboración propia a partir encuesta a trabajadores/as.	178
Tabla 30. Número y porcentaje de acciones formativas implementadas respecto a las suscritas, según especialidad formativa. Fuente: Base de datos de FUNDAE (DWHA). Fecha de extracción: 31/07/2024....	200

Bibliografía

Arroyo Menéndez, M., & Finkel, L. (2019). Encuestas por Internet y nuevos procedimientos muestrales. *Panorama Social*, (30), 99-112. Fundación de las Cajas de Ahorros (Funcas). Recuperado de https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/030art04.pdf

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (2021). Formación para el empleo Balance de situación 2021. Recuperado de <https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-estadistica/balance-de-situacion-2021.pdf>

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (2021). Convocatoria Turismo 2021 (publicación en página web). Recuperado el 25/10/2024. Recuperado de <https://www.fundae.es/convocatorias/en-ejecucion/tourism-call>

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae). (2022). Guía de especialidades formativas. Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Recuperado de <https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-ordenacion-de-la-formacion/guia-especialidades-formativas.pdf>

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae). (2024). Evaluación de la Convocatoria Turismo 2021. Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Recuperado de <https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/evaluaciones/noticias2024/evaluacion-turismo-2021f.pdf>

Gobierno de España (2021). Cumpliendo. Informe de rendición de cuentas del Gobierno de España. Anexo II. Resumen de iniciativas COVID-19. Gobierno de España.

Gobierno de España (2020). El Gobierno fortalece el turismo con un Plan estratégico de 4.262 millones de euros (publicación página web). Recuperado de <https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/paginas/2020/180620-sanchezturismo.aspx>

Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: Sage.

Secretaría de Estado de Turismo (2020). Plan de impulso del sector turístico: hacia un turismo seguro y sostenible.

Servicio Público de Empleo Estatal (2021a). Adaptación del informe de prospección y detección de necesidades formativas 2020 a los ámbitos sectoriales. Boletín Oficial del Estado, Madrid.

Servicio Público de Empleo Estatal (2021b). Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2021. Boletín Oficial del Estado, Madrid.

Servicio Público de Empleo Estatal (2021). Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la Convocatoria 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, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Anexo I. Número de acciones implementadas, desgregado por tipo de acciones, en relación con las suscritas

TABLA 30. NÚMERO Y PORCENTAJE DE ACCIONES FORMATIVAS IMPLEMENTADAS RESPECTO A LAS SUSCRITAS, SEGÚN ESPECIALIDAD FORMATIVA. FUENTE: BASE DE DATOS DE FUNDAE (DWHA). FECHA DE EXTRACCIÓN: 31/07/2024.

Especialidad formativa	Acciones formativas suscritas	Acciones formativas realizadas	Porcentaje de AAFF realizadas sobre las suscritas
ADGD06 - EL PODER DE LA RESILIENCIA PARA AFRONTAR SITUACIONES ADVERSAS	2	1	50,00%
ADGD08 - ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	33	28	84,85%
ADGD09 - RESILIENCIA. APLICACIÓN DEL MODELO DE RESILIENCIA AL SECTOR TURISTICO	24	3	12,50%
ADGD162PO - INGLÉS EMPRESARIAL	2	3	150,00%
ADGD268PO - TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	13	11	84,62%
ADGN093PO - PREVENCIÓN BLAQUEO DE CAPITALES	2	1	50,00%
ADGX01 - INGLES: GESTION COMERCIAL	36	10	27,78%
AFDP01 - EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS EN HOSTELERÍA	25	2	8,00%
AFDP02 - PROTOCOLO DE EVACUACIÓN Y PRIMEROS AUXILIOS EN AUTOBUSES	7	4	57,14%
COML023PO - GESTIÓN LOGÍSTICA	6	4	66,67%
COML031PO - GESTIÓN DE FLOTAS Y RUTAS: OPTIMIZACIÓN	8	5	62,50%
COML032PO - GESTIÓN DEL TRANSPORTE EN LA EMPRESA	7	5	71,43%
COML039PO - CONDUCCIÓN DE CARRETILLAS ELEVADORAS	5	3	60,00%
COMM004PO - ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE	14	12	85,71%
COMM009PO - PREPARACIÓN DE LA ASISTENCIA A EVENTOS INTERNACIONALES	0	0	0,00%
COMM031PO - MARKETING ON LINE: DISEÑO Y PROMOCIÓN DE SITIOS WEB	18	16	88,89%
COMM08 - MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO PROPIO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	9	0	0,00%
COMM09 - ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE MARKETING EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS	24	1	4,17%
COMM10 - CHINO BÁSICO EN ACTIVIDADES DE VENTA Y TURISMO	1	1	100,00%
COMM11 - HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN Y MARKETING - DIFUSIÓN DE MEDIDAS ADOPTADAS ANTE EL COVID-19	23	3	13,04%
COMM12 - TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN DEL VIAJERO: MARKETING Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	12	8	66,67%

COMM127PO - ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO	25	7	28,00%
COMT007PO - GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA	33	29	87,88%
COMT037PO - FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES	5	2	40,00%
COMT066PO - COMERCIO EN INTERNET. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	0	0	0,00%
COMT081PO - SISTEMAS DE RESERVA ONLINE: PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM	16	8	50,00%
COMT098PO - CRM COMO HERRAMIENTA DE TELEMARKETING	0	0	0,00%
COMT11 - GESTION DE INCIDENCIAS DEL VIAJERO. FIDELIZACION DEL CLIENTE	11	7	63,64%
COMT12 - ADAPTACIÓN Y MEJORA DE LA CAPACIDADES DE VENTA Y LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL SECTOR	1	1	100,00%
COMT127PO - ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD EN TRANSPORTE DE VIAJEROS	10	6	60,00%
COMT128PO - TRANSPORTE INTERNACIONAL: NOVEDADES EN COMERCIO EXTERIOR Y GESTIÓN ADUANERA.	0	0	0,00%
COMT13 - RETOS PARA LAS EMPRESAS: NUEVA INTERACCIÓN CON EL CLIENTE Y DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN	11	7	63,64%
ELEE001PO - OPERACIONES DE DESCARGO	4	1	25,00%
ELEQ002PO - DISEÑO Y MONTAJE DE CIRCUITOS ELECTRÓNICOS	1	0	0,00%
FCOE001PO - ALEMÁN A1 (MARCO COMÚN EUROPEO)	2	2	100,00%
FCOE002PO - ALEMÁN A2 (MARCO COMÚN EUROPEO)	0	0	0,00%
FCOE003PO - ALEMÁN ELEMENTAL APLICADO AL DEPARTAMENTO DE PISOS	30	26	86,67%
FCOE004PO - CHINO A1 (MARCO COMUN EUROPEO)	0	0	0,00%
FCOE005PO - FRANCES A1 (MARCO COMÚN EUROPEO)	7	7	100,00%
FCOE006PO - FRANCES A2 (MARCO COMÚN EUROPEO)	5	5	100,00%
FCOE007PO - FRANCES ELEMENTAL APLICADO AL DEPARTAMENTO DE PISOS	30	27	90,00%
FCOE009PO - INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO	34	26	76,47%
FCOE01 - INGLÉS ELEMENTAL PARA EL DEPARTAMENTO DE PISOS	0	0	0,00%
FCOE010PO - ITALIANO A1 (MARCO COMÚN EUROPEO)	0	0	0,00%
FCOE011PO - REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	0,00%
FCOE02 - ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	0	0	0,00%
FCOM01 - MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	0	0	0,00%
FCOV011PO - REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	0,00%
FCOV05 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (INGLÉS) – N2	0	0	0,00%

FCOV06 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (INGLÉS) – N3	0	0	0,00%
FCOV07 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (FRANCÉS) – N2	0	0	0,00%
FCOV08 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (FRANCÉS) – N3	0	0	0,00%
FCOV09 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (ALEMÁN) – N2	0	0	0,00%
FCOV10 - COMUNICACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS (ALEMÁN) N3	0	0	0,00%
FMEA003PO - MONTADORES ESTRUCTURAS AERONÁUTICAS	1	1	100,00%
FMEH001PO - CALIBRACIÓN, METROLOGÍA E INSTRUMENTACIÓN EN LOS PROCESOS INDUSTRIALES	5	2	40,00%
FMEM009PO - FUNDAMENTOS DE ROBÓTICA	4	2	50,00%
HOTA002PO - IMPLANTACIÓN MARCA Q DE CALIDAD	0	0	0,00%
HOTA003PO - OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE HOTELES	30	22	73,33%
HOTA004PO - EL PROTOCOLO EN HOSTELERÍA	0	0	0,00%
HOTA005PO - RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.	34	33	97,06%
HOTA008PO - TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS	28	0	0,00%
HOTA01 - TRANSMISIÓN DE CONFIANZA Y SEGURIDAD SANITARIA: LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	33	15	45,45%
HOTA02 - INNOVACIÓN EN LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS DERIVADAS DEL COVID-19	23	3	13,04%
HOTA04 - SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, FACTURACIÓN Y CAJA	22	0	0,00%
HOTA05 - GESTIÓN DE RESERVAS	23	1	4,35%
HOTA06 - TÉCNICAS DE VENTA UP SELLING	22	0	0,00%
HOTA07 - REVENUE MANAGEMENT. NIVEL DE RECEPCIÓN	21	0	0,00%
HOTA08 - EQUIPOS, MAQUINARIA, ÚTILES, HERRAMIENTAS Y PRODUCTOS UTILIZADOS EN LA LIMPIEZA. DEPARTAMENTO DE PISOS	21	0	0,00%
HOTA09 - OPERACIONES DE LIMPIEZA EN APARTAMENTOS TURÍSTICOS	21	0	0,00%
HOTA11 - OPERACIONES DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA EN PISOS	21	0	0,00%
HOTA12 - TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y OPERACIONES DE PUESTA A PUNTO. DEPARTAMENTO DE PISOS	28	0	0,00%
HOTA13 - PLANES DE CONTINGENCIA EN ALOJAMIENTOS Y HOSTELERÍA EN TORNO AL COVID-19	26	5	19,23%
HOTA14 - CONFIANZA Y SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN: LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	33	18	54,55%
HOTA15 - TECNOLOGÍAS QUE APOYAN LA SOSTENIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN LA ERA POST COVID	27	10	37,04%
HOTJ01 - PROTOCOLO DE MEDIDAS HIGIÉNICO SANITARIAS EN EL SECTOR DEL BINGO	2	2	100,00%

HOTJ02 - HABILIDADES COMUNICATIVAS Y PREVENCIÓN PATOLOGÍAS DE LA VOZ PARA LOCUTOR/A DE BINGO	2	1	50,00%
HOTJ03 - ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR	2	1	50,00%
HOTJ04 - PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO	2	1	50,00%
HOTJ05 - JUEGO RESPONSABLE	2	1	50,00%
HOTJ06 - VENTA DE CARTONES Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO	2	1	50,00%
HOTR001PO - ANALISIS SENSORIAL DE VINOS	33	31	93,94%
HOTR003PO - COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	0	0	0,00%
HOTR004PO - SERVICIOS BÁSICOS DE BARRA EN RESTAURACIÓN	23	2	8,70%
HOTR005PO - SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN	21	1	4,76%
HOTR011PO - COCINA DE LA PASTA, ARROCES, LEGUMBRE Y HORTALIZAS	0	0	0,00%
HOTR017PO - COCINA MEDITERRANEA	0	0	0,00%
HOTR020PO - COCINA PARA CELIACOS	34	33	97,06%
HOTR021PO - COCINA SANA	0	0	0,00%
HOTR023PO - COCTELERÍA	22	2	9,09%
HOTR024PO - CORTE Y CATA DE JAMÓN.	29	5	17,24%
HOTR025PO - CREACION DE CARTAS Y MENUS	30	32	106,67%
HOTR026PO - DECORACION Y EXPOSICION DE PLATOS	22	2	9,09%
HOTR027PO - DEGUSTACIÓN DE BEBIDAS	0	0	0,00%
HOTR029PO - EL SERVICIO DE COMIDAS EN CENTROS SANITARIOS Y SOCIOANITARIOS	33	32	96,97%
HOTR03 - ELABORACIONES SENCILLAS DE COCINA, PLATOS COMBINADOS, TAPAS, PINCHOS Y CANAPÉS	22	1	4,55%
HOTR032PO - ELABORACION DE PLATOS COMBINADOS	0	0	0,00%
HOTR036PO - TÉCNICAS EN ENOLOGÍA., LICORES Y AGUARDIENTES	22	1	4,55%
HOTR04 - GUARNICIONES Y PRESENTACIONES CULINARIAS	22	1	4,55%
HOTR040PO - GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN	33	33	100,00%
HOTR041PO - GESTIÓN DEL BAR-CAFETERIA	33	33	100,00%
HOTR042PO - GESTION EN RESTAURACION: DISEÑO EN PROCESO DE SERVICIO	33	28	84,85%
HOTR043PO - INGLES. RESTAURACIÓN	33	32	96,97%
HOTR044PO - INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN ECONOMICA-FINANCIERA DEL RESTAURANTE	27	24	88,89%
HOTR046PO - LA COCINA DE CARNE, AVES Y CAZA: ANÁLISIS DE TÉCNICAS CULINARIAS	0	0	0,00%
HOTR048PO - INNOVACIÓN EN LA COCINA	34	31	91,18%
HOTR05 - TECNICAS CULINARIAS: ELABORACIONES BASICAS DE MULTIPLES APLICACIONES: SALSAS, FONDOS, FARSAS, GUARNICIONES	22	1	4,55%
HOTR050PO - LOGÍSTICA EN BAR: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	33	25	75,76%

HOTR051PO - LOGÍSTICA EN LA COCINA: APROVISIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	26	22	84,62%
HOTR052PO - HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE SALA EN RESTAURACIÓN	22	0	0,00%
HOTR054PO - PASTELERÍA: POSTRES PARA RESTAURACIÓN	21	1	4,76%
HOTR055PO - PLANIFICACIÓN DE MENÚS Y DIETAS ESPECIALES.	30	25	83,33%
HOTR056PO - PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS	34	23	67,65%
HOTR057PO - PREPARACIÓN DE APERITIVOS	22	3	13,64%
HOTR058PO - PREPARACIÓN DE BUFFET	22	1	4,55%
HOTR059PO - EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y TÉCNICAS CULINARIAS	33	26	78,79%
HOTR06 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE CARNES	22	2	9,09%
HOTR061PO - HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA DIRECCIÓN DE COCINA	30	23	76,67%
HOTR062PO - SALSAS FRIAS Y CALIENTES	22	2	9,09%
HOTR063PO - SERVICIO DE CATERING	34	30	88,24%
HOTR064PO - SERVICIO EN RESTAURANTE Y BARES	33	30	90,91%
HOTR065PO - SERVICIO ESPECIALIZADO EN VINOS	22	4	18,18%
HOTR066PO - RESTAURACIÓN ORGANIZADA: ANÁLISIS DE RESULTADOS FINANCIEROS Y PROPUESTAS DE MEJORAS	0	0	0,00%
HOTR067PO - SUPERVISIÓN DE TAREAS DE COCINA DE LA RESTAURACIÓN ORGANIZADA	21	0	0,00%
HOTR068PO - APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE EMPRESA EN LA RESTAURACIÓN ORGANIZADA EN CADENA	22	0	0,00%
HOTR07 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE PESCADOS Y MARISCOS	22	1	4,55%
HOTR076PO - COCINA BÁSICA	22	3	13,64%
HOTR077PO - COCINA PARA RESTAURACION COLECTIVA I	22	0	0,00%
HOTR078PO - COCINA CREATIVA Y DE AUTOR	33	30	90,91%
HOTR079PO - TÉCNICAS CULINARIAS PARA PESCADOS, CRUSTACEOS Y MOLUSCOS	26	26	100,00%
HOTR08 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE AVES, CAZA Y DESPOJOS	21	1	4,76%
HOTR080PO - RECETAS Y TÉCNICAS DE LA COCINA EN MINIATURA	22	2	9,09%
HOTR081PO - COCINA ITALIANA	26	32	123,08%
HOTR083PO - COCINA VEGETARIANA	26	32	123,08%
HOTR11 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE HUEVOS	22	1	4,55%
HOTR12 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE ARROCES	22	2	9,09%
HOTR13 - PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE HORTALIZAS	22	2	9,09%
HOTR18 - ELABORACIONES GASTRONÓMICAS A LA VISTA DEL CLIENTE. PLATOS MINUTO	22	0	0,00%
HOTR23 - ESCANCIADOR	0	0	0,00%

HOTR24 - PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CRISIS SANITARIA	24	2	8,33%
HOTR25 - MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REPARTO Y RECOGIDA DE PEDIDOS EN ACTIVIDADES DE RESTAURACIÓN	22	1	4,55%
HOTR26 - SERVICIOS BÁSICOS DE BARRA Y SALA EN RESTAURACIÓN	0	0	0,00%
HOTR28 - DISEÑO DE OFERTAS GASTRONÓMICAS: MENÚS, CARTAS, BANQUETES Y OTRAS	0	0	0,00%
HOTR29 - OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN CULINARIAS	22	3	13,64%
HOTR31 - LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS EN COCINA	21	1	4,76%
HOTR32 - APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN	22	1	4,55%
HOTR33 - PREPARACIÓN PARA EL SERVICIO EN COCINAS	21	0	0,00%
HOTR34 - PRESERVICIO EN RESTAURACION	21	0	0,00%
HOTR35 - NUEVAS TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN RESTAURACIÓN	30	20	66,67%
HOTR36 - ELABORACIONES DE BASE Y MÉTODOS DE COCINADO. SALSAS Y FONDOS	0	0	0,00%
HOTR37 - ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN	23	2	8,70%
HOTR38 - BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOSTELERÍA	0	0	0,00%
HOTR39 - OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES DE LA HOSTELERÍA ANTE EL COVID-19	26	6	23,08%
HOTR43 - COMUNICACIÓN AL CLIENTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE ALÉRGENOS	0	0	0,00%
HOTR44 - PROCEDIMIENTOS DE SALA EN RESTAURACIÓN - PROTECCIÓN GLOBAL FRENTE AL COVID.19	26	9	34,62%
HOTR45 - COCINA TRADICIONAL ESPAÑOLA	22	3	13,64%
HOTR46 - LA COCINA DE TEMPORADA	22	2	9,09%
HOTR47 - BUFFET. UNA NUEVA PERSPECTIVA	22	1	4,55%
HOTR49 - ESTRATEGIAS PARA MANTENER EL NEGOCIO (OPTIMIZAR ESPACIO)	24	2	8,33%
HOTT001PO - AMADEUS	26	17	65,38%
HOTT002PO - ANIMACIÓN TURÍSTICA	33	30	90,91%
HOTT003PO - COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	49	35	71,43%
HOTT006PO - PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS	32	23	71,88%
HOTT007PO - PROTOCOLO EN EVENTOS TURISTICOS	0	0	0,00%
HOTT008PO - RESERVAS AÉREAS	14	11	78,57%
HOTT009PO - RESERVAS DE COCHES TRANSACCIONAL	17	12	70,59%
HOTT01 - ACCIONES BÁSICAS FRENTE A LA COVID-19 EN HOSTELERÍA Y TURISMO	28	6	21,43%
HOTT010PO - RESERVAS DE HOTELES TRANSACCIONAL	15	9	60,00%
HOTT02 - TECNOLOGÍAS QUE APOYAN LA ECONOMÍA CIRCULAR EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN LA ERA POST COVID	27	8	29,63%
HOTT03 - PROTOCOLO DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	33	16	48,48%

HOTT04 - CIERRE DE OPERACIONES DE VENTA EN EL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES	10	4	40,00%
HOTT06 - GESTIÓN MULTICANAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES	8	2	25,00%
HOTU001PO - ECOTURISMO	34	29	85,29%
IFCT128PO - BIG DATA	0	0	0,00%
IFCT133PO - CIBERSEGURIDAD	0	0	0,00%
IFCT135PO - CIBERSEGURIDAD PARA USUARIOS	0	0	0,00%
IFCT38 - COMMUNITY MANAGER, HERRAMIENTAS, ANALÍTICA E INFORMES	0	0	0,00%
IFCT39 - POSICIONAMIENTO WEB Y MARKETING DIGITAL EN BUSCADORES	0	0	0,00%
IFCT45 - COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	36	33	91,67%
IFCT46 - COMPETENCIAS DIGITALES AVANZADAS	35	24	68,57%
IFCT85 - TECNOLOGÍAS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CLIENTE EN LA ERA POST COVID	27	12	44,44%
IMAR008PO - MANTENEDOR DE CLIMATIZACIÓN	34	18	52,94%
INAD012PO - ENVASADO, ACONDICIONADO Y EMBALAJE DE PRODUCTOS ALIMENTARIOS	0	0	0,00%
INAD02 - HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA CONTRA EL COVID-19 EN EMPRESAS DE RESTAURACIÓN Y TURISMO	24	3	12,50%
INAD03 - ANÁLISIS DE PUNTOS CRÍTICOS	22	1	4,55%
INAD030PO - MANIPULACIÓN EN CRUDO Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS	33	32	96,97%
INAD052PO - MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO RIESGO	34	33	97,06%
INAD067PO - HIGIENE EN COMEDORES ESCOLARES	33	24	72,73%
MAPN022PO - ESTIBA Y DESESTIBA DE MERCANCÍA	0	0	0,00%
MAPN034PO - TRÁNSITO DE PASAJEROS EN EL SECTOR PORTUARIO	2	0	0,00%
SANP003PO - ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS	0	0	0,00%
SANP01 - DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE MENÚS PARA LA TERCERA EDAD Y CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS	22	3	13,64%
SANP010PO - DISEÑO DE MENUS INFANTILES	30	23	76,67%
SANP017PO - MENÚS PARA DIETAS ESPECIALES	30	22	73,33%
SANP02 - DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE MENÚS PARA POBLACIÓN HOSPITALARIA	0	0	0,00%
SANP034PO - SALUD, NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	34	33	97,06%
SANP038PO - GESTIÓN DE ALÉRGENOS EN EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN	33	31	93,94%
SANT035PO - DESFIBRILADORES EXTERNOS	4	2	50,00%
SEAD01 - ERGONOMÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE PISOS	21	0	0,00%
SEAD02 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y ERGONOMÍA EN HOSTELERÍA	25	1	4,00%
SEAD03 - PREVENCIÓN POR COVID- 19 EN LA MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS	25	2	8,00%
SEAD237PO - SEGURIDAD EN INSTALACIONES AEROPORTUARIAS	6	4	66,67%
SSCE01 - INGLÉS A1	1	1	100,00%

SSCE02 - INGLÉS A2	8	2	25,00%
SSCE03 - INGLÉS B1	19	5	26,32%
SSCE04 - INGLÉS B2	4	1	25,00%
SSCE042PO - INTERVENCIÓN PARA REDUCIR LA ACCIDENTALIDAD VIAL	1	1	100,00%
SSCE05 - INGLÉS C1	4	1	25,00%
SSCE155PO - ACOMPAÑANTE DE TRANSPORTE ESCOLAR	8	6	75,00%
SSCI01 - LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO POR CARRETERA	7	3	42,86%
TMVI003PO - ADR_ TRANSPORTE MATERIAS PELIGROSAS EN CISTERNAS, CONTENEDORES CISTERNA O VEHÍCULOS BATERÍA	5	3	60,00%
TMVI005PO - ADR_ TRANSPORTE MATERIAS RADIATIVAS (CLASE 7)	3	2	66,67%
TMVI006PO - ADR_ TRANSPORTE MATERIAS Y OBJETOS (CLASE 1)	4	2	50,00%
TMVI008PO - CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL (CAP) PARA CONDUCTORES - RENOVACIÓN	2	2	100,00%
TMVI009PO - CUALIFICACIÓN INICIAL DE CONDUCTORES PARA EL TRANSPORTE DE VIAJEROS (CAP)	5	2	40,00%
TMVI011PO - CONDUCCIÓN DE REMOLQUES Y SEMIRREMOLQUES	1	0	0,00%
TMVI013PO - CONDUCCIÓN EFICIENTE	1	0	0,00%
TMVI018PO - PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN LA CONDUCCIÓN	11	9	81,82%
TMVI026PO - FORMACION CONTINUA OBLIGATORIA PARA CONDUCTORES_CAP (CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL)	5	3	60,00%
TMVI033PO - TACÓGRAFO DIGITAL	8	6	75,00%
TMVI037PO - TRANSPORTE DE VIAJEROS CON CARACTERÍSTICAS ESPECIALES	12	7	58,33%
TMVI039PO - USO Y MANEJO DEL GPS	8	5	62,50%
TMVI04 - MEDIDAS DE REACTIVACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SECTOR DEL TRANSPORTE	7	0	0,00%
TMVI040PO - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA CONDUCCIÓN	0	0	0,00%
TMVI05 - ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO EN TRANSPORTE TRAS LA CRISIS SANITARIA COVID19	6	2	33,33%
TMVI06 - MOVILIDAD INTELIGENTE PARA UN FUTURO POST-COVID19	6	1	16,67%
TMVI062PO - ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBUS O AUTOCAR	9	7	77,78%
TMVI063PO - CONTRATO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA	0	0	0,00%
TMVI064PO - EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL EN LA CONDUCCIÓN.	32	5	15,63%
TMVI065PO - PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CONDUCTORES ANTE UN ACCIDENTE DE TRÁFICO.	8	6	75,00%
TMVI066PO - TECNOLOGÍAS ASOCIADAS AL TRANSPORTE DE VIAJEROS	4	2	50,00%

TMVI069PO - PROCEDIMIENTOS GENERALES SOBRE SEGURIDAD VIAL	43	16	37,21%
TMVI07 - CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS	11	7	63,64%
TMVI08 - RECEPCIÓN Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO CON EL CLIENTE	9	4	44,44%
TMVL004PO - PREVENCIÓN DE AVERÍAS EN VEHÍCULOS PARA EL TRANSPORTE DE VIAJEROS	0	0	0,00%
TMVO002PO - ADR. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS (BÁSICO)	2	0	0,00%
TOTAL GENERAL	3654	1742	

ANEXO II. Matriz de evaluación

DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	CRITERIO PLIEGO	FUENTE DE LA PREGUNTA	PREGUNTA DE EVALUACIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	CÓDIGO
Estructura	Plan de referencia sectorial		Equipo de evaluación	¿Los planes de referencia sectorial están bien fundamentados?	Valoración de la vinculación de los planes de referencia sectorial con las necesidades del mercado laboral	Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria	E1Plan1
Estructura	Diseño de la convocatoria		Equipo de evaluación	¿La convocatoria es clara y concisa en sus elementos fundamentales?	Valoración de la claridad de la convocatoria	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Entrevistas a agentes clave: entrevista representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes clave: entrevista representantes de asociaciones sindicales	Ediseño
Estructura	Oferta formativa		Equipo de evaluación	¿En qué medida los planes de referencia sectorial han estado alineados con las necesidades del mercado laboral en el sector Turismo?	Porcentaje de planes de referencia sectorial alineados con las competencias identificadas como emergentes o necesarias por la coyuntura en estudios sectoriales	Análisis de fuentes secundarias: análisis documental de estudios de necesidades laborales (estudio SETUR y el Informe Anual de Prospección y Detección de Necesidades Formativas del SEPE) y Plan de referencia sectorial Convocatoria	E1Plan2
Estructura	Presupuesto		Equipo de evaluación	¿Son suficientes los fondos otorgados a las entidades de formación para lograr sus objetivos?	Percepción sobre la suficiencia de los fondos en relación con los objetivos de los programas	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevistas a representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria	E5Pres1
					Grado de inejecución presupuestaria de la convocatoria	Análisis de fuentes secundarias: presupuesto	E5Pres2
Estructura	Ejecución físico financiera	Alcance	Pliego	¿Cuál es el alcance financiero de la convocatoria: presupuesto disponible, solicitado, suscrito y ejecutado?	Porcentaje del presupuesto solicitado respecto al presupuesto disponible (datos globales y por territorios)	Análisis de fuentes secundarias: análisis financiero, revisión de informes de ejecución	E6Ejec1
Estructura	Ejecución físico financiera	Alcance	Pliego	¿Qué parte del presupuesto ha sido destinado por CPS?	Distribución del presupuesto por Comisión Paritaria Sectorial	Análisis de fuentes secundarias: análisis financiero desglosado	E6Ejec3
Procesos	Coordinación		Equipo de evaluación	¿La coordinación de las entidades de formación con Fundae y SEPE es operativa?	Valoración de la comunicación de las entidades de formación con Fundae/SEPE	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria	PCoord2

Procesos	Ejecución físico-financiera	Alcance	Pliego	¿En qué medida se puede decir que esta convocatoria ha sido eficiente? (Grado de coordinación entre los agentes vinculados al diseño de la convocatoria)	Grado en que la coordinación entre los agentes vinculados al diseño de la convocatoria ha sido eficiente	Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria	P1Ejec5
Estructura	Oferta formativa	Calidad y adecuación al contexto	Pliego	¿La formación ejecutada responde al contexto de la situación tras la pandemia por COVID 19?	Percepción de la adecuación de los contenidos formativos ejecutados a las necesidades postpandemia recogidas en la convocatoria	Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes Comisiones Paritarias Sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes claves: entrevista a representantes de organizaciones empresariales Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as Grupos triangulares (GT) con entidades de formación	E2Oferta1
Estructura	Oferta formativa	Calidad y adecuación al contexto	Pliego	¿La formación realizada ha respondido a las necesidades formativas de los/las participantes?	Grado de alineación entre las competencias adquiridas y las necesidades formativas identificadas por los/las participantes	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	E2Oferta2
Estructura	Oferta formativa		Equipo de evaluación	¿En qué medida los programas de formación han estado alineados con las necesidades reguladas en la convocatoria?	Percepción de la alineación entre las formaciones ejecutadas y las necesidades recogidas en la convocatoria	Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Grupos triangulares (GT) de entidades de formación	E2Oferta3
Estructura	Oferta formativa		Equipo de evaluación	¿La formación impartida estaba bien adaptada al sector turístico?	Percepción de la adaptación de la formación al sector Turismo	Encuestas a trabajadores/as Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as Entrevistas a agentes clave: entrevistas representantes de asociaciones empresariales Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales	E2Oferta4
Procesos	Ejecución físico-financiera	Alcance	Pliego	¿Cuál es el grado de alcance de las convocatorias en relación con: los programas realizados, las acciones formativas realizadas, las entidades beneficiarias, los y las participantes y los trabajadores/as formados/as?	Número de acciones implementadas en relación con las suscritas	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos	P1Ejec1

					Número de acciones implementadas, desagregado por tipo de acciones, en relación con las suscritas	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos	P1Ejec2
					Número de participantes formados/as desagregado por perfil sociodemográfico y territorio	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos	P1Ejec4
Procesos	Acceso	Eficacia	Pliego	¿Cuál es el volumen de entidades solicitantes de las ayudas para la realización de los programas de formación? ¿Cuáles son las tasas de acceso, aprobación, ejecución, financiación, en términos de entidades, programas, acciones formativas y participantes? ACCESO	Tasas de acceso por entidad solicitante, desagregado por tipo y territorio Tasas de ejecución por entidad solicitante, desagregado por tipo y territorio	Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos Análisis de fuentes secundarias: revisión documental y bases de datos	PAcceso1 PAcceso3
Procesos	Publicación de la convocatoria		Equipo de evaluación	¿La convocatoria llega a su público objetivo? (% de entidades que se presentan por primera vez)	% de entidades de formación que se presentan por primera vez a la Convocatoria sobre el total de las entidades de turismo que se han presentado en la Convocatoria 2018	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros	PConv
Procesos	Difusión de la convocatoria		Equipo de evaluación	¿En qué medida se desarrollan las acciones de difusión de la convocatoria?	Grado de valoración de las acciones de difusión	Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Grupos triangulares (GT) con entidades de formación	PJinfo3
Productos	Participantes inscritos y formados	Eficacia: cobertura	Pliego	¿Cuál es la tasa de cobertura formativa de las y los participantes formados/as? (Tasa de cobertura formativa)	Tasa de cobertura formativa	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros	PParti1
Productos	Participantes inscritos y formados	Eficacia: cobertura	Pliego	¿Cuál es la tasa de cobertura poblacional de las y los participantes formados/as? (Número de trabajadores formados sobre el total de la población ocupada de referencia de la Convocatoria Turismo 2021)	Número de trabajadores formados sobre el total de la población ocupada de referencia de la Convocatoria Turismo 2021	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros	PParti2
Productos	Participantes inscritos y formados	Eficacia: cobertura	Pliego	¿Cuáles son las tasas de formación en los distintos tipos de competencias: por nivel y por área prioritaria?	Tasas de formación en los distintos tipos de competencias: por nivel y por área prioritaria	Análisis de fuentes secundarias: análisis de registros	PParti3
Productos	Participantes inscritos y formados	Eficacia: acceso	Pliego	¿Qué dificultades han existido para aumentar el número de participantes formados/as?	Principales barreras identificadas para la participación y finalización de la formación	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de organizaciones empresariales Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PParti4
Estructura	Instalaciones y equipamiento		Equipo de evaluación		Porcentaje de participantes que considera que las instalaciones	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	E3Inst1

			¿Las instalaciones y los medios técnicos utilizados durante las formaciones eran las adecuadas?	han sido apropiadas para el desarrollo del curso		
				Valoración de los/las participantes de las instalaciones	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	E3Inst2
				Porcentaje de participantes que considera que los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	E3Inst3
				Valoración de los/las participantes de los medios técnicos	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	E3Inst4
Estructura	Recursos humanos	Equipo de evaluación	¿Están las personas formadoras/tutores adecuadamente calificados y preparados para impartir los contenidos específicos del sector?	Porcentaje de los/las participantes que cree que las personas formadoras conocían los temas impartidos en profundidad	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	E4Rec1
				Percepción sobre las competencias de las y los formadores en relación con los objetivos de la acción formativa	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	E4Rec2
				Porcentaje de los/las participantes que cree que las personas tutoras conocían los temas impartidos en profundidad	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación	E4Rec4
				Percepción sobre las competencias de las y los tutores/as en relación con los objetivos de la acción formativa	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	E4Rec5
Procesos	Ejecución de las acciones formativas	Equipo de evaluación	¿La formación tuvo la duración óptima para responder a los objetivos previstos?	Porcentaje de participantes que valora positivamente la duración de la formación	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PForm1
				Valoración de los/las participantes de la duración de la formación	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PForm2
Procesos	Ejecución de las acciones formativas	Equipo de evaluación	¿Se han adaptado las metodologías de enseñanza para satisfacer las necesidades de aprendizaje por modalidad de impartición de las personas trabajadoras del sector Turismo tras la pandemia?	Porcentaje de participantes que realizaron cursos en la modalidad teleformación o mixta considera que contaban con medios de apoyo suficientes	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PForm3
				Porcentaje de personas formadas que valoran positivamente las modalidades de aprendizaje ofrecidas	Encuestas a trabajadores/as	PForm4

				Percepción de la adaptación de las metodologías de enseñanza a las necesidades de aprendizaje por modalidad de impartición.	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes sindicales Entrevistas a agentes clave: entrevista a representantes de asociaciones empresariales	PForm5
				Grado de satisfacción con las modalidades de aprendizaje ofrecidas	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PForm6
Procesos	Ejecución de las acciones formativas	Equipo de evaluación	¿Las formaciones estaban bien organizadas/planificadas?	Porcentaje de participantes que creen que las formaciones estaban bien organizadas	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PForm7
				Valoración los/las participantes de la organización/planificación de las formaciones	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PForm8
Procesos	Gestión de recursos humanos	Equipo de evaluación	¿Las ratios personas formadoras/tutoras-participantes en las diferentes modalidades de formación facilitan la adquisición de competencias?	Porcentaje de participantes que afirma que el número de alumnos/as del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PGesti1
				Porcentaje de participantes que valoran "bien" o "muy bien" la ratio formadores/as-participantes	Encuestas a trabajadores/as	PGesti2
				Porcentaje de personas que valoran positivamente la figura y el trabajo de tutorización	Encuestas a trabajadores/as	PGesti3
				Valoración de los/las participantes de la ratio formadores/as-participantes	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PGesti4
				Valoración de los/las participantes de la ratio tutores/as-participantes	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PGesti5
Procesos	Ejecución de las acciones formativas	Equipo de evaluación	¿Los participantes se han quedado satisfechos con las formaciones?	Grado de satisfacción de los/las participantes con las acciones formativas	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PForm9

				Grado de probabilidad de recomendar la formación realizada	Encuestas a trabajadores/as	PForm10	
				Identificación de elementos de valor y de mejora de la(s) formaciones seguidas	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PForm12	
Productos	Materiales utilizados en las formaciones	Equipo de evaluación	¿Los materiales utilizados durante las formaciones eran los adecuados?	Porcentaje de participantes que considera que los materiales estaban actualizados	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	PMater1	
				Porcentaje de participantes que considera que los materiales entregados eran comprensibles y adecuados	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	PMater3	
				Valoración de los/las participantes de los materiales utilizados durante la formación	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	PMater4	
Productos	Materiales utilizados en las formaciones	Equipo de evaluación	¿Las personas que realizaron los cursos en la modalidad teleformación o mixta contaban con guías y materiales adecuados?	Porcentaje de participantes que afirma que las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	PMater2	
Procesos	Verificación	Equipo de evaluación	¿Las verificaciones realizadas son suficientes para detectar y corregir incidencias?	Percepción sobre la amplitud de la muestra verificada para la detección de infracciones e incumplimientos	Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria	PVerif2	
Procesos	Resolución de dudas e incidencias	Equipo de evaluación	¿Se consiguen resolver las dudas planteadas por las entidades de formación?	Grado de utilidad del apoyo proporcionado por Fundae en la resolución de dudas a las entidades de formación	Entrevistas a agentes claves: unidad de coordinación con SEPE	PResol	
Procesos	Evaluación de calidad	Equipo de evaluación	¿La medición de la calidad alimenta la toma de decisión?	Existencia de un procedimiento para analizar e incorporar los hallazgos del sistema de medición de la calidad en la toma de decisión	Entrevistas a agentes claves: entrevista grupal equipo gestión de la Convocatoria Entrevistas a agentes clave: entrevista grupal a diferentes comisiones paritarias sectoriales	PEvalu1	
Procesos	Colaboración con evaluación de calidad	Equipo de evaluación	¿El proceso de hacer la evaluación de calidad funcionó cómo estaba previsto?	Tasas de cumplimentación de las evaluaciones de calidad	Análisis de fuentes secundarias: base de datos de evaluación de calidad	PColab1	
Procesos	Colaboración con evaluación de calidad	Equipo de evaluación	¿Las entidades de formación están implicadas en la evaluación de calidad?	Percepción de la evaluación de calidad como una oportunidad para diseños posteriores de la formación (apropiación)	Grupos triangulares (GT) con entidades de formación	PColab2	
Resultados	Cualificación/adquisición de competencias	Eficacia	Ptiego	¿La formación ha permitido a los/las trabajadores/as participantes adquirir o mejorar sus competencias/cualificación?	Porcentaje de participantes que adquirieron nuevas competencias que pueden aplicar en su puesto de trabajo	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	RCuali1

					Porcentaje de personas que considera que la formación le ha permitido adquirir o mejorar sus competencias/habilidades	Encuestas a trabajadores/as	mejoracomp
					Porcentaje de trabajadores/as que han aplicado frecuentemente las competencias adquiridas en la formación	Encuestas a trabajadores/as	RCuali2
					Identificación de limitaciones para poder aplicar con mayor frecuencia las habilidades/capacidades que se buscaban con la formación	Encuestas a trabajadores/as	Limitaciones
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿La formación recibida ha permitido a los/las trabajadores/as realizar nuevas funciones?	Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha permitido realizar nuevas funciones en sus empleos	Encuestas a trabajadores/as	REmple1
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿Los/las trabajadores/as consideran que han podido aplicar la formación recibida en su puesto de trabajo y les ha permitido realizarlo mejor?	Porcentaje de trabajadores/as que puede realizar mejor su trabajo tras recibir la formación	Encuestas a trabajadores/as	REmple3
					Porcentaje de trabajadores/as que han podido aplicar la formación recibida en su puesto de trabajo realizándolo mejor	Encuestas a trabajadores/as	REmple4
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿La formación ha incidido en su mejora profesional (salario y condiciones laborales)?	Porcentaje de trabajadores/as que refieren un cambio positivo de las relaciones salariales y laborales fruto de la formación	Encuestas a trabajadores/as	REmple10
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿La formación les ha permitido mantener su empleo en el mercado laboral?	Porcentaje de trabajadores/as empleados que consideras que gracias a la formación del han mantenido su empleo	Encuestas a trabajadores/as	REmple2
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Equipo de evaluación	¿La formación recibida ha permitido a los/las trabajadores/as acceder a nuevos puestos de trabajo?	Porcentaje de participantes que cree que ha mejorado sus posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	REmple5
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿La formación les ha favorecido su desarrollo personal (autoestima, motivación, contactos personales, crecimiento personal)?	Porcentaje de participantes que considera haber aumentado el número de contactos	Encuestas a trabajadores/as	REmple11/REmple12
					Porcentaje de participantes que declaran una mayor autoconfianza profesional después de la formación	Encuestas a trabajadores/as	REmple13/REmple17

					Porcentaje de participantes que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose	Encuestas a trabajadores/as	REmple14
					Porcentaje de participantes que sienten más autorrealizadas en el empleo tras la realización de formación	Encuestas a trabajadores/as	REmple15
					Porcentaje de participantes que afirma que la formación ha favorecido su desarrollo personal	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	REmple16
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores ocupados	Impacto	Pliego	¿La formación recibida les ha hecho decidirse por el emprendimiento? ¿Se ha favorecido el emprendimiento?	Porcentaje de participantes que reconocen haberse decantado por el emprendimiento (o haberlo intentado)	Encuestas a trabajadores/as	REmple20/R Emple21
Resultados	Promoción profesional	Impacto	Equipo de evaluación	¿La formación aumenta el desarrollo profesional (promoción) de los/las trabajadores/as?	Porcentaje de participantes que afirman que la formación les ha ayudado a progresar en sus carreras profesionales	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	RProm1
					Porcentaje de trabajadores/as que afirman que la formación les ha ayudado a progresar en sus carreras profesionales	Encuestas a trabajadores/as	RProm2
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores desempleados y su inserción laboral	Impacto	Pliego	La formación realizada ¿ha activado su proceso de búsqueda de empleo?	Porcentaje de participantes desempleados/as que ha activado la búsqueda de empleo gracias a la formación	Encuestas a trabajadores/as	REmple6
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores desempleados y su inserción laboral	Impacto	Pliego	¿Le ha servido para acceder a un empleo?	Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación puede contribuir a su incorporación al mercado de trabajo	Análisis de fuentes secundarias: base de datos evaluación de calidad	REmple7
					Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación les ayudó a incorporarse en el mercado de trabajo	Encuestas a trabajadores/as	REmple8/Sitlab_1/Sitlab_2/Sitlab3/Sitlab_4
					Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma	Encuestas a trabajadores/as	REmple9

Resultados	Empleabilidad de los trabajadores desempleados y su inserción laboral	Impacto	Pliego	¿La formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose?	que encontraron un trabajo gracias a la formación y que continúan empleados Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirman que la formación ha contribuido a su motivación para seguir formándose	Encuestas a trabajadores/as	REmple18
Resultados	Empleabilidad de los trabajadores desempleados y su inserción laboral	Impacto	Pliego	¿La formación ha favorecido la movilidad en el marco de su búsqueda de empleo?	Porcentaje de personas que han realizado formación adicional Porcentaje de participantes en situación de desempleo que afirma que la formación ha favorecido la movilidad en el marco de su búsqueda de empleo	Encuestas a trabajadores/as	Otrasformaciones Remple19
Resultados	Brecha digital	Impacto	Pliego	¿La formación recibida ha contribuido a reducir la brecha digital de la población?	Porcentaje de trabajadores/as y de personas desempleadas que refieren mejores competencias digitales respecto a antes de la formación	Encuestas a trabajadores/as	RBrechaDig
Resultados	Cambios (general)	Impacto	Equipo de evaluación	¿Se han logrado cambios en los y las trabajadores/as?	Identificación de los/las participantes de cambios o mejoras laborales y relacionales como consecuencia de la formación	Grupos de discusión (GdD) participantes formados/as	Rcambios

