

SOC-Avalua

EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EN CATALUÑA

Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y el turismo

2016-2019

Evaluación de la Formación Profesional para el empleo que promueve el Servicio Público de Empleo de Cataluña



Créditos



Elaboración y redacción

EVERIS SPAIN SLU

Equipo técnico:

Albert Mayol

Elisenda Saborit

Elisabet Saffouri

Marta Soler

Asesoramiento:

Ana Rodrigo

Ariadna Güell

Daniel Arosa

Juan Casero. Evaluador de la Cátedra Carlos Román de
Evaluación de Políticas Públicas de la Universidad de Sevilla

Coordinación

Secretaría Técnica del Servicio Público de Empleo de Cataluña

Diseño y maquetación

Secretaría Técnica del Servicio Público de Empleo de Cataluña

Barcelona, agosto de 2020

Resumen ejecutivo

Evaluar las políticas públicas es una de las principales líneas de actuación de los gobiernos europeos, no solo porque se considera una herramienta necesaria para garantizar la constante adecuación de las políticas a las necesidades de las personas y del territorio, sino también porque son una manera adecuada para asegurar la rendición de cuentas y la transparencia hacia la ciudadanía. La presente evaluación pretende ser una herramienta para la mejora continua de la formación ya que trata de evaluar de manera integral el programa de Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y el turismo promovido por el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. El programa está enfocado en personas desocupadas, aspecto que se ha tenido en cuenta a lo largo de la evaluación.

Para la evaluación del programa se ha utilizado una metodología de análisis innovadora que otorga una visión holística del programa formativo y que engloba todas las etapas que lo conforman: del diseño y la implementación, hasta el análisis de su eficacia, eficiencia e impacto en los participantes. Además para este programa se ha realizado un contexto sobre la situación del sector económico al que se dirige, hostelería y turismo, para contar con la visión completa. Aunque el análisis cuantitativo de las bases de datos disponibles ha sido una herramienta de gran relevancia, se ha dado lugar a la opinión más cualitativa y la percepción de diferentes agentes de interés, tales como los propios participantes de la formación o los docentes que imparten las diferentes acciones formativas. La evaluación finaliza con una recopilación de las conclusiones y con una serie de recomendaciones que proponen desde mejoras integrales que incitan periodos de reflexión conjuntos con otras administraciones, hasta mejoras operativas que se centran en aspectos específicos de los programas.

El objetivo último del informe es favorecer el inicio de un debate participativo entre los agentes competentes que persiga la creación de programas formativos dinámicos, flexibles y que promuevan la mejora de la empleabilidad de la población activa del territorio catalán para, en última instancia, fomentar el crecimiento de la competitividad empresarial.

En el presente informe, en algunas ocasiones se hace referencia a términos específicos de género para facilitar la lectura, en lugar de hacer uso de un lenguaje neutro. Sucede, por ejemplo, en referirse a 'trabajadores' y no a 'trabajadores/as'. Siempre que se utilice un término específico de género, debe entenderse que se hace referencia a ambos sexos, salvo que se especifique lo contrario.



Índex

1. Introducción	4
1.1 Contexto general	4
1.1.1 Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC).....	5
1.2 Contexto social y económico del sector turismo y hostelería	6
1.2.2 Situación del mercado laboral.....	7
2. Alcance de la evaluación	9
3. Acuerdo Marco de contratación del Servicio de formación para la el empleo de la industria de hostelería y el turismo	11
3.1 Objetivos	12
3.2 Marco normativo específico del Acuerdo Marco	13
4. Evaluación del Programa	14
4.1 Convocatoria de análisis	14
4.2 Agentes implicados	14
4.3 Metodología utilizada	15
4.3.1 Limitaciones técnicas del análisis realizado	16
4.4 Grandes cifras	16
4.4.1 Principales datos del programa.....	16
4.5 Evaluación de los criterios: diseño, implementación, resultados e impacto	24
4.5.1 Diseño.....	24
4.5.2 Implementación.....	32
4.5.3 Resultados	43
4.5.4 Impacto.....	61
5. Conclusiones y recomendaciones	82
5.1 Conclusiones	82
5.2 Recomendaciones	91
6. Bibliografía y documentación	98



1. Introducción

La evaluación de políticas públicas es una tendencia creciente en la sociedad actual debido, principalmente, a que sólo a través de dichas evaluaciones se consigue comprenderlas en profundidad y en cada uno de sus diferentes niveles, a la vez que facilitan la propuesta de iniciativas que garanticen una mejora continua del sector público en general, y de la misma política en cuestión. De este modo, la evaluación se convierte en una herramienta de análisis crítica y propositiva, necesaria para establecer un modelo de referencia de buena práctica en la ejecución de políticas públicas, con una clara orientación al proceso de toma de decisiones.

En esta línea, el Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC en adelante), recoge en su estrategia la necesidad de realizar la evaluación de las políticas de formación profesional para el empleo (FPE en adelante) que se promueven desde la Generalitat de Cataluña a través de dos vías; estas son: (1) la del propio SOC dirigida, principalmente, a personas desempleadas, y (2) la del Consorcio para la Formación Continua de Cataluña centrada en dar respuesta a las necesidades de las personas ocupadas.

A grandes rasgos, la presente evaluación pretende mejorar la oferta formativa del SOC para contribuir de forma activa a la empleabilidad (entendida como la probabilidad que tiene un trabajador para acceder al mercado de trabajo (SEPE, 2019) y a la inserción laboral de aquellas personas beneficiarias de las políticas activas de empleo. A pesar que dicha evaluación cubre el periodo comprendido entre 2016 y 2018, el estudio incluye ciertos matices temporales que conviene mencionar.

De este modo, si bien es cierto que los programas formativos convocados en 2016 son el objeto del estudio, el análisis no se limita a este periodo y se extiende hasta la actualidad. En particular, mientras que el análisis cuantitativo se centra en las bases de datos internas del SOC correspondientes a las convocatorias de 2016, el análisis cualitativo sí que cubre el periodo 2016-2018. Ampliar el horizonte temporal de la rama de análisis cualitativa es necesario para asegurar que las propuestas de mejora y conclusiones finales se adaptan a la realidad y contexto actuales de la misma organización y del mercado y tejido productivo de Cataluña. Es por ello que contextualizar la FPE dentro de su marco institucional y regulatorio es esencial, del mismo modo que comprender el contexto económico y social que la acaban perfilando y dirigiendo. Así, indagar en la interrelación existente entre los distintos niveles competenciales (europeo, estatal y autonómico) es el primer paso que debe llevarse a cabo, para poder, a continuación profundizar en cómo pueden o deberían tratarse los retos que actualmente dificultan poder alcanzar un empleo pleno, duradero y de calidad. Y en este sentido, trazar la hoja de ruta que relacione y exteriorice los aspectos externos que influyen, ya sea directa o indirectamente, en el diseño, implementación, resultados o en el propio impacto de las FPE, es no sólo deseable sino necesario.

1.1 Contexto general

Crear empleo y mejorar su calidad son uno de los objetivos y pilares fundamentales de las instituciones y organismos europeos. En este sentido, la **Estrategia Europa 2020** define la agenda de crecimiento y empleo para la Unión Europea (UE en adelante) que pretende, en última instancia, lograr un “crecimiento sostenible, inteligente e inclusivo” (Comisión Europea, 2015). Dentro de este marco de referencia, los Estados miembros (EEMM en adelante) y/o entidades regionales, en función con su ámbito competencial, vienen definiendo y delimitando sus objetivos específicos. A su vez, destaca la figura del **Fondo Social Europeo** (FSE en adelante) y su papel como principal instrumento

financiero para el fomento del empleo. Este Fondo, impulsado desde la UE, engloba un presupuesto de más de 10.000 millones de euros al año destinados a: (a) garantizar oportunidades laborales más justas para todos los ciudadanos; (b) mejorar las perspectivas laborales, y (c) proteger a aquellos individuos con riesgo de exclusión social y mayores dificultades para acceder al mercado laboral (Generalitat de Cataluña, 2014).

A nivel estatal, conviene mencionar el **Servicio Público de Empleo Estatal** (SEPE en adelante) como, en el momento de redacción del presente informe, organismo independiente adscrito al actual Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que a su vez, forma parte del Sistema Nacional de Empleo (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019). Dentro del Programa 2014-2020, la Comisión Europea aprobó a su favor un presupuesto de más de 8.500 millones de euros, de los cuales 5.311 millones de euros se dirigen a programas estatales y el resto, a los regionales. Por su lado, la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, integrada por las comunidades autónomas y el gobierno central, fija los criterios de reparto de las subvenciones por autonomía.¹

Por último, a nivel autonómico, destaca el **Programa Operativo FSE Cataluña 2014-2020** (PO FSE). Se trata de un documento de planificación estratégica que recoge las prioridades de inversión establecidas por la Comisión Europea y complementa la estrategia Europa 2020 y la Estrategia Catalana para el Empleo 2012-2020 (Generalitat de Cataluña, 2014). Se ha elaborado con la colaboración, entre otros, de los principales agentes sociales y económicos de Cataluña, organizaciones municipalistas y departamentos de la Generalitat de Cataluña con competencia en la materia. Dentro de las líneas de actuación principales, destacan: (1) la inversión en formación y mejora de las competencias profesionales, y (2) el aprendizaje permanente; ambas iniciativas encaminadas a crear un empleo sostenible (Generalitat de Cataluña, 2014). Y precisamente, la **Ley 13/2015**, de 9 de julio, de ordenación del sistema de empleo y del SOC, que también establece el ámbito de la concertación territorial (13/2015, 2015), nace con el objetivo de definir el conjunto de entidades, servicios y programas necesarios para promover y desarrollar una política de empleo que garantice servicios públicos de calidad que aseguren la optimización de recursos.

El difícil contexto social y económico de los últimos años hace aun más importante el papel de las políticas públicas en la promoción de la empleabilidad y el empleo para garantizar equidad y justicia social a nivel generalizado. Aquí, la formación para el empleo toma especial relevancia (y por ende, su evaluación) como mecanismos para facilitar la inserción laboral, la mejora de la empleabilidad y, en consecuencia, construir un sistema que promueva un crecimiento económico sostenible en el tiempo. No obstante, es necesario mencionar que este estudio se centra exclusivamente en la formación impartida en el Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y del turismo, vinculado al SOC. Se posterga el análisis del resto de políticas formativas ofrecidas desde el propio SOC o por el Consorcio para la Formación Continua de Cataluña, organismo que nace en 2004 dentro del marco del SOC y que se encarga principalmente de la gestión y ejecución de los programas de formación profesional continua.

1.1.1 Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC)

El SOC se constituye como un organismo autónomo de carácter público y administrativo adscrito al departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Cataluña, y cuyo objetivo principal es el fomento de la empleabilidad y el alcance de un empleo pleno, de calidad y sostenible.

¹ Ley 47/2003 General Presupuestaria, 26 de noviembre, Artículo 86.2 establece que la Conferencia Sectorial fija los criterios objetivos que sirven de base para la distribución territorial de los créditos de subvenciones que gestionan las Comunidades Autónomas y el compromiso financiero se formaliza mediante el acuerdo del Consejo de Ministros.

Para lograrlo, los siguientes hitos intermedios deben acometerse primero: (a) facilitar el acceso de las empresas, y en especial, de las pequeñas y medianas empresas, a los instrumentos de apoyo específicos para mejorar tanto la capacidad de generar empleo de calidad, como la competitividad; (b) identificar nuevos empleos que se adapten a las necesidades económicas y del mercado; (c) disponer de una cartera de servicios básicos y especializados que se adapte a las particularidades de cada individuo, colectivos afectados, empresas, sectores productivos y a la dinámica de Cataluña en general, y (d) garantizar la participación coordinada de todos los agentes que intervienen en el ámbito de los servicios de inserción laboral especializada (Generalitat de Catalunya, 2019)

Asimismo, el SOC, dentro su objetivo de garantizar un modelo de referencia de buenas prácticas en la implementación de políticas públicas, incluye la necesidad de realizar la evaluación de la política pública activa de la FPE. Este aspecto resulta de gran importancia, puesto que se prevé que la partida presupuestaria destinada a la FPE aumente significativamente en los próximos años. De hecho, si en el año 2016 representaba un 37% del presupuesto, en 2017 esta cifra ya ascendía al 40% (Generalitat de Catalunya, 2019).

Para lograr un proceso de mejora integral de la calidad de los servicios públicos es esencial disponer de procedimientos que permitan evaluar tanto cualitativa como cuantitativamente la gestión realizada, puesto que de ello depende, en última instancia, el éxito del nuevo modelo de políticas activas. Estas metodologías imitan por lo general a los sistemas de control del mundo empresarial que miden la productividad, el rendimiento de los recursos humanos y financieros, y el equilibrio entre costes y beneficios. En el ámbito público, sin embargo, no puede obviarse el papel que juega el término 'social' en el análisis y cómo este afecta a los indicadores tradicionales (Ayuntamiento de Gijón, 2001, p. 19).

1.2 Contexto social y económico del sector turismo y hostelería

Con el fin de contextualizar en el tiempo y el espacio la evaluación objeto del presente Informe, se han utilizado los indicadores que Eurostat menciona en su análisis del mercado laboral en Europa dentro de la estrategia Europa 2020 (Comisión Europea, 2016); estos son los siguientes:

- El Producto Interior Bruto (PIB en adelante) como medida **crecimiento económico** y su interrelación con la creación y destrucción de puestos de trabajo.
- Situación del **mercado laboral** como medida de crecimiento, optimización de los recursos y cohesión social, diferenciando:
 - Las **tasas de empleo y de desempleo**, que dependen a la vez de factores territoriales y demográficos tales como la región, edad, género, nivel educativo o la nacionalidad.
 - La **calidad del empleo**, definida por variables como la temporalidad del contrato y el tipo de jornada laboral.

1.2.1 Crecimiento económico

Según el *Plan Estratégico de Turismo de Cataluña 2018-2022*, durante los últimos años el ritmo de crecimiento del turismo a nivel global ha sido superior al de Cataluña, disminuyendo su cuota de mercado. En vista de lo anterior, existe la oportunidad y el potencial para hacer crecer el sector.

Analizando más en detalle los principales datos macroeconómicos, es destacable mencionar que en 2016 el sector turismo aportaba un 11% al PIB autonómico (IDESCAT, 2016), aumentando a un 12%

en 2017 (INE, 2018). En comparación, a nivel estatal, el sector turismo ha tenido un aumento considerable en relación al PIB desde el año 2010, aumentando desde un 10,2% ese año hasta alcanzar un 14,6% del PIB en 2018 (INE, 2018), mientras que en Europa ha supuesto un 10,4%, en 2018 aumentando en este año en un 3,1% respecto al anterior (WTTC, 2018).

Es destacable mencionar que el número de turistas en el año 2016 en Cataluña ascendía a más de 36 millones por año, representando un crecimiento de un 22,7% desde el año 2010. Del total de turistas en 2016, un poco más de 18 millones correspondía a visitantes extranjeros, un 37,7% más que en 2010. En 2018, el número de visitantes extranjeros en Cataluña había ascendido a 19,12 millones de turistas (IDESCAT, 2018). En comparación, en el año 2018 llegaron 82,8 millones de turistas extranjeros a nivel estatal, un 1,1% más que el año anterior (INE, 2019).

En general, los turistas en Cataluña en 2016 generaban un ingreso de 20.829 millones de euros, un 42,7% más que en 2010. De estos, los turistas extranjeros eran los más relevantes económicamente, generando un ingreso de 17.444 millones de euros, un 66,9% más que en 2010 (IDESCAT, 2016). A nivel estatal, los turistas extranjeros gastaron 89.856 millones de euros, aumentando el gasto desde 2017 en un 3,3% (INE, 2019).

El siguiente grafico (Figura 1: Gasto declarado turistas extranjeros) muestra la variación que ha tenido durante los últimos tres años el gasto de turistas extranjeros tanto a nivel autonómico como estatal.



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de idescat.

Destaca que durante los últimos 3 años el gasto declarado por turistas ha ido en aumento tanto a nivel autonómico como a nivel estatal. Se puede apreciar que en el periodo entre 2016 y 2017 existió un aumento más pronunciado del gasto a nivel estatal pero que se vio estabilizado en el siguiente periodo.

1.2.2 Situación del mercado laboral

Como se ha indicado previamente, la situación del mercado laboral y, más en concreto, las tasas de empleo (y de desempleo) están estrechamente vinculadas con la volatilidad económica, que suele expresarse en términos del PIB, pues este mide tanto del dinamismo de una economía como su capacidad de creación de empleo (Eurostat, 2016).

En este sentido, no solo es importante destacar la evolución del empleo y desempleo si no que es necesario analizar la calidad del propio empleo.

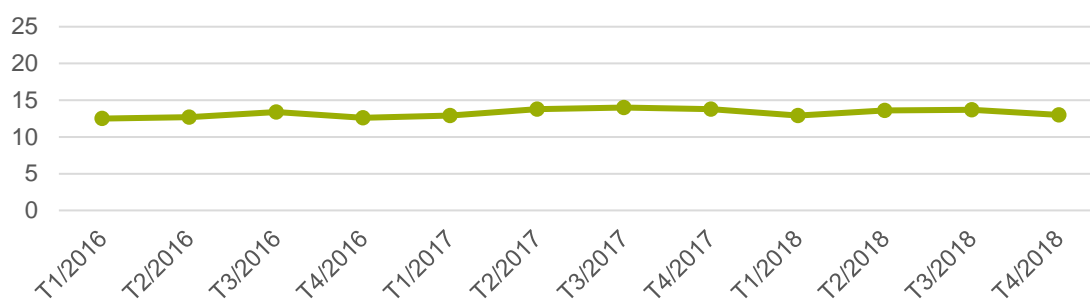


1.2.2.1 Empleo y desempleo

El sector turístico catalán en 2016 representaba un 14% del mercado laboral, con más de 400.000 puestos de empleo (IDESCAT, 2016). Este dato es similar relativamente a la representación estatal del sector en 2018, con un 14,7% del mercado laboral y más de 2,8 millones de trabajadores (EFE, 2019), situándose ambas por encima de la media europea, con un 9% de aportación al empleo en 2018 (Eurostat, 2018).

En el siguiente gráfico se pueden ver las variaciones que ha tenido el sector turismo sobre el porcentaje de la población ocupada durante los últimos tres años.

Figura 2: Porcentaje sobre la población ocupada (%)



Fuente: Gráficos de elaboración propia, a partir de datos extraídos de Idescat.

Como se observa en el gráfico, principalmente destaca que se ha mantenido constante la influencia del sector turismo a nivel autonómico durante los últimos 3 años, sin tener variaciones porcentuales relevantes.

1.2.2.2 Calidad del empleo

La calidad del empleo se mide, entre otros, por (a) la temporalidad (ocupación de corta duración) y (b) la tipología de jornada laboral (completa vs. parcial) (Eurostat, 2019).

En relación a la temporalidad del sector (proporción de contratos temporales sobre el total de contratos), a nivel autonómico se tiene una tasa de temporalidad de un 31% frente a un 35% de temporalidad a nivel estatal (INE, 2018). El sector turístico se encuentra por sobre la media española de temporalidad (26,8%), y es considerablemente superior a la media europea (14,1%) (Eurostat, 2019).

Finalmente, en relación a la jornada laboral, es importante destacar que en Cataluña un 67% de los trabajadores del sector lo hace en jornada completa, siendo este tipo de contratos un 2% menor que a nivel estatal (69%). En este mismo sentido, a nivel autonómico un 33% de los trabajadores lo hace en jornada parcial en contraposición al 31% que trabaja a jornada parcial a nivel estatal (INE, 2018).



2. Alcance de la evaluación

A grandes rasgos, la Estrategia Catalana para el Empleo 2012-2020 (ECO) planifica las líneas estratégicas en el ámbito competencial de las políticas activas de empleo gestionadas por el SOC en colaboración con toda la red de empleo. En este sentido, la Estrategia tiene como objetivo primordial mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas catalanas.

El octavo eje de la ECO se centra en generar conocimiento de las políticas de empleo a través de su evaluación, bajo los principios de eficacia, eficiencia, productividad e impacto, marco en el que se sitúa la presente evaluación. Ella se centra en analizar la política de formación profesional para el empleo promovida desde el SOC. Entre los programas a evaluar se encuentran los que tienen como objetivo común garantizar la existencia de una oferta formativa accesible que habilite a las personas trabajadoras para desarrollar empleos especialmente demandados en el mercado laboral:

- **Formación de oferta en áreas prioritarias (FOAP)**, orientada prioritariamente a personas desempleadas, y teniendo en consideración a los colectivos de atención prioritaria o en situación de vulnerabilidad social;
- **Programa de formación con compromiso de contratación**, destinado prioritariamente a personas trabajadoras en situación de desempleo (DENO en adelante), a pesar de que adicionalmente la empresa que realiza la contratación puede proponer la participación de personas en activo en la propia empresa que se hayan incorporado durante los últimos tres meses o bien requieran la formación específica impartida por necesidad de adaptación al sitio de trabajo;
- **Forma e inserta**, destinado a un colectivo similar al programa anterior (formación con compromiso de contratación), es decir tanto a personas demandantes de empleo no ocupadas (DENO), como trabajadores en activo que se hayan incorporado en los últimos tres meses a la empresa o bien que requieran de la formación específica;
- **Centros de Innovación y Formación Ocupacional (CIFO)**, destinados preferentemente a DENO inscritos en el SOC;
- **Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y del turismo**, centrado preferentemente en DENO inscritos en el SOC;
- **Certificados de profesionalidad no financiados por el servicio público de ocupación** (en adelante, CPs no financiados), destinados a personas trabajadoras en activo. Estas acostumbran a ser derivadas al programa por parte de las empresas o entidades y centros inscritos al Registro de centros y entidades de formación del SOC; y
- **Consortio para la Formación Continua de Cataluña (CFCC)**, dedicado preferentemente a personas empleadas.

El objetivo último de la evaluación es mejorar la oferta formativa para contribuir de forma activa a la empleabilidad e inserción laboral. Para conseguir dicho objetivo global, es necesario: (1) identificar y recoger los principales resultados de cada programa, mediante el análisis del proceso de diseño e implementación, de la eficiencia y del impacto; (2) realizar un análisis de los resultados específicos de la evaluación para la extracción de conclusiones, de acuerdo con cada uno de los diferentes ámbitos de evaluación; y (3) describir las conclusiones, enfatizando el detalle de recomendaciones y propuestas de mejora que permitan definir las futuras actuaciones formativas para el empleo.



En este sentido, se ha dividido la evaluación en 4 áreas (diseño, implementación, resultados e impacto) que permiten obtener una visión completa de todos los elementos vinculados al programa, des de la planificación estratégica, hasta su impacto sobre los beneficiarios de estas acciones y la sociedad en general.

El presente informe se centra únicamente en la evaluación del programa del Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y el turismo.



3. Acuerdo Marco de contratación del Servicio de formación para el empleo de la industria de hostelería y el turismo

El Acuerdo Marco (AM en adelante) de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de hostelería y turismo es un programa integrado en el bloque de políticas activas para el empleo (PAE). Se concibe como un conjunto de contratos administrativos para las diferentes actividades formativas, y no se promueve por las dinámicas tradicionales de convocatorias anuales. Por lo tanto, se trata de un nuevo modelo de gestión por contratación de servicios, estructurado a través de licitaciones que tienen lugar durante la duración del Acuerdo Marco de 2 años, prorrogables a 2 años más, y que pretenden ser más flexibles a la hora de cubrir las necesidades del mercado detectadas.

Los contratos derivados de este Acuerdo Marco podrán tener como objeto del contrato la realización de acciones formativas correspondientes a un lote en su totalidad, o bien, a la realización de acciones formativas correspondientes a uno o varios sub-lotes. Se basa en un proceso abierto de licitación mediante el cual las entidades homologadas pueden optar a los siguientes 34 lotes, especificados en los pliegos de la propia licitación:

- 17 lotes de Hostelería y Turismo
- 9 lotes de Actividades Físicas y Deportivas
- 3 lotes de Servicios Socioculturales y a la Comunidad
- 3 lotes de Administración y Gestión
- 1 lote Marítimo Pesquero
- 1 lote de Comercio y Marketing

Mediante esta estructura de lotes se pretende dar respuesta a las necesidades formativas del sector de Hostelería y Turismo y, ampliando la visión, también dar cobertura a determinados perfiles profesionales que se encuentran identificados en otras familias formativas pero que se pueden vincular al sector, tales como las actividades de ocio incluidas dentro de la categoría Actividades Físicas y Deportivas.

En los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas que regulan los contratos derivados del Acuerdo Marco se describen los requisitos, responsabilidades y obligaciones de las empresas adjudicatarias durante la vigencia del contrato, desde su ejecución, evaluación y cobro de la subvención, hasta las relaciones y coordinación con el SOC.

Una vez se abre el plazo del procedimiento de licitación de los lotes, las entidades realizan sus ofertas en base a los Pliegos mencionados con anterioridad. Pueden presentarse a este procedimiento abierto todas las personas y organizaciones, españolas o extranjeras, que tengan aptitud para contratar, es decir, que tengan personalidad jurídica y plena capacidad de obrar. Aquellas que consiguen mejor puntuación durante el procedimiento y se convierten, en consecuencia, en empresas adjudicatarias, tienen el deber de llevar a cabo las actividades y acciones formativas acordadas en el marco del programa. Como se ha comentado, la vigencia del contrato es de 2 años y puede prorrogarse en periodos sucesivos. El límite de esta prorrogación es de 4 años de duración desde su entrada en vigor.

Los condicionantes para recibir la subvención una vez finalizada la acción formativa se estipulan en el apartado 4.2 del pliego de condiciones técnicas (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC), 2015) y son los siguientes:



- Si el/la alumno/a ha asistido un 75% o más de la duración del módulo formativo se podrá facturar el 100% de las horas del módulo formativo para este/a alumno/a.
- Si el/la alumno/a causa baja por colocación y el módulo formativo está en un estado de ejecución superior al 25%, se podrá facturar el 100% de las horas del módulo formativo para este/a alumno/a.

Por su lado, las acciones formativas podrán ser de dos tipologías: (1) o bien vinculadas a Certificados de Profesionalidad y reguladas por Real Decreto correspondiente, o (2) relativas a otras ramas pero incluidas en el Fichero de especialidades formativas del SOC, reguladas por los programas formativos correspondientes. Ellas deberán impartirse en catalán y tienen carácter principalmente presencial con un horario máximo semanal de 40 horas.

Por su lado, los Certificados de Profesionalidad deberán incluir una parte de prácticas profesionales no laborales obligatorias con el objetivo de aplicar en el mundo laboral las habilidades adquiridas. Para el resto de acciones formativas, las prácticas sólo serán obligatorias si así lo detalla su programación.

Una de las obligaciones más destacadas de las entidades adjudicatarias es que tienen prohibida la subcontratación de la realización de las actividades formativas que han sido objeto de la contratación administrativa.

El colectivo prioritario al que se dirige el programa es el de las personas no ocupadas demandantes de empleo que se encuentran inscritos en el SOC antes de iniciar la acción formativa (DENOs). Para ello, se estableció un valor máximo de 27,8 millones de euros correspondiente a la duración inicial más las posibles prórrogas del AM. Además, los/as participantes se pueden beneficiar de ayudas y becas complementarias siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa vigente, de entre los cuales destaca no estar recibiendo la prestación contributiva por desempleo.

3.1 Objetivos

El objetivo primordial del Acuerdo Marco es la inserción laboral de las personas demandantes de empleo no ocupadas (DENOs), puesto que los cursos se destinan preferentemente a este colectivo. Como se anticipaba anteriormente, se focaliza en el sector del Turismo y la Hostelería, el cual se considera el motor económico principal tanto del Estado español como de Cataluña. No obstante, también lleva sus esfuerzos hacia sectores complementarios que se relacionan indirectamente con el Turismo y la Hostelería, a pesar de no formar parte de ellos estrictamente (tales como actividades del ámbito cultural o actividades de ocio).

En cuanto al procedimiento de homologación al Acuerdo Marco, los objetivos de carácter más administrativo son los siguientes:

- Fijar las condiciones generales de adjudicación y ejecución a que tendrán que ajustarse los encargos que se formalicen en base al Acuerdo Marco y determinar los estándares comunes de prestación de este servicio, y
- Seleccionar las empresas que cumplan con los requisitos estipulados para cada sector de actividad relevante, dentro del ámbito de la formación para el empleo.

3.2 Marco normativo específico del Acuerdo Marco

En relación al marco normativo general, estatal y autonómico, este se ha recogido

El marco normativo general, estatal y autonómico de referencia para el programa de análisis es el mismo para todos los programas de la Formación para el empleo. Así, hace falta remitirse, por lo tanto, al apartado *1.3 Marco jurídico y normativo* del informe del FOAP para más detalle.

A nivel específico del programa, este se articula a través contratos administrativos derivados del AM, gestionados a través de procesos de licitación abiertos en los cuales las empresas concurren competitivamente. Además de regirse por lo estipulado en el pliego de condiciones técnicas y administrativas, quedan sometidos expresamente al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público (TRLCSP). Además, dado que la formación objeto de los contratos derivados se cofinancia por el Fondo Social Europeo (FSE), también se deberá respetar el Reglamento UE 1303/2013 i 1304/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, que establece las disposiciones comunes relativas a los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos y las disposiciones generales relativas al FEDER, al FSE y al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de Pesca.

En relación al pliego de condiciones administrativas, éste incluye principalmente las condiciones que tienen que regir la contratación y señala los derechos y obligaciones de las partes. Por su lado, el pliego de prescripciones técnicas prevé las condiciones que regulan la realización de la prestación y la calidad exigida, así como sus condiciones sociales y ambientales, siempre en conformidad con la TRLCSP.

El Catálogo de Especialidades formativas del SEPE que sirve como base por la oferta formativa que se programa desde el SOC, está recogido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, que regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral y que se gestiona desde el SEPE.



4. Evaluación del Programa

4.1 Convocatoria de análisis

El objeto principal de estudio de la presente evaluación son los programas formativos resueltos en 2016 vinculados al Acuerdo Marco de 2015, y cuya vigencia se estipuló para 2 años aunque actualmente se encuentra prorrogado. No obstante, tal y como se ha presentado anteriormente (véase apartado 1. *Introducción*), el estudio cualitativo se amplía hasta la actualidad para asegurar que los resultados, las conclusiones y las recomendaciones se adaptan a la realidad actual y son útiles a futuro.

Para la homologación, se licitaron 34 lotes, con sus correspondientes sub-lotes, cubriendo el sector de Hostelería y Turismo, Ocio y Cultura. A pesar de que la mayoría de módulos formativos corresponden a cursos asociados a la obtención de Certificados de Profesionalidad, también existen programaciones de especializaciones específicas propuestas desde el SEPE y publicadas por parte del SOC que no llevan asociada la obtención de un Certificado.

Así, como se ha dejado entrever, durante la vigencia del Acuerdo Marco se van lanzando: (1) programaciones de carácter anual que tienen la intención de iniciarse durante los meses de otoño e invierno para que sus participantes estén acreditados al inicio del tercer trimestre, momento donde la demanda turística es superior, y (2) programaciones de carácter más generalista o puntuales que pretenden abordar una necesidad previamente detectada, normalmente a partir de propuestas de las entidades. Los contratos derivados del Acuerdo Marco se firman por la persona titular de la dirección del SOC.

4.2 Agentes implicados

Antes de iniciar la propia evaluación del Programa y de cada uno de los criterios propuestos, conviene disponer de la visión global de los agentes involucrados en la oferta formativa del Acuerdo Marco y que desarrollan algún rol en el proceso de formación:

- **Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC):** los programas de Formación Profesional para el Empleo (FPE) son promovidos desde el SOC, con una destacada implicación de la Subdirección General de Políticas Activas de Empleo. Adicionalmente, también participa la Subdirección General de Empleo y Territorio, con el despliegue de los servicios territoriales y las oficinas de empleo, la Subdirección General de Gestión Económica y Patrimonio, la Subdirección General de Verificación y Supervisión y el Área de empresas. En este sentido, el SOC, como agente impulsor del programa, se encarga de diseñar, planificar y gestionar los programas formativos, y además es el responsable de la valoración, el control y el seguimiento, tanto presencial (*in situ*) como *expost*, de la ejecución de las acciones.
- **Participantes del programa:** son las personas receptoras de la intervención de la política pública y, por tanto, beneficiarias de la formación. Solicitan la participación en las acciones formativas y son seleccionadas según la demanda y el cumplimiento de los requisitos. Una vez realizada la acción formativa, se espera que les mejore su empleabilidad y/o se inserten en el mercado laboral, en caso de ser personas desempleadas.
- **Las personas formadoras:** son las personas que desarrollan la función de impartir las acciones formativas y evaluar a los participantes. Se considera el actor que lleva a cabo la función más directa y de mayor duración e impacto del proceso de formación.

Su contratación se realiza desde las entidades adjudicatarias y como requisitos básicos, además de los que se determinan en los Reales Decretos de los Certificados de Profesionalidad o bien en los programas formativos de las especialidades, se estipula que la remuneración representará un coste mínimo del 40% del contrato adjudicado, y para los Certificados de Profesionalidad, cada módulo deberá impartirse por un máximo de dos formadores/as (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015).

Asimismo, las personas formadoras suelen participar, en algunos casos, en la fase de selección de los/as participantes, y están implicados también en la preparación y realización de las pruebas de nivel y entrevistas personales. Adicionalmente, en la fase de preparación, se encargan de elaborar el material y contenido del curso, a partir de los objetivos marcados, las temáticas y las competencias establecidas. Finalmente, se encargan de contactar a las empresas u otras organizaciones, para facilitar a las personas participantes el desarrollo de sus prácticas profesionales.

- **Entidades de formación:** son las encargadas de ejecutar las formaciones. Existen diferentes tipos según su constitución, propósito y actividad (entidades privadas, entidades sin ánimo de lucro y entidades locales).
- **Las empresas y otras entidades de empleo:** las empresas, como socios estratégicos del SOC en la creación de empleo e intermediación laboral, deberían desarrollar un papel más activo en la política activa de formación para el empleo. Actualmente su participación se centra en la fase de prácticas de los participantes en las empresas, puesto que acogen a las personas participantes que acaban de realizar una acción formativa con el objetivo de que tengan contacto con el mundo laboral en el sector dónde se han formado.

4.3 Metodología utilizada

Una vez expuesta la situación de contexto económico y social y contextualizado brevemente el programa presentado desde el Acuerdo Marco, a continuación se expone la propia evaluación detallando, en primer lugar, las técnicas y métodos utilizados.

Para lograr los objetivos marcados, se han dinamizado las diversas técnicas y métodos cuantitativos y cualitativos expuestos anteriormente y particularizados a la realidad del sector de actividad que engloba las acciones formativas del Acuerdo Marco.

En primer lugar se han analizado los datos y la documentación disponible. En este sentido, se han estudiado las bases de datos internas del SOC, para la identificación de las personas participantes del programa, así como sus principales características y particularidades (ej.: género, edad, nacionalidad, nivel de estudios y otros), y de las acciones formativas realizadas dentro de cada familia formativa. Adicionalmente, se han examinado también los cuestionarios de satisfacción que completan los/as participantes al finalizar las acciones formativas impartidas, con todas las limitaciones que ello conlleva (véase apartado 2.3 *Limitaciones técnicas del análisis realizado*). Para la evaluación del impacto se han complementado los datos con las bases de datos de Contrat@ e información extraída de la aplicación de la Vida Laboral de la base de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social. Cabe añadir que para el análisis de estos datos se ha utilizado el programa R, que facilita el estudio de los datos de forma sistemática.

Para complementar la información disponible en estas bases de datos, se ha elaborado una encuesta exhaustiva que se ha enviado a prácticamente la totalidad de personas que participaron en los cursos formativos de 2016. Se han obtenido un total de 166 respuestas, por lo que se cubre aproximadamente un 9,27% del universo de participantes, lo que dota de robustez al análisis.

Para recoger información cualitativa del desarrollo de los programas, se han llevado a cabo sesiones participativas (*focus groups*) y entrevistas personalizadas, escogiendo a los/as integrantes de estas técnicas con el objetivo de cubrir la diferente realidad territorial de Cataluña. Así pues, se han dinamizado 2 *focus groups*; uno con 5 participantes de los cursos y uno con 5 formadores/as de los mismos. Estos grupos se han constituido principalmente con personas provenientes del Área Metropolitana de Barcelona, por la facilidad de movilización de estas a una sesión de trabajo presencial. Así, para complementar el análisis con la visión territorial, se han estudiado en profundidad 7 casos personalizados de formadores/as y 10 casos personalizados de participantes ubicados en distintas provincias del territorio catalán.

Por último, y con el objetivo de profundizar en el análisis cualitativo del diseño, se han realizado 2 entrevistas exploratorias a las personas responsables de la unidad planificadora del Acuerdo Marco.

4.3.1 Limitaciones técnicas del análisis realizado

En la actualidad, la evaluación de políticas públicas conlleva, de forma inherente, una serie de limitaciones técnicas en cuanto a la búsqueda y metodología desarrollada. Así, la presente evaluación cuenta con limitaciones tanto de carácter general, como específicas de cada técnica concreta.

Las limitaciones aplicables al programa del AM son las mismas que las detectadas en el programa FOAP, exceptuando aquellas relativas al análisis contrafactual, que no se ha llevado a cabo en la presente evaluación. Hace falta remitirse, por lo tanto, al apartado 2.3 *Limitaciones específicas del análisis realizado* del informe del FOAP para más detalle.

4.4 Grandes cifras

Antes de entrar en detalle a la propia evaluación de los criterios planteados en el estudio, es importante remarcar que el hecho de que las acciones formativas se ejecuten por parte de un amplio número de entidades diversas distribuidas por todo el territorio catalán, puede ocasionar un elevado grado de heterogeneidad, tanto a nivel operativo como del perfil de las personas participantes de cada uno de estos centros.

4.4.1 Principales datos del programa

El valor estimado del Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y del turismo se cifra en 13.916.260,08 €. Así, en el año 2016, el presupuesto otorgado al programa fue de 4 millones de euros, de los cuales fueron beneficiarias 1.789 personas.

Pese a la elevada variedad de cursos que se circunscriben a los sectores de la hostelería y el turismo, se detectan algunas tendencias comunes del programa que se profundizan a continuación:

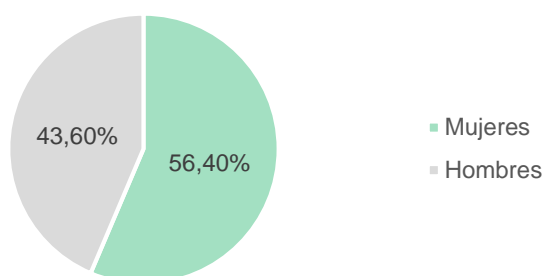


4.4.1.1 Análisis de las personas participantes según género

En relación al género de las personas participantes, se observa una ligera mayor presencia de participantes del género femenino en el programa, observando que un 43,60% son hombres, frente a un 56,40% de mujeres (véase *Figura 10: Participantes según género (%)*).

Esta diferencia de proporción entre géneros, como sucede en otros programas de formación ofrecidos por parte del SOC, está posiblemente vinculada a dos elementos: (1) en primer lugar, a la mayor tasa de desempleo de las mujeres, hecho que ocasiona que, siendo las personas desempleadas el foco principal del programa, este colectivo sea priorizado (véase apartado 1.2.2 *Mercado laboral*); y, (2) en segundo lugar, a las áreas de especialización. En este segundo aspecto, a nivel teórico se considera que las especialidades de la oferta formativa fomentan una mayor o menor participación de los géneros; y por lo tanto, en el caso del Acuerdo Marco, dicha diferencia se observa en favor del género femenino, al ser el sector del turismo y hostelería percibido como un sector que favorece la incorporación al mercado de colectivos más vulnerables a nivel laboral, como es el caso de las mujeres (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018) (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018).

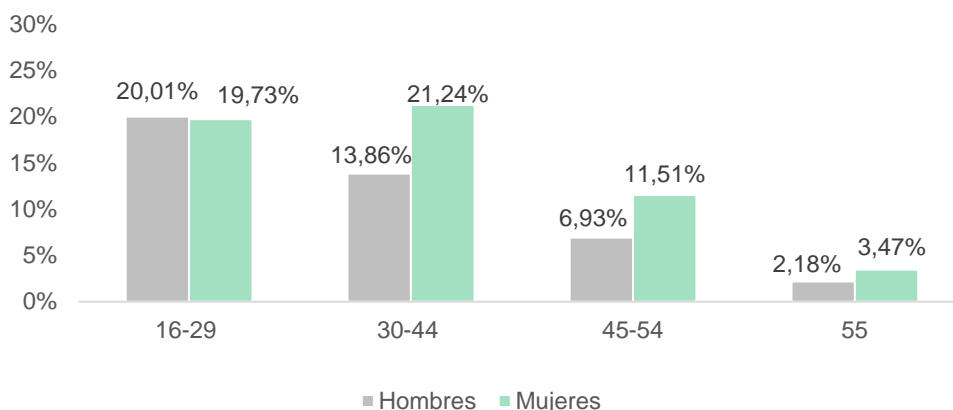
Figura 3: Participantes según género (%)



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Por otro lado, analizando la disparidad de género según las franjas de edad de las personas participantes, la proporción entre hombres y mujeres en los colectivos de edad entre 16 y 29 años es donde existe la diferencia menos pronunciada, siendo incluso mayor la presencia del género masculino. En cambio, en las personas con edades comprendidas entre los 30 y 44 años y las personas de edades entre 45 y 54, la diferencia entre el género de las personas participantes aumenta, especialmente en el segundo caso, siendo el ratio de 1,53 y 1,66 respectivamente. Es decir, por cada 2 hombres de aquella franja de edad que asisten al programa, habrá 3 mujeres aproximadamente (véase *Figura 4: distribución de los participantes según género y edad*).

Figura 3: Distribución de los participantes según género y edad



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Retomando el supuesto de que las especialidades formativas que componen el Acuerdo Marco suelen ser de naturaleza mayormente femenina, se presentan detalladamente en el gráfico elaborado a continuación las principales familias profesionales del programa (véase *Figura 5: Tipologías de cursos ofrecidos en el Acuerdo Marco*). En este sentido, en el gráfico se puede observar que mayormente las acciones formativas pertenecen al sector de servicios, sector dónde la presencia en Catalunya de las mujeres es notablemente superior a la de los hombres (representando un 86% sobre el total de la población empleada femenina, y un 62% en el caso de los hombres) (véase apartado 1.2.2 Mercado laboral).

Así, el 26% de las acciones formativas van encaminadas a realizar módulos vinculados a la restauración; el 21% a formaciones relacionadas con la cocina y el 19% a promoción turística. Por lo tanto, la determinación de cómo está distribuida la participación en estas profesiones entre géneros, será útil para determinar si la tipología de los cursos tiene influencia en la participación mayoritaria de las mujeres en las acciones formativas del Acuerdo Marco.

Figura 4: Tipologías de cursos ofrecidos en el Acuerdo Marco



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.



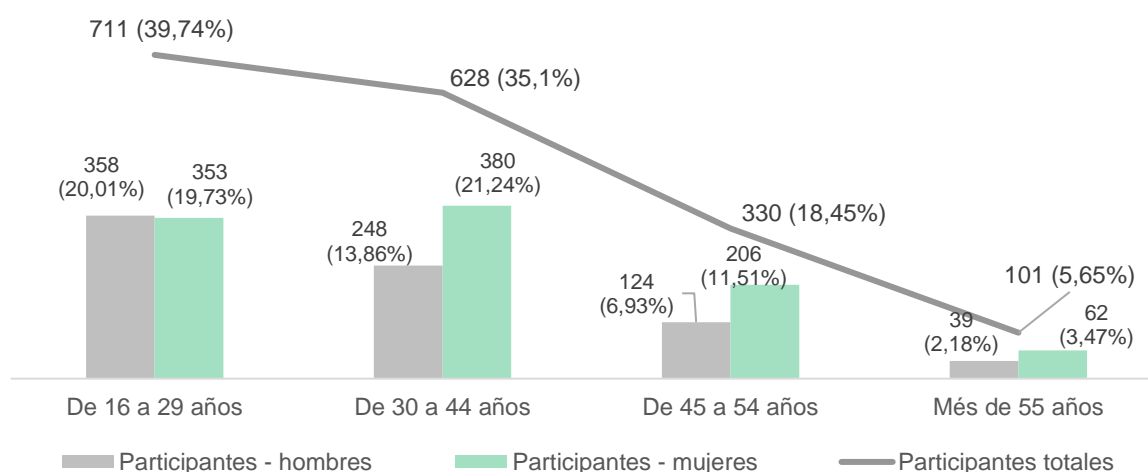
Una vez divididas las acciones formativas en función de su temática, se ha analizado la información de la base de datos interna del SOC y se han obtenido resultados algo dispares en función de la temática: en el caso de la cocina, los hombres muestran una mayor presencia respecto a la media, si bien es cierto que la proporción es bastante similar (45% los hombres, frente al 55% de las mujeres). Los hombres también tienen mayor presencia en las acciones relacionadas con la natación y otras actividades de carácter físico, pero la proporción entre ambos géneros sigue siendo algo similar. Por otro lado, en las áreas formativas relacionadas con el turismo, la diferencia entre ambos géneros es más acusada. Por ejemplo, el curso de promoción turística e información al visitante (67% mujeres frente al 33% de hombres participantes) o la venta de servicios y productos turísticos, incluido en el gráfico también bajo “promoción turística” con un 84% de mujeres y un 16% de hombres participantes.

En conclusión, se observa una feminización de las especialidades formativas, hecho coherente con la tendencia del sector y del mercado a nivel general. No obstante, en el análisis del impacto del programa (véase apartado 4.5.4 Impacto) se analizará e profundidad si esta feminización realmente está contribuyendo a la reducción de la brecha de género existente a día de hoy.

4.4.1.2 Análisis de las personas participantes según franjas de edad

En cuanto a la edad de las personas participantes, el grupo de edad con menor participación se encuentra entre las personas que tienen más de 55 años, en un 5,65%. Las franjas de edad con participación más alta son de 16-29 y de 30-44 años, con un 39,7% y 35,1% respectivamente, formando así entre las dos más del 75% de la participación total, lo que demuestra ser una formación asociada a un sector enfocado principalmente a la población más joven.

Figura 5: Distribución de los participantes por edad y por género



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

El programa vinculado al Acuerdo Marco, está destinado principalmente a personas en situación de desempleo, de modo que las tasas de desempleo de las diferentes franjas de edad pueden influenciar notablemente en las personas participantes. Así, la alta participación de personas jóvenes podría

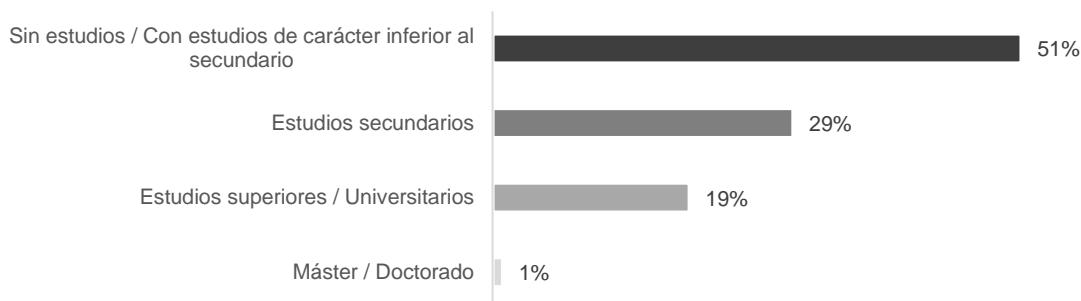


explicarse por su mayor tasa de desempleo, tendencia compartida tanto a nivel europeo, estatal y catalán.

4.4.1.3 Análisis de las personas participantes según nivel educativo

La distribución de las personas participantes en el programa según su nivel educativo es bastante diversa, predominando aquellas personas con estudios de carácter inferior a los secundarios, en un 51%. Este hecho puede ser debido a que las personas sin estudios o con estudios inferiores a los secundarios presentan, de nuevo, una tasa de desempleo más alta (véase apartado 1.2.2 *Mercado laboral*). Sin embargo, antes de analizar estos datos en profundidad, debe mencionarse que esta información se ha extraído de bases de datos declarativas, es decir, son las propias personas las que indican su nivel educativo.

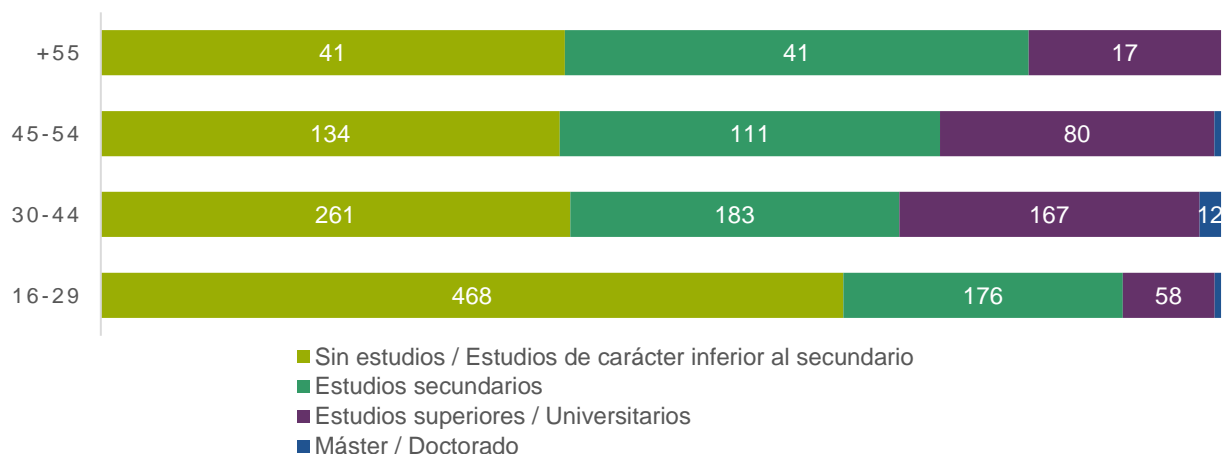
Figura 6: Nivel educativo de los participantes



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

En todo caso, en este punto también es importante relacionar el nivel de estudios con la edad, para vincularlo así a las tasas de desempleo de una forma más concreta y exhaustiva.

Figura 7: Nivel educativo de las personas participantes según edad



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.



En el gráfico presentado anteriormente (véase *Figura 8: Nivel educativo de los participantes según edad*) se puede observar como el colectivo de personas entre 16 y 29 años, es el que presenta un mayor número de personas sin estudios o con estudios inferiores a secundaria, en proporción al total de personas de dicha franja de edad. Seguidamente, para el resto de colectivos se muestran tasas muy igualadas en cuanto al nivel de estudios proporcionalmente. En este sentido, el elevado desempleo, especialmente juvenil, ocasiona que existan participantes con una elevada cualificación que deciden continuar formándose como una vía para intentar mejorar sus oportunidades de acceso al mercado laboral.

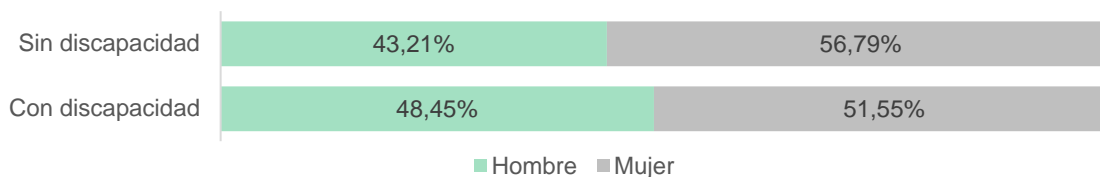
4.4.1.4 Análisis de las personas participantes según la condición de discapacidad

En relación a la presencia del colectivo de personas con discapacidad, puede observarse que un 5,42% de las personas participantes de las acciones del Acuerdo Marco han declarado tener una discapacidad, siendo este porcentaje un punto porcentual superior al dato de personas con reconocimiento legal de discapacidad (4,2%) según los datos de Idescat de 2017 (Personas con reconocimiento legal de discapacidad por tipo de discapacidad, Instituto de Estadística de Cataluña, 2017). Hay que destacar el hecho que, del mismo modo que con el caso de los estudios universitarios, los datos relacionados con la discapacidad también son declarativos.

Así, según muestra la información, las personas con discapacidad tienen una participación relevante en el programa, lo cual ayuda a su integración en el mercado laboral. Este hecho es debido a que en el contexto de este programa, y durante su diseño (véase apartado *4.5.1 Diseño*), se han elaborado iniciativas específicas para personas con discapacidad, para lograr así cumplir con uno de los principales objetivos, es decir, dar prioridad a la formación a aquellas personas con más dificultades de insertarse al mercado laboral.

Adicionalmente, las personas con discapacidad muestran una menor desigualdad entre géneros, siendo la participación de los hombres de casi el 48,45% y de las mujeres de un 51,55%. Por lo tanto, se trata de cifras muy similares, con una diferencia de paridad menor a 10 puntos porcentuales respecto de las personas sin discapacidad, como se puede ver en la siguiente figura (véase *Figura 9: Género de los participantes según discapacidad*).

Figura 8: Género de los participantes según discapacidad

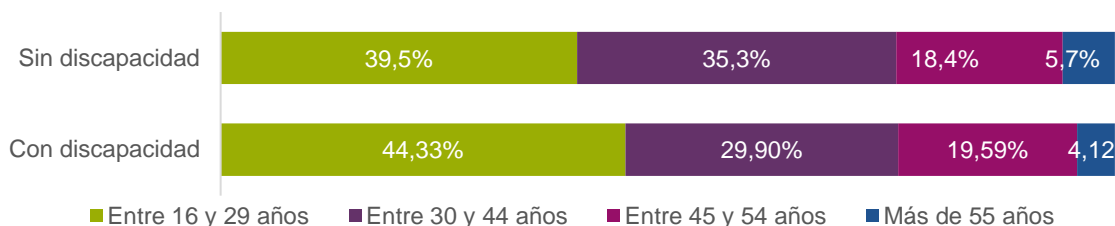


Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

En relación a la edad, no existen demasiadas diferencias, compartiendo la misma tendencia que a nivel global. No obstante, la mayor diferencia se encuentra en el colectivo de gente joven, la cual se encuentra sobrerrepresentada respecto a las personas sin discapacidad.



Figura 9: Edad de las personas participantes según discapacidad



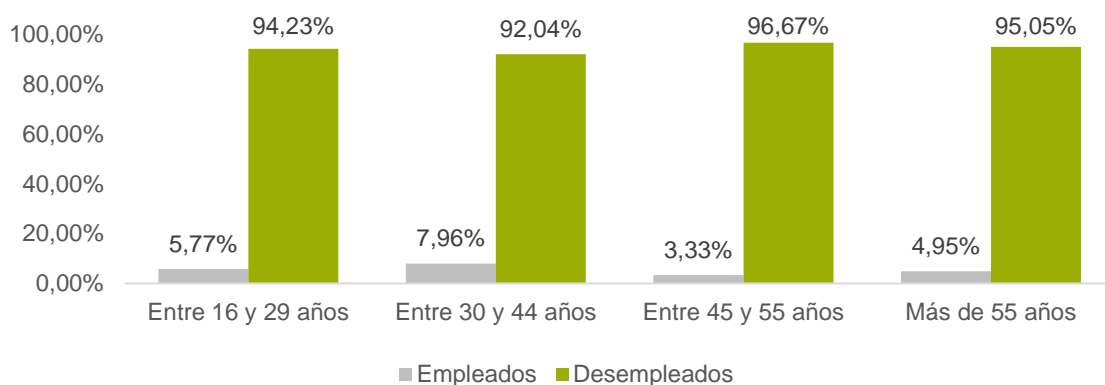
Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

4.4.1.5 Análisis de las personas participantes según la situación laboral de partida

Teniendo en cuenta uno de los propósitos principales del programa, es decir el de formar en competencias específicas a personas desempleadas con el objetivo de mejorar su empleabilidad y así insertarse en el mercado, la situación laboral de los participantes de las diferentes acciones formativas es principalmente de desempleo, representando el 93,91% sobre el total. Asimismo, es importante destacar que el 11,07% de las personas participantes desempleadas son consideradas como colectivo vulnerable al tratarse de personas desempleadas de larga duración, siendo esta cifra considerablemente superior al 4,7% de media existente en Catalunya (Tasa de paro de larga duración, Idescat, 2018).

En relación a la distribución de personas desempleadas según el rango de edad, no se observan diferencias significativas, existiendo en todos los rangos más de un 90% de personas desempleadas. Entrando en detalle, las personas entre 45 y 54 años son el colectivo con una mayor tasa de desempleo (96,67%), seguido por las personas mayores de 55 años (95,05%). Ambos colectivos, especialmente el último, son considerados vulnerables por sufrir dificultades de inserción laboral.

Figura 10: Situación laboral de los participantes por rangos de edad

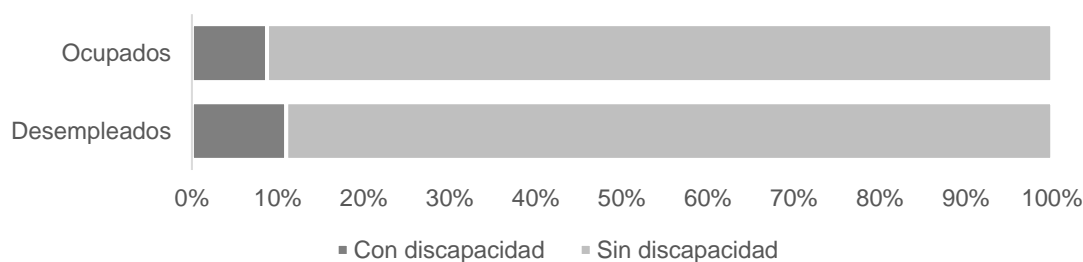


Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Finalmente, focalizando el análisis en las personas desempleadas con discapacidad, la siguiente figura (*Figura 12: Situación laboral de las personas participantes según discapacidad*) muestra que los/las participantes con discapacidad y sin discapacidad están representados en similar proporción entre personas desempleadas y empleadas, existiendo incluso, en términos relativos, ligeramente más personas desempleadas con discapacidad. Por lo tanto, los datos demuestran la voluntad de inserción del programa para los colectivos vulnerables.



Figura 11: Situación laboral de las personas participantes según discapacidad

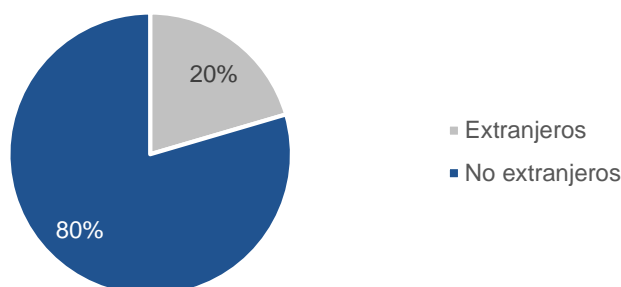


Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

4.4.1.6 Análisis de las personas participantes según nacionalidad

En términos de nacionalidad de las personas participantes de los cursos de formación del Acuerdo Marco, las personas extranjeras constituyen el 20,46% de los participantes. Si se compara esta cifra con el total del 14,24% que representan las personas extranjeras en el conjunto de la sociedad catalana (Evolución de la población total extranjera, Instituto de Estadística de Cataluña, 2018), dónde el 20,77% se encuentra en situación de desempleo (Encuesta de la población activa, Instituto Nacional de Estadística, 2018), puede considerarse que este colectivo está adecuadamente representado.

Figura 12: Nacionalidad de las personas participantes



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Respecto al género de las personas participantes extranjeras, también predominan las mujeres (en un 58,20% frente a un 41,8% de hombre), siendo en este caso la proporción de hombres menor que en las personas participantes no extranjeras.

En cuando al nivel educativo, predominan aquellos/as participantes extranjeros/as con estudios de carácter inferior a la educación secundaria o que no tienen estudios, en un 66%, siendo esta cifra más de 10 puntos porcentuales superior a la de las personas participantes de nacionalidad española del mismo nivel de estudios. Así, se observa una mayor incidencia de este colectivo en el caso de las personas participantes de nacionalidad extranjera.

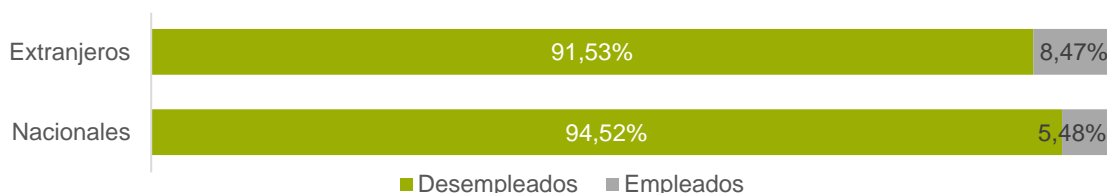
Finalmente, se puede analizar la situación laboral de las personas participantes según su nacionalidad. Los resultados muestran que las personas no extranjeras están proporcionalmente más desempleadas que las extranjeras (94,52% y 91,53% respectivamente). Esta tendencia difiere de los datos genéricos a nivel global del territorio, siendo las personas extranjeras las que muestran tasas de desempleo más elevadas (24,66% en las personas extranjeras frente a un 17,83% en las



personas de nacionalidad española) (Tasas de paro por nacionalidad, sexo y comunidad autónoma, Instituto Nacional de Estadística, 2016).

Así pues, podría considerarse que el programa está sobrerrepresentado por el colectivo de personas extranjeras, quienes destacan por disponer de un nivel de estudios inferior a la media del programa.

Figura 13: Situación laboral de las personas participantes según nacionalidad



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

4.5 Evaluación de los criterios: diseño, implementación, resultados e impacto

A continuación se exponen los resultados del análisis de los diferentes criterios, siguiendo la estructura contemplada en la matriz de evaluación. En la propia exposición de resultados se destacan las conclusiones que de ellos se desprenden, que sirven de base para el apartado de conclusiones y recomendaciones.

4.5.1 Diseño

Para analizar la fase de diseño de las políticas de formación se deben valorar principalmente dos aspectos diferenciados: por un lado, la adecuación de la intervención pública a su contexto (pertinencia) y, por el otro, la idoneidad de la estructura interna de la intervención y complementariedad con otras intervenciones (coherencia).

Antes de entrar en detalle en el propio diseño del programa, conviene realizar un breve apunte sobre cómo se concibe la Formación Profesional para el Empleo del programa de Acuerdo Marco. Así, este nace de un proyecto piloto con el objetivo de valorar un cambio de sistema de la FPE, pasando de un modelo subvencionado a uno contractual por prestación de servicios, basado en licitaciones y no tanto en convocatorias anuales. Por lo tanto, se trata de un nuevo modelo de gestión que busca crear sistemas de gestión y formación profesionales más flexibles y permeables, aspecto en el que la Unión Europea lleva tiempo incidiendo (como por ejemplo, con la recomendación del Consejo de 19 de diciembre de 2016 relativa a Itinerarios de mejora de capacidades: Nuevas oportunidades Para adultos 2016/C484/01).

4.5.1.1 Pertinencia

Entrando a analizar el propio diseño del programa, en primer lugar, y con el fin de evaluar la adecuación del programa formativo del Acuerdo Marco a su contexto, hay que analizar cuál es la calidad en la formulación de los objetivos del programa y si estos responden a las necesidades de su entorno socio-económico y territorial. Finalmente, es importante examinar si los objetivos se redactan de una forma clara y concisa; es decir, valorar si se especifican los resultados que se pretenden conseguir y la planificación que se deriva.

Así pues, a continuación se estudian los siguientes dos ejes: (a) análisis de las necesidades del mercado para la definición de los objetivos y la elaboración de la oferta formativa, y (b) determinación, exposición y detalle de los resultados esperados del programa.

A) Análisis de las necesidades del mercado para la definición de los objetivos y la elaboración de la oferta formativa

Adecuar la oferta formativa a las necesidades reales del mercado de trabajo y del territorio representa un reto complejo para los Servicios Públicos de Empleo de todo el territorio Europeo. Este hecho se debe al cambio constante que sufren las profesiones en la actualidad, derivado de la evolución tecnológica y de los cambios en los hábitos y costumbres de la ciudadanía. Por este motivo, es imprescindible que durante el diseño de la oferta formativa, des del SOC se sea prospectivo y propositivo, para avanzarse a estas necesidades.

En este sentido, se ha analizado como a la hora de diseñar la oferta formativa (a) se estudian las experiencias de años anteriores y (b) se evalúan las necesidades del mercado y del territorio, con el fin de evaluar la sincronización del programa con el mundo actual y sus dinámicas; (c) su vinculación con el sector productivo del territorio, y (d) la idoneidad de la oferta para dar respuesta a las necesidades de sus potenciales beneficiarios.

A.1) Estudio de las experiencias de años anteriores

En primer lugar, pese a que se realizó un estudio previo de mercado antes del inicio del Acuerdo Marco, no se ha sistematizado la realización de evaluaciones anuales del rendimiento de las entidades adjudicatarias ni de la programación lanzada desde el programa del Acuerdo Marco. En este sentido, la única información que las entidades deben mantener a disposición del SOC es básicamente burocrática y se centra en llevar un control de la asistencia y de las altas y bajas de participantes una vez iniciada la acción formativa. Todo ello se considera que va más enfocado al cumplimiento de los requisitos para la liquidación de los servicios prestados y no tanto al control de la calidad de la ejecución de las formaciones (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015).

Así pues, la valoración de la ejecución de las acciones formativas se realiza básicamente a través de los cuestionarios de satisfacción que completan los/as participantes al finalizar los cursos (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015). A través de esta valoración, los adjudicatarios de los contratos conocen los puntos fuertes y los débiles de su oferta formativa y pueden proponer modificaciones o mejoras en el diseño de las programaciones de los siguientes años. Con todo, los cuestionarios de satisfacción constituyen el principal baremo de evaluación para considerar la calidad y utilidad de la formación que se ofrece.

En segundo lugar, se evalúa la experiencia de los años anteriores de los responsables de la unidad planificadora del Acuerdo Marco. Así, la programación se adapta en función por ejemplo, del número de contratos que han quedado desiertos en las licitaciones o cuáles se han terminado cancelando por falta de participantes.

Adicionalmente, destaca el hecho de que la información procedente del servicio de verificación, encargados de realizar el seguimiento de la ejecución del contrato, no se analiza, puesto que esta



suele llegar con un elevado retraso, lo que distorsiona el uso potencial de dicha información al haber pasado varios ciclos de acciones formativas (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015). En este sentido, sucede que no existe un flujo de comunicación para la evaluación pautado o desarrollado entre la unidad planificadora y el servicio de verificación, de la misma manera que el informe de verificación no suele entrar a analizar aspectos cualitativos de la formación. Así pues, el retorno de la información por parte del servicio de verificación es un problema generalizado que afecta a todos los programas formativos para el empleo del SOC.

A.2) Estudio de las necesidades del mercado y del territorio

Para poder adaptarse a la realidad del mercado laboral y del territorio, es esencial coordinarse con los agentes de interés para la detección de tendencias y necesidades globales. Así pues, se ha evaluado (a) el análisis y consulta de estudios de mercado, (b) el análisis y consulta de las necesidades de las empresas, (c) el análisis y consulta a las entidades formativas y (d) el análisis y consulta a las personas participantes y/o potenciales participantes.

- (a) Primeramente, se realizan análisis y consultas de estudios de mercado ya existentes de manera puntual y no sistematizada. En este sentido, se dispone de la Estrategia Catalana para el Empleo (ECO) y el PDPO, en los cuales se identifican las necesidades globales de Europa, del Estado y de Cataluña. No obstante, las personas responsables del programa de Acuerdo Marco especifican que son los informes de análisis de contexto del SEPE los que más se consultan.
- (b) En segundo lugar, y dado que la población trabajadora desempleada es el principal foco de atención, se analiza también la evolución del desempleo registrado.
- (c) En tercer lugar, el análisis y consulta de las necesidades de las empresas del territorio, a pesar de considerarse un elemento clave y un objetivo estratégico por parte de los Servicios Públicos de Empleo en todo el territorio europeo en el momento de diseñar la programación, se muestra poco maduro y desarrollado. Según comentan las personas responsables del Acuerdo Marco, son más bien las empresas las que en algunas ocasiones se dirigen al SOC cuando detectan una necesidad no cubierta, siendo así el papel del SOC reactivo. No obstante, las personas responsables de la unidad planificadora son conscientes de la necesidad de potenciar esta vía de consulta puesto que es indispensable para alinear los servicios públicos de formación que se ofrecen, con la realidad del territorio que se encuentran. En este sentido, sería aconsejable extender la colaboración existente con los distintos agentes sociales y empresariales implicados, con el objetivo de impulsar una co-detección más proactiva de las necesidades de este colectivo.
- (d) En cuarto lugar, la consulta a entidades formadoras es un factor clave en el proceso de diseño de la programación de los cursos, puesto que su conocimiento y participación son imprescindibles para la adaptación constante de la oferta formativa. La experiencia en la docencia, así como el conocimiento obtenido a partir de la impartición de los cursos, los convierte en figuras de consulta referentes por las personas responsables de diseñar la oferta formativa de los centros. En este sentido, se llevan a cabo encuestas dirigidas a las entidades formativas para conocer su opinión en calidad de expertas en su área formativa. Un posible punto de mejora en este sentido es intentar abarcar el máximo número de



entidades formativas y no únicamente las que ya colaboran con el SOC. De esta manera, además de tener una visión más amplia, podría incrementarse, por ende, el catálogo de entidades colaboradoras con el SOC.

- (e) Finalmente, el análisis y consulta a las personas participantes se recoge únicamente a través de los cuestionarios de satisfacción que se comparten con las personas participantes, tanto a mitad del curso como al finalizarlo. Conviene resaltar que, dejando de lado el estudio de estos cuestionarios, no se realiza ninguna acción de consulta adicional a las personas participantes, ni se entrevista a aquellos que abandonan el curso. Adicionalmente, faltaría recoger la visión de los/as potenciales participantes que no han asistido a cursos de formación, pero que forman parte de la población diana.

Con todo lo anterior, puede afirmarse que la programación del Acuerdo Marco se basa principalmente en datos históricos, que se corrigen posteriormente. No obstante, no existen procedimientos participativos debidamente estandarizados ni sistematizados para la recogida y registro de las necesidades, ni para el co-diseño de la oferta formativa con los agentes involucrados. Esta ausencia de procedimientos formalmente establecidos puede estar ocasionada por la dificultad de destinar recursos a dichos procedimientos, por la falta de los mismos. Este hecho dificulta la consecución de dos aspectos importantes: la correcta detección y posterior priorización de necesidades. Por lo tanto, parece que no se está explotando la aparente flexibilidad que otorga el modelo teórico de gestión por contratación que rige el Acuerdo Marco. Aspectos importantes en este sentido son la falta de involucración del sector empresarial en esta fase de diseño y distribución territorial de la oferta formativa, así como por la no sistematización de la realización y consulta de estudios de mercado.

Dado que la FPE está altamente reglamentada y existe poco margen de libertad a favor de las entidades adjudicatarias, es imprescindible que los organismos públicos involucrados en el diseño y distribución de los programas formativos sean proactivos y saquen el máximo provecho de un sistema como el del Acuerdo Marco, no sujeto a las limitaciones de los sistemas tradicionales por convocatoria. De hecho, según comentan los responsables del presente programa, a la programación ordinaria que tiene una duración de 2 años prorrogables a 2 más, se le añaden programaciones específicas que pretenden atender necesidades puntuales. Estas últimas, en su mayoría, son propuestas realizadas precisamente por empresas determinadas, con lo que existe potencial para sacar el máximo provecho de la flexibilidad del Acuerdo Marco.

Adicionalmente, es relevante destacar que los programas formativos del Acuerdo Marco se pretenden diseñar al inicio del otoño para que sus participantes estén formados para la época de verano del año siguiente, momento en el que la demanda de empleo del sector aumenta. No obstante, si bien es cierto que el sector turismo es muy estacional, varios estudios han dejado entrever que la rotación de las plantillas es inferior a la de la demanda de los servicios turísticos, aspecto que debería tenerse en cuenta a la hora de diseñar la programación formativa (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018) (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018). En cualquier caso, el retraso en la aprobación de presupuestos provoca que los cursos puedan demorarse en el tiempo y así, su finalización termina produciéndose con posterioridad al pico de demanda turística. Tanto los/las participantes como las personas formadoras coinciden en que ello perjudica a las posibilidades de inserción y hasta a la búsqueda de las empresas empleadoras necesarias para cumplimentar el módulo de prácticas.



B) Determinación, exposición y detalle de los resultados esperados del programa

Durante el diseño del programa, se inicia la fase de definición de los objetivos del nuevo periodo. A grandes rasgos, el propósito principal del Acuerdo Marco de Hostelería y Turismo es formar y cualificar al máximo número de personas prioritariamente en situación de desempleo.

El programa no posee objetivos específicos, cuantificables y que sean evaluables con posterioridad. Dado que su programación se dirige a personas desempleadas del territorio catalán registradas como demandantes de empleo (DENOs), el principal objetivo es que sus tasas de inserción sean lo más elevadas posibles. Adicionalmente, los únicos baremos cuantificables que se establecen son que los trabajadores en activo no superen un 10% de la totalidad de participantes de las acciones formativas en el momento de inscripción, y que el número de participantes por acción formativa sea de 15 personas como máximo, excepto en las especialidades de auxiliar de cocina y de limpieza y hostelería, en los que este máximo se reduce a 12 personas (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015).

Asimismo, las personas responsables del programa han mencionado que, en general no se realiza ningún tipo de priorización de colectivos, aunque sí que han lanzado acciones específicas para individuos con discapacidad declarada, y se pretende hacerlo también próximamente para los/as menores extranjeros/as no acompañados/as (MENA) o poniendo atención al género. Así pues, sería aconsejable que, en caso que se creyera necesario segmentar la programación o centrarse en ciertos colectivos vulnerables en términos de empleabilidad, se llevara a cabo de manera ordenada, sistematizada y con objetivos específicos.

Con todo, se considera que el Acuerdo Marco debería contar con objetivos asociados a indicadores o métricas de nivel estratégico, los cuales, posteriormente, se tendrían que poder monitorizar con el fin de evaluar el impacto del programa. A pesar de que se incluyen variables de género y discapacidad, entre otras, en el diseño del programa, no se identifican propósitos globales específicos. El hecho de que no existan estos objetivos preestablecidos, claros y cuantificables, afecta a la presente evaluación, puesto que no se dispone de referencia con la que comparar los resultados dificultando así la extracción de conclusiones. Asimismo, fijar objetivos facilitaría la rendición de cuentas y transparencia del programa.

Así pues, esta carencia puede deberse principalmente al hecho que, al no disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo una evaluación continuada de los programas, definir objetivos estratégicos pierde en cierta medida el sentido. Durante las entrevistas a las personas responsables del programa, se ha reiterado en diversas ocasiones la escasez de recursos, tanto financieros como de personal. Por este motivo, es necesario plantearse la posibilidad de sistematizar un periodo de reflexión que podría culminar con la definición estratégica de estos objetivos y sus indicadores asociados.

4.5.1.2 Coherencia

Con el fin de evaluar la coherencia del programa de formación del Acuerdo Marco, hay que dividir el análisis entre (a) la coherencia interna y (b) la coherencia externa. La coherencia interna hace referencia a la lógica de la programación. En cambio, la coherencia externa se entiende como la lógica de la intervención y complementariedad con otras intervenciones que se estén ejecutando de forma simultánea y sobre el mismo territorio.

4.5.1.2.1 Coherencia interna

Para evaluar la lógica de la estructura interna del programa de formación del Acuerdo Marco se han analizado distintas perspectivas, como son la correspondencia en la transformación de las necesidades identificadas en objetivos y la estructura propia interna del programa.

A) Correspondencia de los objetivos con las necesidades detectadas

Como se ha apuntado anteriormente, las necesidades y objetivos más estratégicos se localizan principalmente a través del análisis de datos históricos relativos al mercado laboral, con la intervención de las oficinas territoriales relevantes y con poco contacto con las empresas. Dicho análisis influye en la definición o modificación de la programación del Acuerdo Marco. Los objetivos establecidos para cada entidad adjudicataria son principalmente a nivel operativo, administrativo y de registro, y vienen especificados en el pliego de condiciones técnicas (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015).

Sin embargo, como se ha indicado anteriormente, se detecta un bajo nivel de coherencia con el objetivo identificado en el *Real Decreto-Ley 3/2011, de medidas urgentes para la mejora de empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo*, de responder de manera más adecuada a las necesidades de las empresas para cubrir sus ofertas de trabajo, puesto que el contacto con ellas es reducido y, en ningún caso, proactivo.

Asimismo, cabe destacar que en las acciones formativas programadas existe una elevada presencia de Certificaciones Profesionales (el 97% de estas llevan asociado un certificado de profesionalidad, según los datos internos del SOC). Dichas acciones permiten dar respuesta a las necesidades detectadas de las personas participantes en relación a la obtención de titulaciones, y así cumplir con el objetivo estipulado en la estrategia Europea 2020 de Empleo.

Por otro lado, teniendo en cuenta la necesidad global de reducir la brecha de género y fomentar el empleo de los colectivos de edad más vulnerable (jóvenes y mayores de 45 años), se debería considerar de una forma especial dichas variables transversales durante el diseño de la oferta formativa del Acuerdo Marco. De hecho, los datos de mercado muestran que precisamente el sector turismo es el mayor contribuyente al empleo de las mujeres y de la población de más edad, con lo que si se dedicaran esfuerzos específicos hacia estos colectivos, el impacto de los programas podría ser mayor (véase apartado 4.5.4 Impacto).

B) Estructura de las actividades para la consecución de los objetivos

Las distintas licitaciones que se engloban dentro de la vigencia del Acuerdo Marco se anuncian con la antelación habitual de un mes, incluyendo aquí tanto la programación ordinaria como las necesidades puntuales detectadas. No obstante, antes de publicar una licitación, no se realiza un análisis de riesgos para el proceso de ejecución de los contratos que incluya, por ejemplo, qué sucede si algún contrato queda vacante, se cancela o la entidad formadora es sancionada. A pesar de que las personas responsables del Acuerdo Marco consideran dicha tarea como deseable, reconocen que la falta de personal y la priorización de tareas dificultan su ejecución dada su complejidad. El análisis de riesgos es una actividad que ayudaría a la previsión de posibles casuísticas, planificación y toma de decisiones.

Por otro lado y como ya se anticipaba con anterioridad, tampoco se tiene en cuenta la información procedente del servicio de verificación durante la planificación o sus posteriores modificaciones, puesto que el flujo de comunicación entre ambos departamentos no está pautado y son más comunicaciones puntuales las que se reciben. El proceso de solicitud por parte de las entidades formadoras se encuentra informatizado y las peticiones se cumplimentan por vía electrónica a través de una plataforma.

Asimismo, debe prestarse especial atención a la consideración que se hace por parte de las personas responsables de la unidad planificadora en relación a la posible falta de recursos, tanto de personal como de herramientas informáticas.

En relación al personal, destaca el elevado número de contratos vinculados a los programas que no siempre son substituidos cuando finalizan. La falta de personal y este tipo de vinculaciones revierte en que, (1) se deba dedicar tiempo a formar de forma recurrente al nuevo personal; (2) que a pesar de existir una delimitación formal de responsabilidades, en la práctica no termine aplicándose, y así, no haya siempre una compatibilidad adecuada entre posición y capacitación.

En cuanto a las herramientas informáticas, las principales existentes son GIA, SICAS, THAIS (para gestión de subvenciones), y GEEC (gestión electrónica de expedientes de contratación). En este sentido, se detectan problemas recurrentes de gestión que provienen justamente de fallos en estos programas informáticos, con lo que deberían dedicarse más recursos a su actualización y mantenimiento. Por su lado, el QBID es una herramienta relativamente nueva que las cámaras de comercio han puesto al alcance del SOC para llevar un control de los módulos de prácticas.

4.5.1.2.2 Coherencia externa

En relación a la coherencia externa, se observa que existe un elevado grado de complementariedad teórico con otras políticas públicas, tanto activas como pasivas, destinadas al colectivo de personas desempleadas, como pueden ser, por ejemplo:

- La **prestación por desempleo**, que es una prestación económica que tiene como finalidad proteger a las personas trabajadoras que pierden su trabajo o a quienes se les reduce la jornada laboral por causas ajenas a su voluntad. Para acceder a esta prestación, además de cumplir con los requisitos establecidos, se requiere la cotización previa del trabajador en la Seguridad Social por desempleo.
- La **renta Garantizada**, que nace para asegurar que todos los/as ciudadanos/as de Cataluña puedan hacerse cargo de los gastos esenciales para el mantenimiento propio o de las personas que integran su unidad familiar o de convivencia.
- La **orientación profesional para el empleo**, que integra los servicios y los programas personalizados de información, acompañamiento, motivación y asesoramiento. Estos, teniendo en cuenta las circunstancias personales y profesionales de cada persona usuaria, permiten conocer sus propias capacidades, intereses y perfil ocupacional. Adicionalmente, la orientación ayuda a gestionar el itinerario de cualificación en la búsqueda de empleo o bien en la puesta en marcha de iniciativas empresariales. En las Oficinas de empleo del SOC se valora la empleabilidad de las personas que inician los procesos de colocación o de inserción, y se les orienta.
- La **intermediación laboral**, que tiene como objetivo la gestión de las ofertas de trabajo presentadas por las empresas, las entidades y las personas que ofrecen empleo, para

proveerlas de candidatos entre las personas demandantes de empleo inscritas en el Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC).

- Las **Aulas Activas**, que funcionan como espacios para la búsqueda intensiva de empleo que la ciudadanía puede utilizar, con el objetivo de acelerar su incorporación al mercado laboral.
- La **bonificación del transporte público**, que persigue el objetivo de facilitar los desplazamientos en la búsqueda de trabajo a las personas que se encuentran en situación de desempleo con ingresos por debajo del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) y en proceso de búsqueda de trabajo.

Así pues, según los datos internos del SOC, en el año 2016 el 93% de las personas que participaron en las formaciones derivadas del Acuerdo Marco eran demandantes de empleo, aunque sólo el 23% recibía una prestación por desempleo. Ello puede deberse a que: (1) se trate de desempleados de larga duración a los que se les haya agotado la prestación por desempleo; o (2) realicen trabajos muy intermitentes a los que no les corresponde prestación. Asimismo, como se detalla más adelante, según los resultados de los cuestionarios de satisfacción, la mayoría de las personas participantes han sido derivadas a los cursos a través de las Oficinas de Empleo (véase apartado 4.5.2 *Implementación -Notoriedad y difusión del programa*).

A nivel práctico, la encuesta realizada en el marco de la evaluación ha ampliado dicha información, con lo que puede observarse que aquellos individuos que utilizan el **servicio especializado para personas con discapacidad** y aquellos que han recibido el **servicio para familias con problemática social y riesgo de exclusión social**, son los que han sido derivados más veces por parte de las Oficinas de Empleo en términos relativos. Por otro lado, puede observarse que ninguno de los encuestados ha conocido los cursos a través del asistente social, con que parece que deberían mejorarse los esfuerzos y la comunicación hacia este grupo profesional.

Adicionalmente, conviene destacar que los participantes tienen la posibilidad de solicitar una beca de transporte público, la cual se recibe una vez el/la alumno/a ha finalizado el curso y se ha verificado que cumple con la asistencia del 75%.

En relación a las sinergias creadas con otros programas destinados al mismo colectivo de personas beneficiarias, se han detectado 55 participantes del Acuerdo Marco que también han participado en cursos promovidos desde el **programa FOAP**.

Dichas sinergias aún podrían explotarse más si se dedicaran mayores esfuerzos en dar a conocer los cursos como algo complementario. De hecho, las sesiones participativas con participantes han dejado entrever que estarían interesados/as en complementar su formación con acciones formativas de tipologías complementarias a las que realizan, como por ejemplo de idiomas, informática o marketing, todas ellas modalidades ofrecidas desde el FOAP.

Lo mismo sucedería, por ejemplo, para los **programas de los centros CIFO**, donde solo se ha detectado la participación de 4 participantes del Acuerdo Marco, cifra que podría incrementarse si se potenciara su comunicación. De manera similar, en el programa **Forma e Inserta** existen 3 participantes que provienen del Acuerdo Marco y, en programa de **Compromiso de Contratación** solo hay un participante que provenga del Acuerdo Marco.

Los datos anteriores, además de ser un indicador de complementariedades entre acciones formativas, también podrían cuestionar la actual división de programas, haciendo surgir así la necesidad de iniciar un periodo de reflexión para valorar modificaciones que permitan evitar solapamientos innecesarios, y potenciar sinergias y complementariedades.



Finalmente, además de las complementariedades con otros programas de la FPE, las sesiones participativas con participantes han dejado entrever que existen sinergias positivas con otras ramas de formación pública, como la rama de enseñanza, puesto que al cursar ambas, se puede obtener una doble certificación dentro un margen de tiempo reducido, al ser muchos de los contenidos de posible convalidación.

4.5.2 Implementación

Una vez se ha diseñado y planificado la programación, se debe implementar la estrategia diseñada. A continuación se analizan detalladamente los diferentes aspectos como son (a) la oferta formativa, (b) la selección de las personas participantes (c) la experiencia de las personas formadoras (d) la metodología de aprendizaje de las personas participantes, (e) los recursos materiales e instalaciones, (f) la notoriedad y difusión del programa y (g) la metodología de mejora continua del programa.

A) Oferta formativa

El Acuerdo Marco objeto de análisis se licitó y resolvió entre los meses de abril y agosto de 2015, con una duración inicial de 2 años. Actualmente se encuentra prorrogado, hecho permitido siempre y cuando no se superen los 4 años de duración total. Se licitaron 34 lotes en total, todos relacionados con el sector del turismo, ocio y hostelería y enfocados principalmente hacia personas desempleadas. Cada lote licitado incluye la impartición obligatoria del módulo de formación complementaria relativo a la inserción laboral, sensibilización medioambiental e igualdad de género, pudiendo incluir también un módulo de prevención de riesgos laborales. Los contenidos de los módulos de formación complementaria vienen estipulados en la página web del SOC.

Dichos Certificados de Profesionalidad vienen detallados por su Real Decreto correspondiente (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015), y en cualquier caso, precisan de un módulo de formación práctica en centros de trabajo. Por tanto, el contenido viene altamente reglado, y así, el margen de libertad y flexibilidad otorgado a las entidades adjudicatarias es reducido.

En este sentido, a nivel general suelen ser las empresas, las entidades de formación o las oficinas territoriales las que proponen cursos destinados a satisfacer necesidades puntuales. Dicha propuesta se analiza por el departamento de planificación y, si su verificación tiene un resultado satisfactorio, se transfiere al departamento de contratación para que se formalice su realización. Según mencionan los responsables de la unidad planificadora del programa, suelen ser las empresas las más activas en este sentido, jugando el SOC un papel más reactivo. Así pues, se considera que deviene esencial establecer canales de comunicación bidireccionales y constantes entre el mundo empresarial, las entidades formadoras y los organismos públicos competentes para lograr que la formación llevada a cabo sea útil y se valore positivamente por el mercado.

Por otro lado, conviene mencionar que, si bien es cierto que el Acuerdo Marco ha simplificado la gestión y ha dotado de cierta flexibilidad a la oferta formativa al permitir formalizar nuevos contratos a medida que se van detectando nuevas necesidades, todavía existen rigideces en el sistema. En primer lugar (1), las sesiones participativas de personas formadoras y participantes han dejado entrever preocupaciones respecto a la correlación entre los cursos ofertados y la demanda real del mercado laboral en cuanto a formación. En segundo lugar (2), el proceso de homologación es de por



si complejo y, a pesar de que se está llevando a cabo una reflexión para simplificarlo, sobretodo detallando criterios simples y automáticos que se puedan cuantificar al valorar las propuestas técnicas, existe recorrido de mejora. De este modo, mientras que la contratación es simple, la homologación es muy compleja. En tercer lugar (3), las entidades formadoras deben homologarse, y una vez homologadas se trabaja con estas durante los 2 años de contrato y sus posibles prórrogas, no existiendo mecanismos para poder incluir a nuevas entidades en caso de detectar nuevas oportunidades no cubiertas por las entidades homologadas. En cuarto lugar (4), debido a tardanzas en la aprobación del presupuesto, la calendarización de los programas formativos suele demorarse en el tiempo, provocando que los cursos terminen finalizando cuando la temporada de verano decae.

Así pues, la distribución de los/as alumnos/as en las distintas familias formativas destaca por agrupar al 80% de las personas participantes en acciones formativas relacionadas con Hostelería y turismo, seguido por las que pertenecen a la familia de Actividades físicas y deportivas (9%), servicios socioculturales y a la comunidad (7%) y acabando con las acciones formativas relacionadas con la administración y gestión (4%).

Figura 14: Porcentaje de participantes por familia formativa



Fuente: Gráfico de elaboración propia a partir de la base de datos interna del SOC

Contrariamente, no se encuentran participantes registrados en la base de datos interna del SOC para los lotes de *Marítimo Pesquero*, y de *Comercio y Marketing*.

En relación a las familias presentadas, la distribución de la oferta formativa según la provincia de residencia del alumno/a es bastante equilibrada; los únicos aspectos que merece la pena resaltar son que las actividades físicas y deportivas representan un peso mayor en Tarragona y Lleida, y que la mayoría de las acciones formativas dentro del ámbito de Administración y Gestión se engloban en Girona. En este sentido, dado que en 2016 fue el primer año que la provincia de Girona llegó a los 5 millones de turistas, procedentes sobre todo de Francia, Benelux, Reino Unido y Alemania, parece lógico que se centraran los esfuerzos en estos colectivos (Datos estadísticos de turismo 2016, Boletín Profesional - Costa Brava, 2016).

Entrando en el detalle de las propias acciones formativas, debe destacarse la visión de las personas participantes en relación a la condensación de la materia, quienes consideran, a nivel general, que existe demasiada materia a impartir en demasiado poco tiempo. Este hecho genera que en muchos casos haya contenidos que no puedan ser explicados o priorizados por parte de los formadores, en detrimento de la formación de los alumnos. La causa principal de estas situaciones podría ser la rigidez del contenido que no permite la discrecionalidad de las personas formadoras para adaptarlo a las características tanto del curso como de las personas participantes.



Asimismo, las sesiones participativas han dejado entrever que, en algunas ocasiones, los contenidos de las acciones formativas se encuentran poco actualizados y hasta obsoletos, sin incluir, por ejemplo, referencias a las nuevas tecnologías o tendencias actuales. En este sentido, sería interesante optar por involucrar a profesionales del sector durante la fase del diseño del programa, tanto en relación a su programación como al contenido de los cursos.

Finalmente, como ya se ha comentado anteriormente (véase apartado 4.5.1 *Diseño*), es importante resaltar que tanto participantes como formadores/as consideran que la oferta de acciones formativas no siempre se realiza en consonancia con los ritmos del mercado de trabajo, siendo especialmente relevante en este sector (hostelería y turismo), el cual se caracteriza por un grado muy elevado de temporalidad. En concreto, la forma de optimizar la entrada en el mercado laboral de las personas participantes sería terminando el curso cuando empieza la temporada de verano, con el objetivo de aprovechar el incremento de oferta laboral en el sector.

B) Selección de las personas participantes y personas formadoras

B.1) Valoración de la experiencia de las personas participantes en la fase de selección

En este apartado se analizan los trámites llevados a cabo para seleccionar a las personas participantes de cada acción formativa. Así, el estudio se ha centrado en las pruebas de selección, ya que juegan un papel fundamental en la adaptación de los cursos a las condiciones y características específicas de las personas participantes, así como en la creación de grupos de niveles y atributos homogéneos, siempre que sea posible.

El pliego de condiciones técnicas (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015) especifica que la selección de los/as alumnos/as debe realizarse a través de un sistema mixto, en el cual participa tanto la entidad adjudicataria como el propio SOC. Durante el proceso de selección, se debe verificar que los/as solicitantes cumplen con los requisitos que establecen el programa formativo o el Real Decreto para los Certificados de Profesionalidad. Asimismo, al seleccionar a los/as candidatos/as se debe tener en cuenta la homogeneidad del grupo para poder optimizar el resultado de la formación.

Según el artículo 20 del Real Decreto 34/2008 que regula los requisitos de acceso a la formación de los Certificados de Profesionalidad, verificar el nivel competencial de los/as participantes mediante la posesión de titulación previa oficial (desde otro Certificado de Profesionalidad del mismo módulo, hasta graduado Escolar) es suficiente para la cualificación profesional de nivel 2 y 3.

Asimismo, se deberán realizar pruebas que acrediten competencias clave, incluyendo aquí la comunicación y el manejo simple de los números. No obstante, están exentos de estas pruebas las personas que ya las hubiesen superado satisfactoriamente con anterioridad. Por lo tanto, el hecho de no haber realizado prueba de selección no es per se, algo cuestionable. No obstante, otra análisis sería plantearse si el hecho de estar en posesión de un título oficial previo garantiza la homogeneidad del curso. Adicionalmente, en relación a los programas formativos que no llevan asociado un Certificado de Profesionalidad, los requisitos de acceso al curso vienen establecidos por cada programación elaborada desde el SEPE, aunque el nivel de detalle es bajo. Así, las entidades formadoras tienen más flexibilidad y margen de actuación.

En este sentido, la mayoría de encuestados/as afirma haber realizado algún tipo de prueba de selección (un 55,42%). Entre el 44,48% de encuestados/as que no ha realizado ninguna prueba, destacan aquellos/as participantes que han asistido a cursos tan diversos como cocina, idiomas y

promoción turística. Los porcentajes no varían significativamente si se divide a la población en función de si han realizado un curso asociado a la obtención de un Certificado de Profesionalidad.

Entrando en detalle, de entre aquellos/as participantes que sí que han realizado pruebas de selección, la gran mayoría ha llevado a cabo pruebas técnicas de nivel (un 50%), seguido de un 22% que menciona las entrevistas personales y un 21% confirma haber realizado las dos tipologías de prueba. Así pues, parece que el hecho de realizar las pruebas de selección depende más de la entidad formadora y no tanto de la tipología de la acción formativa en cuestión. No obstante, y a modo de ejemplo, para la actividad de cocina, destacan los cursos de nivel 2 cuando se han realizado pruebas, y los de nivel básico cuando no se ha llevado a cabo ninguno.

En relación a la experiencia de las personas participantes y las personas formadoras con las pruebas de selección, hay diversos puntos a tener en cuenta. En primer lugar, las personas formadoras comentan que les gustaría tener un papel más relevante en la selección de los/as alumnos/as, para así asegurar el nivel del curso y poder conocerlos con antelación para adaptarse a sus requerimientos y necesidades. No obstante, debido a que en el momento de la selección las entidades suelen tener un gran volumen de trabajo y, muchas veces su participación es complicada. En segundo lugar, tanto participantes como formadores/as consideran que la prueba de competencias básicas suele ser demasiado larga y poco adecuada y adaptada a la realidad y al contenido del curso, teniendo así un carácter algo desmotivador. Para mejorarlo, se considera que las pruebas deberían configurarse como pruebas de competencias reales, y no tanto basadas en contenidos específicos que suelen no tener relación con el curso que el/la alumno/a ha seleccionado. Así, a pesar de querer incluir una parte de valoración de conocimientos globales de las personas participantes, estas pruebas deberían incluir aspectos concretos de las acciones formativas.

De forma adicional a las pruebas de selección teóricas y escritas, en algunas entidades, también se realizan entrevistas con los/as alumnos/as para conocer sus circunstancias personales y motivaciones para apuntarse al curso en cuestión. Estas entrevistas son útiles para determinar y valorar el nivel de compromiso del/la alumno/a en relación al curso y también poder tomar una decisión en su selección.

Así, la disparidad de situaciones en relación a las pruebas de selección puede tener diversas causas, entre las cuales destacan: (a) el hecho de no establecerse unos requisitos mínimos bases del Acuerdo Marco o bien no llevar a cabo un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los mismos; (b) pedir como justificante una titulación o acreditación previa que acredite el nivel de conocimiento exigido, puesto que este puede no ser equivalente al que se obtendría a través de las pruebas de selección o (c) captar participantes sea complejo y las entidades formadoras rebajen los requisitos iniciales.

En definitiva, la elevada divergencia en la selección de las personas participantes podría considerarse como uno de los elementos causantes de la heterogeneidad que caracteriza a las aulas y que, en consecuencia, afecta a la calidad de la formación que vayan a recibir los/as alumnos/as en esa acción formativa.

B.2) Valoración de la experiencia de las personas formadoras en la fase de selección

La selección de las personas formadoras se realiza principalmente en función de las experiencias previas que tienen las entidades con ellos; es decir, las propias entidades informan de los cursos a aquellos/as formadores/as que les han dado buenos resultados en las acciones formativas realizadas anteriormente.



Asimismo, las personas formadoras destacan que la relación con las entidades para las que trabajan suele ser positiva, lo cual les permite entablar relaciones a largo plazo con la entidad y no solamente para acciones formativas concretas en años concretos. Por lo tanto, la disponibilidad y el apoyo de la entidad a los/as formadores/as es en general un aspecto bien valorado.

No obstante, en relación a la fase de selección inicial, es decir a la primera vez que una persona se muestra interesada en participar en los cursos como formadores, se observan algunas dificultades en el sistema de selección. Así, la mayoría de personas formadoras afirma conocer las plazas vacantes por primera vez a través de su red de contactos o en las páginas web de búsqueda de trabajo. En este sentido, consideran que la página web del SOC está desactualizada y no es siempre fiable, hecho que provoca que deban buscar vías alternativas para informarse de las vacantes y a la vez, puede dejar fuera a algunos formadores/as que desconozcan estas vías alternativas.

Por este motivo, y de cara al futuro, se considera que debería adaptarse la página web del SOC para facilitar que el sistema de selección de personas formadoras pueda realizarse de una forma más dinámica, consiguiendo que, a través de la información que en ella aparece, las personas formadoras puedan presentarse proactivamente como candidatos a impartir los posibles cursos de formación distintos que se prevea impartir. Por último, sería importante definir los plazos para presentarse como candidato a formador/a de una forma regular y en unas fechas determinadas para dotar de mayor estabilidad a la selección de los mismos.

C) Metodología de aprendizaje

La metodología de aprendizaje combina clases lectivas presenciales y trabajos prácticos y/o en equipo. No obstante, a pesar de que a nivel general la valoración es positiva, los/as participantes opinan que, en algunas acciones formativas, debería existir un mayor porcentaje de contenidos prácticos que permitan aplicar la teoría aprendida y desarrollar las habilidades necesarias para la profesión, más allá de las futuras prácticas que puedan realizar.

D) Recursos materiales e instalaciones

Los recursos materiales y las instalaciones utilizadas para impartir las acciones formativas del Acuerdo Marco se consideran adecuadas, tanto por parte de los/as alumnos/as como de los/as formadores/as. Por tanto, puede considerarse que, a grandes rasgos, todos los centros de formación disponen de los recursos materiales, medios técnicos y talleres necesarios para poder implementar la metodología teórica-práctica presentada y considerada óptima para impartir las formaciones.

La adecuación de los materiales didácticos se confirma con la valoración positiva de las personas participantes, que han otorgado a este aspecto una puntuación media de 8,79 en los cuestionarios de satisfacción. En este sentido, al evaluar los resultados por nivel de estudios, se observa una clara correlación negativa entre el nivel de estudios y la valoración de los materiales didácticos y su suficiencia; así, a mayor nivel de estudios, las personas participantes se vuelven más críticas. De hecho, las diferencias son extremadamente elevadas, y mientras las personas participantes con estudios universitarios han valorado los materiales con un 8,55, aquellos/as sin titulación previa oficial les han dado un 9,61. En este punto, el aspecto que se ha reiterado más veces como fuente de mejora es la necesidad de actualizar algunos de los materiales. Los motivos más probables de esta diferencia son (a) la experiencia previa educativa de los individuos con estudios universitarios, con lo que disponen de más información con la que comparar, o (b) los cursos no se encuentran

adaptados a las necesidades de dicho colectivo, puesto que es el minoritario (representa un 16% del total de participantes).

Al dividir las personas participantes según la familia formativa en la que han participado, puede observarse que aquellas que provienen de acciones formativas relacionadas con Administración y gestión y actividades físicas y deportivas tienden a valorar de modo menos positivo la documentación recibida, su fácil comprensión y su actualización, con puntuaciones medias de 8,62 y 8,01 respectivamente (frente a una media global de 8,79). En relación a la suficiencia de los materiales sucede lo mismo con los cursos relativos a Actividades Físicas y Deportivas, englobando unas puntuaciones medias de 7,39.

Por otro lado, las instalaciones y medios técnicos se valoran con una puntuación media de 8,41, siendo la adecuación del aula, taller o instalaciones el aspecto peor valorado, con una puntuación media de 8,32. A pesar de ser un resultado a simple vista positivo, como se profundizará más adelante, las puntuaciones obtenidas a lo largo del cuestionario han sido extremadamente positivas y por encima de 8,5, con lo que aquellas inferiores deberían analizarse con precaución.

En concreto, al diferenciar a los/as participantes por nivel de estudios se muestra, otra vez, una correlación negativa y con diferencias significativas. En particular, las personas participantes sin titulación previa oficial lo valoran con un 9,52, frente a un 7,30 de aquellos/as con titulación universitaria. Estos últimos, ponen especial énfasis en las posibilidades de mejora de las aulas, talleres e instalaciones en general. Las razones son seguramente las mencionadas anteriormente.

Asimismo, las mayores divergencias se observan al dividir las personas participantes según familia formativa; y es que, de modo similar al caso anterior, los cursos relacionados con las Actividades Físicas y Deportivas, y Administración y Gestión, se valoran muy por debajo de la media, con un 7,27 y 7,5 respectivamente. Y aquí, las opiniones relativas a las aulas, talleres e instalaciones son incluso inferiores a 7 (6,93 y 6,97, respectivamente).

Finalmente, en las sesiones participativas, formadores/as y participantes manifiestan que las diferencias entre centros son, en algunos casos, relevantes. Por lo tanto, a pesar de que en general la calidad de las instalaciones es positiva, pueden darse casos donde las mismas no estén al nivel necesario del curso de formación.

E) Notoriedad y difusión del programa

En este apartado se valora el éxito de la estrategia de comunicación de la oferta formativa en relación a los colectivos de interés; incluyendo aquí, (1) el personal técnico de las oficinas de empleo; (2) los potenciales participantes; (3) el personal formador, y (4) las empresas.

A nivel general, cabe destacar que existen diversos objetivos que persigue la comunicación del programa. Por un lado, la mejora del reconocimiento de los cursos y de los Certificados de Profesionalidad en los distintos sectores económicos, los cuales suelen ser bien valorados y reconocidos por parte de la administración pública, pero no por el resto de sectores, a diferencia de lo que ocurre con otros modelos de formación como la Formación Profesional reglada. En este sentido, se considera que un buen reconocimiento de los cursos por parte de los distintos actores implicados en cada uno de los sectores, es determinante para mejorar la empleabilidad y/o las posibilidades de inserción laboral de las personas participantes, así como en términos de la calidad de dicha contratación.

Asimismo, y antes de entrar a detallar la comunicación específica para cada colectivo, es importante tener en cuenta que las acciones comunicativas no se realizan únicamente por parte del SOC, sino que también las hacen las entidades. Este factor es relevante dado que en la propia estrategia de comunicación del SOC debe tenerse en cuenta, puesto que afecta a cómo pueden ver los/as alumnos/as y las empresas los cursos del Acuerdo Marco.

E.1) Estrategia de comunicación al personal técnico de las oficinas de empleo

Teniendo en cuenta que el programa del Acuerdo Marco va dirigido especialmente a personas en situación de desempleo, las oficinas de empleo se consideran uno de los principales canales de comunicación que puede utilizar el SOC y por tanto, al cual debe prestarse especial atención.

En este sentido, y analizando la situación actual de dicho canal, se ha podido determinar que las oficinas de empleo deberían disponer de una mayor y más exhaustiva información sobre el programa del Acuerdo Marco, para poder constituirse así como un lugar relevante donde poder informar físicamente y de manera personal de las acciones formativas del programa a aquellos ciudadanos que buscan empleo, orientación o formación.

No obstante, esto solo es posible si se ha informado debidamente a los/as empleados/as de las oficinas de empleo y, además, se les consigue transmitir la utilidad que tienen las acciones formativas para las personas en situación de desempleo. De este modo, se consigue que los/as empleados/as de la administración confíen en dichos cursos y puedan promocionarlos de forma positiva de cara al público.

E.2) Estrategia de comunicación a los potenciales beneficiarios

En primer lugar, se ha evaluado si las personas participantes de las acciones formativas conocen el principal organismo promotor de las mismas (es decir, el SOC), ya que los cursos se realizan por entidades formativas externas y existe la posibilidad de que se desconozca la institución que, en última instancia, las respalda. En este sentido, la encuesta realizada en el marco de la evaluación muestra que todos los encuestados son conscientes de la existencia del SOC. Este aspecto es a la vez positivo y razonable, ya que la gran mayoría de las personas participantes de las acciones formativas del Acuerdo Marco son las personas desempleadas, con lo que su contacto con el SOC y con las oficinas de empleo suele ser más continuo.

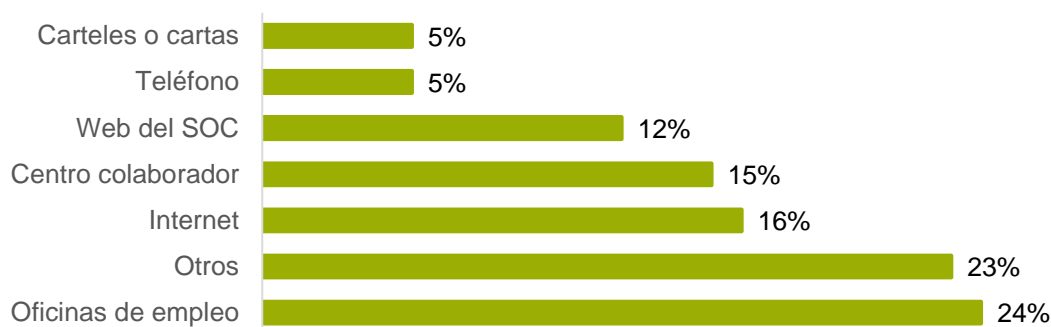
Por otro lado, cabe destacar que para llevar a cabo el estudio en profundidad de las estrategias de comunicación dirigidas a potenciales beneficiarios/as, se ha utilizado la información disponible en los cuestionarios de satisfacción, complementándola con la encuesta. En relación a la primera herramienta, conviene mencionar que la información que se deriva de ella es limitada y convendría replantearse la necesidad de ampliar las respuestas disponibles a la pregunta “cómo conoció el curso”. En este sentido se muestra, como ejemplo, que en el cuestionario no se incluye la red de conocidos como opción disponible, y es esta precisamente la especificada más veces en el apartado “otros”). De la misma forma, cabe destacar el creciente uso de las redes sociales y, en particular, de Twitter. Su impacto, no obstante, no puede medirse a través de los cuestionarios dado que no aparece como opción disponible.

Teniendo en cuenta las limitaciones mencionadas, los cuestionarios de satisfacción muestran que los canales principales a través de los cuales las potenciales personas participantes conocen las acciones formativas, por orden de magnitud, son los siguientes: (a) las oficinas de empleo (24%); (b)

Internet (16%); (c) el centro colaborador (15%); (d) otros (13%), y (d) la web del SOC (12%). De los datos anteriores pueden derivarse primeras conclusiones, como que: (1) como se intuía, las oficinas de empleo son el canal que deriva a más participantes; (2) la web del SOC es menos efectiva que la búsqueda generalizada a través de internet, puesto que esta se considera poco intuitiva, compleja y con información insuficiente; (3) los centros de formación, que a pesar de realizar una importante acción de difusión y publicidad de sus acciones formativas, tienen un impacto modesto; (4) el impacto de los medios de comunicación tradicionales es muy reducido (1%), y (5) dentro del apartado “otros” se ha mencionado la red de conocidos recurrentemente.

Así pues, en el gráfico presentado a continuación (*Figura 16: Fuentes de conocimiento del Acuerdo Marco*) se muestran los principales canales de comunicación a través de los cuales los/as alumnos/as conocieron los cursos del Acuerdo Marco. En el apartado “Otros”, como se ha comentado, además de la red de conocidos se incluyen aquellos que conocieron el curso a través de la empresa (2%), de los ayuntamientos (2%) y otras fuentes de información minoritarias.

Figura 15: Fuentes de conocimiento del Acuerdo Marco



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos del cuestionario de satisfacción interno

Centrando el análisis en las principales variables transversales, las diferencias más relevantes se observan al dividir la población por edad y nivel de estudios.

Para el segundo (edad), se muestra que, por lo general, a mayor edad, el conocimiento a través de las oficinas de empleo es superior (26% de jóvenes entre 16 y 29 años frente al 40% de personas mayores de 55 años). Ello se compensa con la tendencia revertida para el caso de internet; siendo para las personas mayores de 55 años un 6% y para el colectivo joven un 19%. Este hecho es coherente con la realidad actual; en particular, en 2016 el 88% de la población utilizaba internet, siendo el colectivo de más de 55 años el que hacía un uso menos intensivo, con una tasa del 54,2% (Uso del ordenador y de Internet, Instituto de Estadística de Catalunya, 2016). Asimismo, un estudio del Consejo de Audiovisuales de Cataluña (CAC) revela que si la ciudadanía de Cataluña tuviese que escoger un solo medio de comunicación, la mayoría optaría por internet, relegando la radio y la prensa escrita a un segundo plano. No obstante, la brecha generacional se mantiene presente a lo largo del estudio, donde se observa con claridad un punto de inflexión en los 50 años; y es que a partir de entonces los medios de comunicación tradicionales ganan un protagonismo considerable (Los catalanes escogen internet como el medio preferido para informarse, CCMA i Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), 2019).

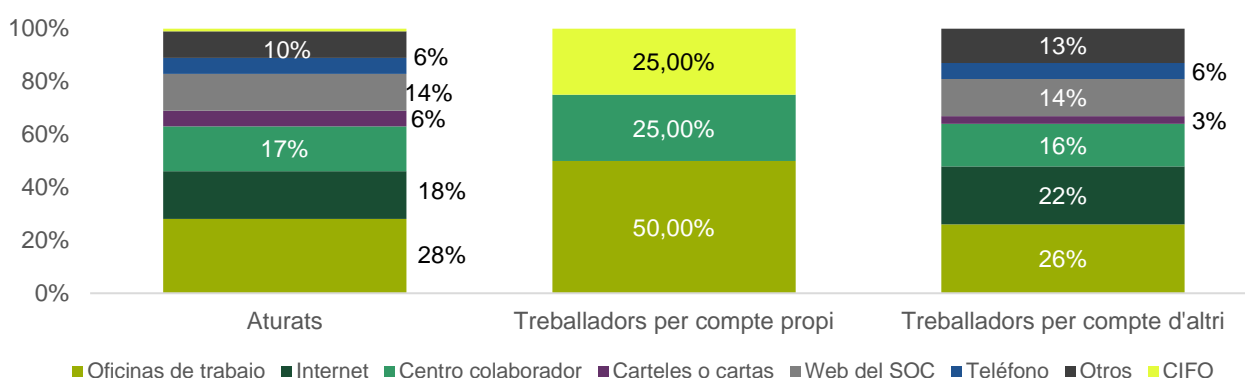
Para el tercer elemento transversal (nivel de estudios), existe una correlación negativa evidente entre el nivel de estudios y el conocimiento a través de las oficinas de empleo y por medio de carteles o



folletos. En particular, mientras que el 43% de personas participantes sin titulación oficial previa conoce los programas a través de las oficinas de empleo, sólo el 27% de aquellos/as con estudios superiores de Formación Profesional o universitarios lo hace mediante este canal. De modo similar, el conocimiento a través de folletos y carteles predomina en el colectivo sin titulación previa (11% frente a la media del 5%). No obstante, lo contrario sucede para Internet, (4% sin titulación frente al 29% de las personas participantes con estudios universitarios). Por lo tanto, podría decirse que a mayores estudios, más probabilidad de utilizar nuevos medios de comunicación como internet, y no tanto desplazarse a las oficinas de empleo, hecho posiblemente vinculado también, como ya se ha ido comentado, a la tendencia en cuanto al desempleo de ambos colectivos.

Finalmente, al dividir a las personas participantes por provincia, los datos más destacados son los siguientes: (a) Internet posee un impacto mayor en las personas participantes que asisten a acciones formativas en Barcelona (21% frente al menor impacto de Tarragona con un 3%); (b) en Lleida, el peso del canal de comunicación “folletos y cárteles” es superior al del resto de provincias (16% frente a la media del 4% del resto); (c) en Girona destaca el teléfono como medio de canal efectivo (41% frente a la media del resto del 5%), y (d) los centros de formación parecen más activos en las provincias de Lleida y Tarragona, hecho que podría ser uno de los causantes de la heterogeneidad comunicativa de los centros.

Figura 16: Fuentes de conocimiento del Acuerdo Marco según la situación laboral de los alumnos



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos del cuestionario de satisfacción interno

Por otro lado, para profundizar en el análisis de la estrategia de comunicación, se ha estudiado la encuesta realizada en el marco de la evaluación para completar los datos obtenidos en los cuestionarios de satisfacción. Así, se consiguen suplir las limitaciones que se comentaban al inicio (se añaden las redes sociales y la red de conocidos como opciones disponibles).

Al analizar claramente el efecto de la red de conocidos, puede observarse que este representa un 15% sobre el total, siendo una cifra claramente significativa. Ello deja entrever la importancia del “boca oreja” y la posible satisfacción de los/as exalumnos/as que recomiendan el curso (véase apartado 4.5.3 Resultados - Satisfacción de los colectivos implicados).

Por su lado, las redes sociales representan únicamente el 5,42% de las respuestas, con lo que se considera que posiblemente no se está utilizando todo su potencial. De hecho, según comentan las personas responsables del Acuerdo Marco, la principal red social utilizada es Twitter, pareciendo dejar de lado el incremento del uso de Instagram, las tendencias en el uso de Facebook o la importancia de LinkedIn como red profesional. En este punto, debería tenerse en cuenta que cada



colectivo, sobretodo en términos de edad, tiene patrones de uso distintos. Por tanto, sería interesante profundizar en cuáles son los patrones existentes en cuanto a redes sociales y el tipo de mensaje que se utiliza para captar la atención, para así poder valorar su adaptabilidad.

En este sentido, los datos de la encuesta muestran que el conocimiento a través de las redes sociales desciende con la edad (3,2% del colectivo más joven frente al 1,9% de personas mayores de 55 años). Las diferencias entre hombres y mujeres también son significativas (0,6% de los hombres frente a un 5,2% de las mujeres), hecho coherente con la realidad actual donde de media, son las mujeres las que hacen más uso de las redes sociales (Estudio Anual de las Redes Sociales, IAB, 2018). Para las personas extranjeras, la repercusión de las redes sociales es nula, y los centros de formación tienen mayor impacto sobre las personas no extranjeras que sobre las extranjeras (20,4% frente a un 13%).

Así pues, sería aconsejable valorar cada uno de los canales de comunicación para realizar posteriormente una priorización y centrarse en las vías menos costosas y con mayor potencial de llegada. A modo de ejemplo, Internet (incluyendo aquí desde redes sociales como búsquedas generalizadas o la web del SOC) atrae a más del 40% de las personas participantes. Ello es coherente con la tendencia actual del mercado y las preferencias de los individuos. Además, es destacable el hecho de que se trata de un medio de comunicación poco costoso que podría aumentar la notoriedad de los cursos en el tejido productivo del territorio, así como su impacto y alcance.

En este sentido, si se segmentaran los canales de comunicación y mensajes por segmentos de participantes, se podrían vincular a los objetivos estratégicos y operativos comentados en el apartado de diseño. De esta manera, por ejemplo, se podría incidir en la reducción de la brecha de género.

Por otro lado, cabría replantearse la posibilidad de prescindir de aquellos canales con menor impacto (como por ejemplo, la radio y la televisión), teniendo en cuentas las particularidades de cada colectivo. En efecto, sólo un 1% de las personas participantes de las acciones formativas del Acuerdo Marco ha sido informado por primera vez a través de la radio o televisión.

Asimismo, también es necesario potenciar el papel crucial que juegan en esta fase los centros de formación y garantizar que sus esfuerzos de publicidad son suficientes, para lograr así facilitar tanto la tarea de captación de nuevos participantes como la mejora de la percepción y notoriedad de los cursos. Además, cabe destacar que la falta de implicación de las empresas en la fase de diseño de los programas queda evidenciada aquí, puesto que las organizaciones empresariales no aparecen como fuente de conocimiento de ninguna de las personas participantes. Este desconocimiento por parte del tejido empresarial podría generar que las acciones formativas sean infravaloradas por parte del mercado, hecho que podría acabar incidiendo en las posibilidades de inserción de los/as alumnos/as.

Adicionalmente, dado que el sector turismo es una rama atractiva para la población extranjera, se plantea que des del programa debería incidirse en este colectivo para llegar al máximo número de participantes posibles. Una posibilidad sería facilitando la navegación de la web del SOC e incluir la posibilidad de visualizarla en inglés. En este sentido, sucede que mientras el 28% de las personas no extranjeras conocen las acciones formativas a partir de la web del SOC, solo el 13% de las extranjeras lo hace mediante dicho medio, según la encuesta de satisfacción. De hecho, la mejora de la web del SOC y la reducción de sus dificultades a la hora de navegar y buscar la información necesaria, son ambos aspectos reiterados por las personas participantes.

De todo lo anterior puede deducirse que sería conveniente establecer una estrategia de comunicación diferenciada teniendo en cuenta la priorización de los distintos colectivos y llegar a ellos de la forma más efectiva posible.



Para terminar, no puede olvidarse que la calendarización de la comunicación de las acciones formativas del Acuerdo Marco es un elemento clave para poder alcanzar estos objetivos. En este sentido, se opina que si se comunican los cursos con poca antelación, las solicitudes para participar en los mismos serán mucho menores que si estas acciones comunicativas se efectúan con una cierta antelación. Por lo tanto, en las sesiones participativas se ha propuesto como posible solución informar de las acciones formativas provisionales, a pesar de no saber con certeza si se van a realizar, o cuando van a iniciarse, para así darlos a conocer a potenciales participantes con mayor antelación y conseguir atraer a un mayor número de estos. Adicionalmente, en relación a dicha comunicación, se opina que debería ofrecerse una información más rigurosa y exhaustiva de los contenidos del curso, los/as formadores/as y la duración, entre otros elementos, para conseguir así que las personas interesadas puedan tomar una decisión conociendo en profundidad el curso y evitando así posibles bajas prematuras futuras.

E.3) Estrategia de comunicación a las personas formadoras

La estrategia de comunicación del SOC respecto al programa del Acuerdo Marco también tiene que tener en cuenta a las personas formadoras. En este sentido, la mayoría de ellas señalan haber conocido los cursos a través de su red de contacto o de la propia entidad formadora que los imparte, en el caso de existir un vínculo previo con ellas debido a haber sido formadores/as anteriormente en alguna acción formativa del programa o incluso por haber formado parte de la entidad con anterioridad en el marco de otro tipo de formación.

Asimismo, algunos formadores/as también mencionan, además de la entidad y la red de conocidos, otras fuentes de conocimiento de los cursos como portales web de mercado, en los que se ofrecen para impartir cursos a las entidades. En este sentido, la información que las personas formadoras adquieren a través del SOC es escasa, dado que se trata de un colectivo minoritario el que conoce las ofertas de formadores a través del SOC.

En conclusión, puede afirmarse que se encuentra cierto espacio de mejora en relación a la comunicación con los/as formadores/as. En este sentido, una idea clara surgida de las sesiones participativas es la necesidad de optimización del portal web del SOC, el cual se considera desactualizado y es visto como una herramienta poco útil para recibir información.

E.4) Estrategia de comunicación a las empresas

En último lugar, el estudio de la notoriedad del Acuerdo Marco se focaliza en la estrategia comunicativa dirigida a las empresas, la cual se percibe como especialmente relevante de cara a la valoración del curso por parte del tejido productivo del territorio y a la futura entrada de las personas participantes en el mercado laboral.

Actualmente, son especialmente las entidades de formación y sus correspondientes formadores/as los que mantienen el contacto con las empresas. Así, fruto de sus conversaciones con las empresas, las personas formadoras destacan que los cursos no tienen notoriedad suficiente, puesto que el mercado no parece ser consciente del valor añadido que aporta a sus participantes.

En este sentido, es importante definir una clara estrategia de comunicación a las empresas para dar a conocer los cursos impartidos en el marco del Acuerdo Marco y aumentar así el prestigio de los mismos. De este modo, se lograría que las organizaciones puedan tener un conocimiento inicial que motive, luego, su involucración activa a lo largo de las distintas etapas de las acciones formativas (desde su diseño hasta su colaboración en los módulos de prácticas y posterior evaluación).



F) Mejora continua

Con el objetivo de garantizar la evolución, la adaptación y la optimización constante del programa en general y de los cursos en particular del Acuerdo Marco para tender a la excelencia, se considera necesario disponer de herramientas y técnicas que faciliten la mejora continua del programa. No obstante, desde la unidad planificadora del programa, no se realiza de forma intensiva ninguna de dichas acciones, surgiendo la necesidad, por lo tanto, de definir mecanismos que aseguren la máxima calidad constante de la formación.

En este sentido, se considera que la herramienta principal utilizada por la unidad planificadora en la actualidad son los cuestionarios de satisfacción, los cuales, a pesar de realizarse de forma sistematizada, no se explotan en su máximo potencial.

Así pues, a pesar de que esta técnica, en caso de ser explotada, se consideraría adecuada y permitiría garantizar un cierto grado de evolución de la oferta formativa, como se apuntaba anteriormente, sería necesario mejorar el funcionamiento de estos cuestionarios, garantizando que los/as alumnos/as puedan responder con suficiente independencia y espíritu crítico respecto de las acciones formativas y cómo han sido impartidas.

Adicionalmente a estos cuestionarios, sería óptimo dotar de herramientas adicionales que permitieran adaptar la oferta formativa a lo largo del tiempo, como, por ejemplo, establecer un sistema de *feedback* de formadores/as y empresas, una autoevaluación de desempeño y un periodo de reflexión anual a nivel general del programa del Acuerdo Marco para valorar sus resultados y proponer mejoras, entre otros.

4.5.3 Resultados

4.5.3.1 Eficacia

Cuando el programa ya se ha ejecutado y finalizado, es importante realizar una evaluación exhaustiva y completa de su eficacia, es decir, su capacidad para llegar a producir y obtener el efecto deseado para el programa del Acuerdo Marco. Para realizar dicha evaluación, el análisis se centra en (a) el logro de los objetivos; (b) el compromiso de las personas participantes (asistencia y motivos de inscripción); (c) el proceso formativo y mejora competencial; (d) la satisfacción de los colectivos implicados, (e) la adecuación a la demanda real; (f) la cobertura de la población diana y de las necesidades de las personas participantes, y (g) otros elementos organizativos y administrativos.

A) Logro de objetivos

En primer lugar, es importante preguntarse si el programa ha conseguido cumplir los objetivos que se había planificado. En este sentido debe destacarse, como se ha mencionado anteriormente, que a día de hoy desde el programa del Acuerdo Marco no se tiene sistematizada la cuantificación de los objetivos estratégicos perseguidos, de modo que al finalizar las acciones formativas no resulta posible calcular dichos resultados, dificultando en consecuencia la presente evaluación (véase apartado 4.5.1 *Diseño - Pertinencia*). A pesar de esto, se observa que resultaría viable medir los resultados operativos (ej.: el número de participantes por género o edad, el total de acciones formativas realizadas o la satisfacción de los agentes implicados), a pesar de que estos resultados no son analizados ni explotados en profundidad para sacar conclusiones e ir adaptando la oferta

formativa del programa y el foco de atención de los centros año tras año, en función de los resultados obtenidos.

Así, únicamente se establecen objetivos de carácter administrativo, destacando el número de 15 alumnos/as por aula subvencionable, el 75% de asistencia mínima para recibir la subvención, o un 10% máximo de participantes que se encuentren en activo en el mercado laboral.

En este sentido, las sesiones participativas han resaltado las dificultades que existen para completar las aulas con 15 personas, mencionando, en algunas ocasiones, que al intentar alcanzar el número de 15 personas subvencionables, la calidad de la formación se ve perjudicada, debido a la reducción de la rigidez y rigurosidad en la selección de las mismas. Teniendo en cuenta este aspecto, tal vez cabría la posibilidad de plantearse si el sistema de subvención de precio por hora y alumno/a es el más efectivo, o se debería optar por un sistema de financiación basado en los resultados, o plantear y estudiar en profundidad algún sistema alternativo.

B) Compromiso de las personas participantes

Con el objetivo de medir el grado de compromiso de las personas participantes se analizan diferentes variables numéricas que, en última instancia, pretenden demostrar los siguientes elementos: (a) el grado de implicación de los/as asistentes, y (b) sus motivaciones.

B.1) Grado de implicación de las personas participantes

Durante el estudio, se ha cruzado información obtenida de la base de datos interna del SOC con los cuestionarios de satisfacción y la encuesta realizada en el marco de la evaluación. Asimismo, se ha medido el grado de implicación de los/as asistentes mediante el porcentaje de asistencia y el ratio de abandono gracias a que todos las personas participantes siguen un control de asistencia a los cursos; control que se realiza de forma manual mediante la firma de la lista de clase. De hecho, la subvención de estos centros depende del porcentaje de asistencia de los/as alumnos/as a los distintos cursos, con lo que deviene una tarea fundamental.

Respecto a las tasas de asistencia, la base de datos internos del SOC evidencia una asistencia media de las personas participantes que han finalizado las acciones formativas de un 93,98%, no existiendo diferencias significativas entre género, franja de edad ni condición de discapacidad. Destaca, no obstante, la relación directa entre edad y tasa de asistencia; así, las personas de más edad son las que tienen tasas de asistencia más altas (95% para los mayores de 55 años frente a un 93,49% del resto). Este hecho se puede deber, probablemente, a que las personas más mayores ven sus posibilidades de encontrar un puesto de trabajo más reducidas y, por tanto, asumen un mayor compromiso con las acciones formativas del programa.

Finalmente, las personas extranjeras y aquellas con una condición de discapacidad declarada, poseen tasas de asistencia menores a la media global (93,01% y 90,95%). Uno de los motivos podría deberse a que los cursos no se encuentren suficientemente adaptados a sus necesidades, debido a su baja representación, hecho que pondría en entredicho que los cursos realmente se diseñen teniendo en cuenta sus necesidades, si bien durante la evaluación se ha sugerido que algunas de las acciones formativas se dirigen específicamente al colectivo con condición de discapacidad.

En cualquier caso se muestran tasas de asistencia media muy elevadas, y es que no debe olvidarse que es obligatorio que se indique la asistencia de cada alumno/a como requisito para realizar la liquidación de la subvención. No obstante, las sesiones participativas han dejado entrever que el

sistema de control de asistencia es demasiado rígido y muchas veces no favorece la conciliación familiar ni contempla la posibilidad de sufrir ciertos imprevistos. Asimismo, la penalización que sufren los centros por bajas prematuras no debidas a colocación (pero que podrían deberse a fuerza mayor) o por no alcanzar el 75% de asistencia para recibir la subvención, provocan que la asistencia se convierta en el aspecto de principal importancia para las entidades, en detrimento en algunas ocasiones, como se exponía anteriormente, de la calidad del servicio prestado. De nuevo, sería interesante revisar el sistema de financiación actual, tal y como se ha descrito en el apartado anterior.

Dicho esto, y en relación a la finalización de la acción formativa, datos internos del SOC muestran que el 84,36% de las personas participantes ha finalizado el curso (correspondiendo el 71,30% a personas aprobadas en itinerarios completos, el 7,94% a itinerarios parciales completados con la calificación de apta, el 2,68% a no aptas y el 2,44% a bajas por finalización del módulo formativo). El resto, un 15,64% no ha finalizado el curso a causa de bajas prematuras (integrando aquí tanto bajas justificadas como injustificadas). De entre las bajas prematuras, el 65% son justificadas y, a su vez, la mayoría se debe a la colocación (el 35%), aspecto muy positivo puesto que, al fin y al cabo, el objetivo del Acuerdo Marco es que las personas desempleadas encuentren empleo. Cabe destacar que todas las tasas mencionadas anteriormente se miden por expediente, con lo que si una persona está registrada en más de un expediente, se incluyen ambos resultados.

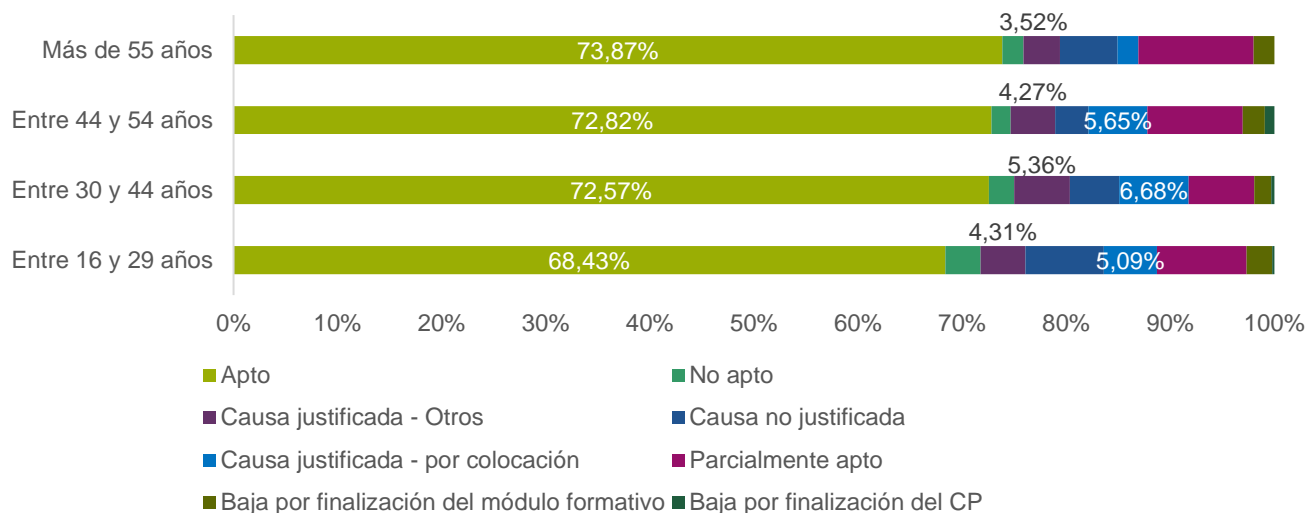
Entrando en detalle, las personas con discapacidad, siendo un colectivo infrarrepresentado, posee una de las menores tasas de finalización, con un 82,25% y a la vez, la mayor tasa de baja prematura justificada que no se debe a la colocación (representando un 53% sobre el total de bajas prematuras). Del mismo modo, la tasa de finalización de las personas extranjeras asciende al 78,78%. Otra vez, debería preguntarse si los cursos se encuentran realmente adaptados a sus necesidades, tanto formativas como de inclusión en el mercado laboral.

Al dividir la población por franjas de edad, se observa curiosamente una correlación positiva entre la edad y la finalización del curso; así, a más edad, la probabilidad de terminar el curso es superior (82,83% de las personas jóvenes entre 16 y 29 años frente al 88,94% de las personas mayores de 55). Este hecho sorprende porque, precisamente, los/as jóvenes son el colectivo mayoritario en las acciones formativas (representan un 39,74%) con lo que cabría esperar que los cursos se encontraran más adaptados a sus necesidades. Adicionalmente, en relación a las bajas prematuras, se resalta el hecho de que el colectivo con mayores bajas por colocación es el comprendido entre los 30 y 44 años (6,68%), seguido por el de 45-54 (5,65%). Este hecho sigue la tendencia del mercado (véase apartado 4.5.4 *Impacto*) ya que, si bien es cierto que los individuos de entre 30 y 44 años son el colectivo dominante en el sector turístico, algunos estudios (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018) indican que precisamente la actividad del turismo ayuda a integrar en el mercado laboral a aquellos individuos más vulnerables en términos de empleabilidad (refiriéndose a los mayores de 45 años).

Adicionalmente, la encuesta realizada en el marco de la evaluación ha hecho hincapié en qué motivos concretos no justificados han llevado a las personas participantes a finalizar de forma anticipada las acciones formativas. Una vez se han excluido las causas de fuerza mayor (incluyendo bajas por colocación, enfermedad grave, cambio de domicilio o incompatibilidad horaria), los motivos que predominan son: un nivel del curso demasiado bajo y desalineamiento con expectativas iniciales (un 29% de las bajas prematuras no justificadas para ambos casos). Estos resultados pueden dejar entrever varias causas: (a) o bien, que la publicidad de los cursos no se realiza de la manera más correcta en cuanto al contenido y a los resultados esperados, o (b) que los cursos pueden ser percibidos con una calidad posiblemente mejorable. Además, cabe destacar que ambos aspectos

han sido resaltados principalmente por las personas participantes con estudios superiores, siguiendo la tendencia observada a lo largo de este estudio.

Figura 17: Finalización y causa de baja del curso por franja de edad



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC².

B.2) Motivaciones de los/as participantes y personas formadoras

Dado que las acciones formativas para la FPE, a nivel general, tienen como objetivos principales mejorar el empleo, la calidad de la misma y la empleabilidad de la población activa, mediante la cualificación de las personas con titulaciones válidas y reconocidas a nivel europeo, es importante medir el grado de compatibilidad de estos objetivos con los intereses o expectativas de los principales agentes implicados (alumnos/as y formadores/as).

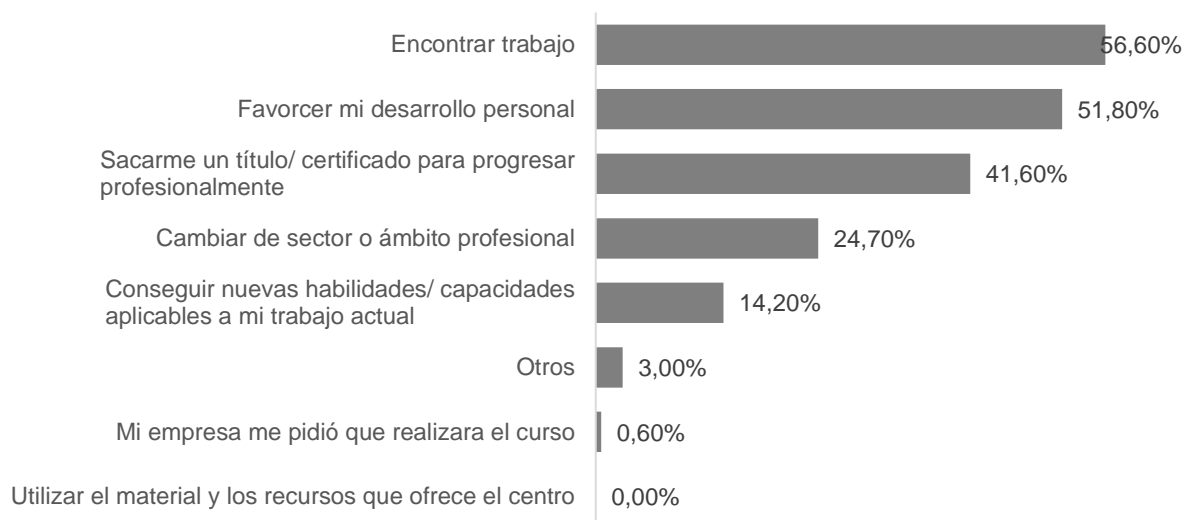
B.2.1) Motivaciones de los/as participantes

Según la encuesta realizada, las personas participantes que se han inscrito en las acciones formativas lo han hecho para: (a) encontrar trabajo (56,6%); (b) favorecer el desarrollo personal (52%); (c) sacarse un título o certificado para progresar profesionalmente (42%); (d) cambiar de sector o ámbito profesional (25%), y (e) conseguir nuevas habilidades o capacidades para progresar profesionalmente (14%). Entre estos motivos, destaca que se de tanta importancia al hecho de sacarse un título o certificado, puesto que esto podría dejar entrever que se considera que su posesión es valorada por el mercado laboral, pudiendo llegar a marcar la diferencia. Ello puede relacionarse con las entrevistas telefónicas a participantes, donde ha podido comprobarse que cambiar de sector profesional de forma gratuita con certificación equivalente a un grado medio, es un aspecto muy valorado.

² El cas en el qual la tipologia de contracte és múltiple (Indefinit i temporal) fa referència a la/s persona/s que disposen de més d'un contracte laboral, cadascun d'una tipologia diferent.



Figura 18: Motivos para inscribirse al curso³



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la encuesta realizada en el marco de la evaluación.

Los datos anteriores muestran, a priori, un alineamiento importante entre los objetivos del programa del Acuerdo Marco y sus participantes, puesto que, en efecto, el motivo más habitual de inscripción es precisamente encontrar trabajo, siendo este también el propósito del programa.

Por otro lado, a pesar de que el desarrollo personal representa una gran proporción de respuestas, se percibe como un aspecto útil puesto que se entiende como el proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (recualificación profesional), que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, y que dan como resultado la mejora del desarrollo de habilidades que benefician la empleabilidad de la persona, así como la autoestima y la confianza en uno mismo. Empleabilidad que, a su vez, puede repercutir en unas mejores condiciones laborales o, incluso, en encontrar empleo. No obstante, el 21% de las personas participantes que han seleccionado la opción desarrollo personal, lo han hecho como opción única. Por tanto, debería incidirse en este aspecto para asegurar que la comunicación entre participantes y programas derivados del Acuerdo Marco es clara; sobre todo al describir la función principal de las acciones formativas y tratar de detectar estas motivaciones en los procesos de selección para poder seleccionarlos de la manera más adecuada. En este sentido, es importante garantizar que ambos grupos vayan en la misma línea ya que puede ser complicado alcanzar los objetivos propuestos si las personas participantes no los comparten, o al menos en su totalidad.

Al dividir el análisis por las principales variables transversales, las mayores diferencias se observan por situación laboral⁴. Así, destaca el hecho que el desarrollo personal y la obtención de título o certificado incrementan en importancia para las personas trabajadoras por cuenta ajena (64 y 45% respectivamente frente al 52 y 42% de personas desempleadas), mientras que encontrar trabajo se reduce considerablemente para el mismo colectivo (18% frente al 59% de personas desempleadas). De este modo, podría confirmarse lo que ya se anticipaba anteriormente: que el mercado laboral cada vez más está exigiendo la posesión de títulos oficiales, puesto que son precisamente las

³ La pregunta realizada en la encuesta admitía más de una respuesta. Los porcentajes se han calculado sobre el total de la población (participantes) y no sobre el total de respuestas. Es por esto que su suma es superior al 100%.

⁴ La encuesta ha sido respondida únicamente por trabajadores desempleados y una minoría de trabajadores por cuenta ajena. Ningún trabajador por cuenta propia ha respondido, aspecto lógico dado que este colectivo representa el 0,4% del total de participantes según la información extraída de los cuestionarios de satisfacción.

personas participantes desempleadas, es decir los que están en contacto directo y diario con el mundo laboral, los que valoran más notablemente su obtención.

B.2.2) Motivaciones de las personas formadoras

Todas las personas formadoras entrevistadas y partícipes de las sesiones de trabajo apuntan a la vocación por la docencia y al hecho de querer ayudar a las personas a crecer profesionalmente como los aspectos más relevantes en el momento de decidir inscribirse como formadores para el empleo. Ello es coherente con las sesiones participativas con participantes, donde se ha hecho hincapié en el valor añadido que aportan los/as formadores/as, su papel esencial y su implicación, tanto durante la formación como, en algunas ocasiones, con posterioridad.

Por otro lado, la remuneración económica percibida también se considera relevante. Finalmente, algún caso aislado ha mencionado que, a pesar de no tener ninguna motivación concreta en un inicio, la experiencia fue una sorpresa para bien.

C) Proceso formativo

Este apartado pretende evaluar si las acciones formativas de las empresas adjudicatarias consiguen mejorar la empleabilidad de sus participantes a nivel de las competencias adquiridas. En particular, para dar respuesta, se ha dividido en las siguientes subsecciones: (a) ejecución de las formaciones y metodologías empleadas (b) el proceso de evaluación y aptitud de las personas participantes; (c) la formación complementaria y su utilidad, (d) las prácticas profesionales no laborales, y (e) la existencia o inexistencia de servicios complementarios.

C.1) Ejecución de las formaciones y metodologías utilizadas

En cuanto a la ejecución de las formaciones, se focaliza el análisis en la organización de los cursos en cuanto a las metodologías utilizadas y la homogeneización del nivel de las personas participantes, la adecuada combinación teórica-práctica y el ajuste entre el contenido y las necesidades formativas de las personas participantes.

Las sesiones participativas han dejado entrever que algunas acciones formativas de imparten usando metodologías obsoletas en algunas ocasiones, las cuales se considera que no se adaptan correctamente a las necesidades de la especialidad formativa. Ello se debe posiblemente a la rigidez de la programación definida desde el SEPE, hecho que da poco margen de actuación tanto al SOC como a los propios centros de formación. Así, se ha recalcado, por ejemplo, que en los cursos muy especializados, se manifiesta notablemente el hecho de que el contenido ha podido ser diseñado por alguien sin contacto directo con el sector, generándose así algunas carencias importantes.

Además, se ha resaltado la heterogeneidad de niveles que conviven en una misma aula y que dificulta el dinamismo de las clases. Como se ha comentado anteriormente (véase apartado 4.5.2 *Implementación - Selección de las personas participantes y formadores/as*), a pesar de realizarse pruebas de selección o de requerirse una determinada titulación previa relevante en sustitución de las primeras, en la práctica la segregación por niveles no se suele llevar a cabo, repercutiendo directamente en la calidad del curso y en su utilidad. En particular, se han detectado participantes con niveles demasiado altos en comparación al grupo y otros con niveles demasiado bajos, repercutiendo así en un posible desalineamiento con las expectativas iniciales (véase apartado 4.5.3 *Resultados - Compromiso de las personas participantes*). Debe prestarse atención a este hecho,

puesto que ello no solo repercute en la calidad de las clases, sino en las oportunidades posteriores de inserción y puede terminar devaluando la percepción de los cursos por parte del mercado.

Por familia formativa, son los lotes de Actividades Físicas y Deportivas los peor valorados en este sentido (7,39), seguidos de Administración y Gestión (8,03), Hostelería y Turismo (8,59) y finalmente Servicios Socioculturales y a la Comunidad (8,87). Los cursos relativos a Actividades físicas y deportivas, tales como los de montañismo, por su propia especialización, requieren por naturaleza de la segregación por niveles con más importancia, y el hecho de no llevarlo a cabo repercute en su desarrollo. Las sesiones participativas han dejado entrever que, en algunas ocasiones y simplemente a modo de ejemplo, los niveles eran tan dispares que los/as alumnos/as con mayor experiencia debían colaborar con las personas formadoras para ayudar a los más rezagados.

A pesar de todas las limitaciones en los cuestionarios de satisfacción, las cuales deben tenerse en cuenta, la organización de los cursos se considera adecuada, con una puntuación media de 8,72. No obstante, las sesiones participativas con formadores/as han resaltado la poca flexibilidad existente para desarrollar y planificar las clases. En particular, se exige la participación de únicamente dos personas formadoras titulares por módulo, siendo su substitución no admisible desde el SOC. De este modo, ante la imposibilidad sobrevenida de ambos, la clase se suspende y debe recuperarse más tarde y fuera del horario habitual. Por otro lado, dado el temario extenso que caracteriza a la mayoría de los cursos, existen contenidos muy específicos para los que sería muy positivo contar con la participación de personas expertas.

Por su lado, la valoración de las personas participantes en cuanto a la organización del curso encuentra mayores diferencias al dividir la población por nivel de estudios y por familia formativa. Por nivel de estudios, se observa una clara tendencia entre menor satisfacción con la organización del curso a medida que el nivel formativo se incrementa. Así, mientras que las personas participantes sin titulación oficial previa han otorgado un 9,35 a este aspecto, aquellos/as con estudios universitarios han dado un 8,29.

Entrando en detalle al estudio de la combinación teórica-práctica, las personas participantes la valoran positivamente (puntuación media de 8,61 en los cuestionarios de satisfacción). No obstante, las sesiones participativas han dejado entrever que la teoría y la práctica se realizan, en algunas ocasiones, por bloques independientes y no de manera progresiva y simultánea, lo que puede terminar dificultando el aprendizaje en algunos casos (ocasionando que, por ejemplo, durante la práctica ya se haya olvidado la teoría impartida al inicio de la formación).

En este sentido, vuelve a ser relevante la diferencia por nivel de estudios siguiendo la misma tendencia observada a lo largo del estudio: puntuaciones medias de 9,03 por parte de las personas participantes sin titulación y 8,15 de aquellos/as en disposición de estudios universitarios.

Al dividir la población según familia formativa, las puntuaciones más bajas en cuanto a la combinación teórico-práctica se observan dentro del lote Actividades físicas y deportivas (con un 7,5), seguido por el bloque de Hostelería y turismo con un 8,59 y los Servicios Socioculturales y a la Comunidad (8,65). Por su lado, los cursos relacionados con Administración y Gestión han recibido una puntuación media de 9,26. Lo anterior deja entrever el siguiente resultado: que a medida que por la propia especialización del curso se requeriría de mayor parte práctica, la combinación entre ambas se considera de peor calidad. Así, cursos como inglés o francés, englobados dentro del lote Administración y Gestión, tienen puntuaciones muy por encima de otros, tales como la cocina, servicios de restaurante o itinerarios de baja montaña.

Finalmente, la adecuación entre contenido del curso y necesidades de sus participantes ha sido valorada positivamente en los cuestionarios de satisfacción, con una puntuación media de 8,70. Las

diferencias más significativas se observan al dividir a las personas participantes por situación laboral, edades y niveles de estudio.

Para la primera (situación laboral), son los trabajadores por cuenta propia los más descontentos, con una puntuación muy por debajo de la media (7,5). En este sentido, se considera que al tratarse de un colectivo minoritario, es posible que su realidad se relegue a un papel secundario durante fase de diseño de los programas. Además, son las personas participantes con un mayor coste de oportunidad para asistir, dado que el tiempo de formación no se usa en el desarrollo y producción del propio negocio, de modo que suelen ser aquellos más exigentes.

Para la segunda (rangos de edad), son el colectivo más joven (comprendido entre 16 y 29 años) el que mejor valora el contenido de las acciones formativas, con una puntuación media de 8,84, aspecto muy positivo dado que se trata del colectivo mayoritario.

Y para la tercera (nivel de estudios), la acusada correlación negativa entre nivel de estudios y valoración vuelve a quedar patente. Mientras que las personas participantes sin titulación previa oficial otorgan una puntuación media de 9,44, los que poseen estudios universitarios optan por un 7,5.

El desglose por familias formativas muestra la misma tendencia que para la combinación teórico-práctica del curso; y así, a mayor necesidad de parte práctica por parte de sus participantes, menor puntuación en este sentido. A modo de ejemplo, Hostelería y turismo se valora con un 8,84 frente a un 9,34 de Administración y Gestión.

En conclusión, debe destacarse la tendencia general de las personas participantes con mayor nivel de estudios o de las personas trabajadoras por cuenta ajena, quienes consideran tener un coste de oportunidad mayor en relación a su tiempo, de valorar de forma más negativa la ejecución y metodología de los cursos. Asimismo, se subraya que la valoración de la combinación teórico-práctica disminuye en aquellas acciones formativas con una mayor necesidad de disponer de parte práctica, por lo que sería deseable adecuar dicha combinación a la realidad de cada acción formativa de una manera más personalizada, prestando especial atención en las habilidades que se quieren desarrollar en cada caso. Así pues, este aspecto conlleva implícito la necesidad de revisión y actualización del catálogo de formación.

C.2) Proceso de evaluación y aptitud de las personas participantes

El proceso de evaluación de los alumnos se adapta a la metodología de formación teórica-práctica prestada (véase apartado 4.5.2 *Implementación - Metodología de aprendizaje*). De este modo, las pruebas de evaluación pretenden, precisamente, valorar ambas ramas de aprendizaje, en base a variables como la participación activa en las clases, la asistencia, la realización de pruebas teóricas, la elaboración de productos o servicios, y la superación de actividades prácticas tanto grupales como individuales.

Así, aunque el proceso varía en función del curso, la evaluación se suele llevar a cabo, a nivel general, de manera continua y con el añadido de una prueba final (examen teórico y la presentación de un proyecto final). Las sesiones participativas con las personas formadoras han recalcado: (1) el peso excesivo que se da al examen final, que suele ponderar un 70%; (2) que se les deja poco margen de flexibilidad para adaptar la evaluación a cada realidad del curso, y (3) que muchas veces las guías de evaluación no permiten realizar más exámenes que los de tipo test.



En este sentido, los cuestionarios de satisfacción confirman que la mayoría de participantes ha realizado pruebas de evaluación y autoevaluación para poder conocer el nivel de aprendizaje logrado; en particular, un 93% de las personas participantes. Asimismo, el 91% asegura haber obtenido una acreditación o certificado de profesionalidad una vez finalizada la formación.

Complementariamente, las sesiones participativas con personas participantes han confirmado que se realiza un modelo de evaluación continua con examen final. No obstante, dado que la enseñanza se realiza por bloques independientes (véase apartado 4.5.3 *Resultados* - Proceso formativo - Ejecución de las formaciones y metodologías utilizadas), los exámenes son un reflejo de ello. Así, estos se realizan por temáticas independientes sin realizar un análisis de las complementariedades de cada sección. Con todo, el aprendizaje se entorpece y dificulta que lo aprendido se retenga.

Por otro lado, se comenta que las últimas semanas del curso se enfocan demasiado, en algunas ocasiones, a aprobar el examen y no tanto a la mejora competencial. Asimismo, la posible falta de tiempo para completar la totalidad del programa formativo provoca que las pruebas de evaluación acaben siendo más flexibles, menos rigurosas y exhaustivas e incluso considerándose, en algunos casos, un trámite de carácter más burocrático. De hecho, la encuesta realizada ha medido la opinión de las personas participantes sobre el nivel de las pruebas de evaluación, elemento al cual han otorgado una puntuación media de 7,91. Dado que las puntuaciones de los cuestionarios de satisfacción eran excesivamente elevadas y por encima de 8,5, el resultado de las pruebas de evaluación debe analizarse con precaución. Así pues, se considera que flexibilizar tanto las pruebas puede provocar que al final terminen exigiéndose niveles bajos para acreditar la capacitación profesional adquirida, ocasionando así una posible devaluación de la calidad del curso y, por ende, de la profesión.

Por otro lado, conviene destacar que las diferencias más significativas se observan al dividir la población por nivel de estudios y género. En primer lugar, son las personas participantes con estudios superiores, con formación profesional o con estudios universitarios los que peor valoran las pruebas de nivel, con un 7,81 y un 7,60 respectivamente.

C.3) Formación complementaria y su utilidad

La formación complementaria para el empleo cubre aquellos aspectos más genéricos considerados necesarios para complementar el curso, y su contenido viene determinado por el SOC. El pliego de condiciones técnicas define como obligatorios los módulos de formación complementaria relativos a la adquisición de técnicas para la inserción laboral, sensibilización medioambiental e igualdad de género. El módulo de riesgos laborales se considera opcional (Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo, Servicio Público de Empleo de Cataluña, 2015).

En las sesiones participativas realizadas para llevar a cabo la presente evaluación, tanto personas participantes como formadoras han sido críticos respecto a la formación complementaria, tanto por su duración excesiva como por su contenido. Adicionalmente, la encuesta realizada ha querido incidir en este punto y se ha centrado en la Formación Complementaria asociada a los Certificados de Profesionalidad, preguntando sobre la utilidad de esta y el grado de conocimiento sobre su existencia por parte de las personas participantes. De entre aquellos/as participantes que han obtenido un Certificado de Profesionalidad, sólo una minoría no ha realizado cursos de Formación Complementaria (13%), y todos los encuestados conocen su existencia. No haber llevado a cabo dicho módulo se debe, posiblemente, a que este ya ha sido convalidado por cursos anteriormente realizados. Por su lado, aquellos que la han llevado a cabo la han valorado con una puntuación media

de 7,22, puntuación significativamente inferior a la media de 8,5 observada en las respuestas. Sin embargo, la desviación estándar asciende a 2,7, por lo que se evidencia que existe divergencia de opiniones en cuanto a su utilidad.

Las divergencias a las que se acaba de hacer alusión provienen por parte de los siguientes colectivos: (a) las personas trabajadoras por cuenta ajena difieren de las desempleadas (6,71 frente a un 7,53 de los desempleados); (b) el colectivo joven de entre 16 y 29 años es el que lo valora más positivamente (8,23) frente al de 45 y 55 años (6,38); (c) las personas participantes con estudios primarios o sin titulación oficial previa lo valoran muy por encima de la media (8,54), y (d) las mujeres consideran más útil la formación complementaria que los hombres (7,77 frente al 6,97 de los hombres). Todos los colectivos anteriores poseen un rasgo en común; y es que aquellos que lo valoran mejor son también los grupos con mayor representación. Por tanto, es posible que los módulos de formación complementaria no se adapten a las necesidades de los grupos más infrarrepresentados.

En todo caso, podría plantearse actualizar su contenido a la realidad de cada curso, sobretudo en relación al módulo relativo a la prevención de riesgos laborales, cuya importancia y contenido no puede considerarse igual en acciones tan dispares como clases de idiomas o montañismo de baja y alta montaña.

C.4) Prácticas profesionales no laborales

En cuanto a las prácticas profesionales asociadas a los cursos formativos, a pesar de considerarse un elemento indispensable, existe un consenso generalizado en cuanto a su utilidad, a causa de su operativización y rigidez asociada básicamente de su corta duración y poca flexibilidad horaria.

En este sentido, si bien se valora positivamente el hecho de que sirvan como una aproximación e introducción al mercado laboral (y hasta algunos participantes han encontrado trabajo en la misma empresa donde las han realizado), se consideran en la mayoría de los casos demasiado cortas, tanto para las personas participantes como para la propia empresa. Por su lado, la poca flexibilidad horaria no recoge las particularidades del mercado laboral de los distintos cursos que se engloban dentro del Acuerdo Marco, el cual suele ser de carácter cíclico y en función de la especialidad, la posibilidad de horario nocturno adquiere mucha relevancia (un ejemplo podría ser las colonias y campamentos de determinados cursos de montaña, que suelen considerarse muy interesantes para las personas participantes pero no pueden ser convalidados a causa de su horario).

Los cuestionarios de satisfacción reflejan la realidad anterior, puesto que por lo general, las prácticas dentro de la acción formativa se valoran positivamente, con una puntuación media de 8,88. No obstante, esta puntuación se reduce a un 7,47 en la encuesta. Este hecho es importante puesto que la encuesta ha sido respondida una vez transcurridos 2 años desde la finalización del curso, con lo que las personas participantes tienen mayor perspectiva sobre la utilidad real de las mismas.

Al desglosar la evaluación por nivel de estudios, otra vez, queda patente una correlación negativa, aunque en este caso, menos abrupta. Así, mientras que las personas participantes sin titulación oficial previa valoran las prácticas con un 9,08, aquellos con estudios universitarios les otorgan un 8,56 de puntuación media. Ello tiene que ver con el hecho que la mayor parte de los titulados superiores se encuentran desempleados (en particular el 92% según la base de datos interna del SOC), siendo por tanto su interés en las prácticas supuestamente mayor. No obstante, dicha correlación negativa es más acusada en los datos de la encuesta (9,09 de las personas participantes con estudios primarios frente al 6,93 de las personas participantes con estudios superiores).



Al dividir la población por familia formativa, son las personas participantes de las acciones formativas del lote Administración y Gestión las que consideran que las prácticas son menos útiles (7,88 frente a la mayor puntuación de 9,02 de Servicios socioculturales a la comunidad). Ello puede deberse al hecho que las acciones formativas que se engloban en el primero son de carácter más genérico (cursos de idiomas de atención al público) y tal vez por este motivo, el efecto de las prácticas no es tan evidente. En cambio las segundas se centran principalmente en actividades para el desarrollo cultural y actividades de ocio infantil y juvenil.

Finalmente, cabe destacar, como hecho relevante, que las sesiones participativas han permitido a las personas formadoras expresar y recalcar que la búsqueda de las empresas e instituciones empleadoras normalmente se lleva a cabo por ellos mismos, más que a través del personal de la entidad de formación. Este último aspecto varía en función de la entidad de formación, habiendo algunas que disponen de personal específico de prospección para este efecto.

Con todo, sería necesario iniciar un periodo de reflexión sobre la regulación de las prácticas para permitir que se adapten a las particularidades de cada curso, en cuanto a duración y horarios, entre otros aspectos. Mientras que su potencial se reconoce por todos los agentes de interés, su rigidez organizativa no permite explotarlo al máximo.

C.5) Existencia o inexistencia de servicios complementarios

Como se ha comentado durante el análisis del diseño del programa (véase apartado 2.1.1 *Diseño - Coherencia externa*), el programa de formación del Acuerdo Marco se complementa con las políticas activas de orientación e intermediación del propio SOC. Esta complementariedad se ejecuta principalmente mediante la derivación de personas llevada a cabo por las Oficinas de Empleo al programa de formación de los centros. No obstante, durante la evaluación, se ha detectado que las personas formadoras ejercen el papel de orientadores de manera extra oficial y voluntaria con los alumnos, dándoles consejos y haciéndoles llegar, por ejemplo, ofertas de trabajo. Este acompañamiento se ha valorado muy positivamente en sesiones con personas participantes y el estudio de casos personalizados.

En este sentido, se propone valorar la posibilidad de institucionalizar la orientación como un servicio adicional que deba ofrecerse por las entidades adjudicatarias, valorando su obligatoriedad y su inclusión como aspecto a retribuir según el sistema de financiación.

D) Satisfacción de los colectivos implicados

En este apartado se mide el grado de satisfacción de todos los colectivos implicados (participantes, formadores y empresas).

D.1) Satisfacción de las personas participantes

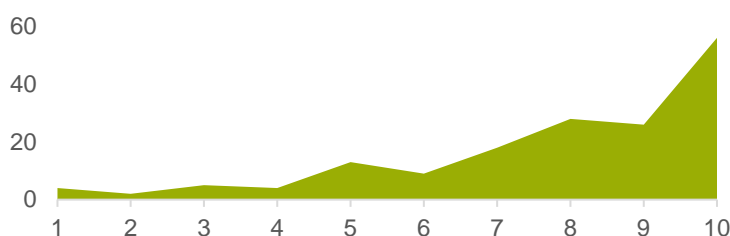
Como ya se ha ido comentado a lo largo de la evaluación, los cuestionarios de satisfacción muestran un nivel de satisfacción muy elevado por parte de los/as alumnos/as (puntuaciones superiores a 8,5 sobre 10 en la mayoría de los casos). Por este motivo, las puntuaciones por debajo de 8,5 se deberían considerar con precaución.

Como se verá a continuación, la tendencia anterior se ha corregido ligeramente a partir de la encuesta y, por tanto, convendría plantearse si el hecho de repartir los cuestionarios de satisfacción

inmediatamente después de finalizar la acción formativa, y de forma presencial, provoca que las personas participantes tiendan a puntuar de manera más alta (véase apartado 2.3 *Limitaciones técnicas del análisis realizado*). De hecho, la encuesta se ha circulado una vez han transcurrido 2 años desde la finalización del curso, provocando, por un lado, que las personas participantes tengan una perspectiva más amplia de las implicaciones de las acciones formativas sobre su empleabilidad, y por otra, que puedan valorar su calidad en frío y de forma completamente anónima y digitalizada. En este sentido, las entrevistas y las sesiones participativas con personas formadoras y participantes recalcan que existe un amplio recorrido de mejora acerca del funcionamiento de los cuestionarios de satisfacción.

Una vez subrayadas y recalculadas las limitaciones del estudio, y entrando en detalle en la evaluación en cuestión, destaca el hecho de que las personas participantes han valorado con una puntuación media de 9,04 su grado de satisfacción a través de los cuestionarios de satisfacción. No obstante, como se anticipaba líneas arriba, la valoración se reduce en la encuesta a un 7,84, aunque como se observa en el siguiente gráfico, la tendencia a puntuar alto persiste.

Figura 19: Distribución de frecuencias en la valoración de los cursos en la encuesta del proyecto



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la encuesta realizada en el marco de la evaluación.

En relación a dicha satisfacción global, al dividir la población por situación laboral, edad y nivel de estudios, se observan diferencias que vale la pena remarcar.

Destaca el hecho de que, a nivel de edad, son los jóvenes de entre 16 y 29 años los que poseen una puntuación más alta, tanto en los cuestionarios como en la encuesta (9,29 y 8,29). Ello podría considerarse positivo ya que se trata del colectivo mayoritario, con lo que implicaría que los cursos cubren sus necesidades y se adaptan a sus características, a pesar de que su carencia de experiencia laboral puede influir indirectamente en esta valoración.

Por otro lado, por nivel de estudios, vuelve a dejarse en evidencia una correlación negativa entre nivel de estudios y grado de satisfacción; así, a más estudios, menor satisfacción. En particular, mientras las personas participantes sin titulación previa oficial han otorgado un 9,64 (un 9 en la encuesta) de puntuación media, aquellas con estudios universitarios han dado un 8,28 (7,30 en la encuesta). Otra vez, este hecho no puede obviarse, y más aun teniendo en cuenta su recurrencia a lo largo de toda la evaluación. El hecho de haber tenido experiencias educativas de mayor duración, implica que poseen mayor diversidad con la que comparar el curso que han realizado.

Por su lado, la división por familia formativa muestra que el lote relativo a Actividades físicas y deportivas es el que obtiene una menor calificación en términos de satisfacción (7,84 frente a la máxima de 9,07 de Hostelería y Turismo). Dicha tendencia, se va reiterando a lo largo del presente informe; es decir, por lo general, Hostelería y Turismo, y Servicios Socioculturales y a la Comunidad son los mejor valorados en todos los aspectos, tanto administrativos y de desarrollo del curso, como en relación al impacto sobre la inserción y empleabilidad. En cualquier caso, datos internos del SOC



muestran que las acciones formativas dedicadas a la familia de Hostelería y Turismo representan al 79% del total de los cursos, seguidos precisamente por los Servicios Socio culturales y a la Comunidad, con un 9%. En definitiva, es positivo que la gran mayoría de los cursos que se realizan sean aquellos que estén mejor valorados en los cuestionarios de satisfacción.

Adicionalmente, en este apartado se ha calculado el NPS[®] (*Net Promoter Score*)⁵ como medida correctora de la satisfacción general de las personas participantes. Su cálculo es importante puesto que mide la lealtad de las personas participantes, que se relaciona directamente con el crecimiento y adecuación de las acciones formativas. En efecto, bajos niveles de fidelidad llevan asociado un descontento generalizado en relación a los cursos que acaba repercutiendo en su desarrollo futuro y calidad. Por ello, la encuesta realizada en el marco de la evaluación ha incluido la pregunta “¿recomendarías el curso a un amigo?”, puntuable entre 0 y 10, para poder realizar dicho cálculo.

Así, se ha obtenido un NPS del 29%, dato positivo pero con margen de mejora. A pesar de que significa que hay más gente que recomienda el curso (promotores) que gente que desalienta y aleja a futuros participantes (los detractores), una puntuación entre 0 y 30 se suele considerar buena pero con salvedades. Por el contrario, si el NPS es superior a 30 indica que el camino a seguir es el adecuado ya que hay muchos más participantes contentos que descontentos. Por último, puntuaciones por debajo de cero son indicador de alarma y de que existen muchos aspectos para mejorar. El posible punto de mejora más evidente sea incrementar los esfuerzos y controles para crear grupos lo más homogéneos posibles, puesto que el mismo pliego de condiciones técnicas así lo exige. Las sesiones participativas con personas participantes han dejado entrever que precisamente este es el motivo por el que algunos no van a recomendar los cursos realizados. Asimismo la formación excesivamente estricta dividida por bloques independientes y aislados también es un factor que debe ser considerado.

Antes de pasar al siguiente apartado es necesario profundizar en qué aspectos son los peor y mejor valorados. A nivel positivo, destaca: el papel clave, conocimiento y calidad de los tutores (con una puntuación media de 9,19), seguido de la logística de las aulas y el número de alumnos/as por clase (con una puntuación media de 9,39).

En relación a los/as tutores/as, se considera que sus conocimientos son muy adecuados, aspecto confirmado en las sesiones participativas y entrevistas con personas participantes, quienes inciden en que muchas veces es la persona formadora la que da un valor añadido real a los cursos. No obstante, si bien en todo momento se ha reconocido la experiencia y calidad profesional de los/as tutores/as, también se ha comentado que sus habilidades para la docencia no siempre van a la par con su nivel de conocimientos. Justamente, en los cuestionarios de satisfacción el aspecto considerado más negativo es la forma de tutorizar el curso y facilitar el aprendizaje.

Las diferencias por transversales más significativas siguen la tendencia observada a lo largo del informe: las personas empleadas por cuenta propia han valorado la calidad de los/as tutores/as muy por debajo de la media (7,81 frente a la media global de 9,23) y en relación al nivel de estudios, vuelve a observarse una correlación negativa entre nivel educativo y satisfacción.

Finalmente, dentro de los aspectos valorados más negativamente, destaca la adecuación de la duración del curso a los objetivos y contenidos (con una puntuación media de 8,49), y el ajuste del aula taller o instalaciones al desarrollo del curso (con una puntuación media de 8,32). Ambos

⁵ NPS = % de promotores (puntuaciones entre 9-10) - % de detractores (puntuaciones entre 0 y 6). Dicho cálculo no incluye los pasivos, es decir, aquellos individuos que han puntuado entre 7 y 8. Para estos, se considera que han tenido experiencias meramente satisfactorias pero que se muestran indiferentes en recomendarla.

elementos se analizan en el apartado anterior (véase apartado 4.5.2 *Implementación - Elementos organizativos y administrativos*).

Como conclusiones relevantes en este apartado, y en las que se seguirá incidiendo a lo largo del análisis, se subraya que las personas participantes con titulación oficial previa tienden a valorar significativamente peor las acciones formativas, así como las personas trabajadoras por cuenta propia. La heterogeneidad de niveles en los cursos también es un elemento recurrente que no sólo afecta al desarrollo de los cursos, sino también repercute en el impacto esperado de éste sobre cada alumno/a y en la percepción del mercado de dichas acciones formativas.

D.2) Satisfacción de las personas formadoras

A grandes rasgos, los/las formadores/as valoran positivamente las acciones formativas y las recomiendan como experiencia profesional, destacando que existe un alumnado motivado y positivo en cuanto a sus oportunidades de inserción en el mundo laboral tras la finalización de los cursos.

No obstante, resaltan que se precisa de un alto grado de dedicación, especialmente debido a la disparidad de niveles en las aulas. Asimismo, la mayoría afirma compaginar su actividad como formador con otra profesión principalmente, según manifiestan, por dos razones fundamentales: (a) el nivel salarial y (b) la inestabilidad laboral. Dada la intermitencia de los programas derivados del Acuerdo Marco, predomina la inestabilidad laboral para los/as formadores/as, puesto que no pueden prever ni planificar su futuro profesional a un año vista y están expuestos a posibles retrasos o cancelaciones de cursos.

D.3) Satisfacción de las empresas

La relación entre los responsables del programa del Acuerdo Marco y las empresas no se encuentra sistematizada y, consecuentemente, tampoco se recoge ni se analiza la satisfacción de las empresas con el programa formativo. Así pues, en este punto se observa un alto recorrido de mejora, puesto que las empresas son un agente clave del ecosistema de actores del mercado laboral.

En este sentido, la única información recibida ha sido a través de las sesiones participativas de participantes y personas formadoras, donde se ha recalcado que las empresas subrayan la corta duración de las prácticas, que no permite aplicar todas las habilidades adquiridas y adaptarse a la metodología de trabajo propia.

E) Cobertura y adecuación de la demanda

Este apartado pone énfasis, en primer lugar, en el grado de cobertura de la población diana y, posteriormente, en el grado de compatibilidad entre los cursos y el sector de especialización de sus participantes

E.1) Cobertura de la población diana

El análisis de este apartado tiene una cobertura limitada, puesto que no se dispone de información exhaustiva en relación a este aspecto, ni tampoco se conoce si los centros de formación registran de manera sistematizada y homogénea a las personas que componen las listas de espera de los cursos de formación.

Adicionalmente, como se ha comentado anteriormente, tampoco existen objetivos claros y definidos en cuanto a los colectivos vulnerables específicos en términos de empleabilidad, aunque las personas responsables de la unidad planificadora del programa afirman que, en algunas ocasiones, se lanzan propuestas destinadas a las personas con condición de discapacidad o extranjeras con riesgo de exclusión (véase apartado 4.5.1 *Diseño*). Con este fin, existen por ejemplo ayudas para el colectivo con condición de discapacidad que no recibe prestación por desempleo para incentivar su participación, a pesar de que, como ya se ha anticipado (véase apartado 4.4 *Grandes cifras*), su impacto es reducido.

E.2) Compatibilidad entre los cursos y el sector de especialización de las personas participantes

La encuesta propia llevada a cabo en el marco de la evaluación ha medido el porcentaje de encuestados que afirman que el curso realizado coincidía con el sector donde trabajaban en aquel momento (para personas trabajadoras por cuenta propia o ajena), o con el sector donde querían desarrollar la actividad (para personas desempleadas).

En este sentido, no se observan diferencias entre ambos colectivos y así, el 63% de las personas participantes empleadas y desempleadas se ha inscrito en acciones formativas relacionadas con el sector donde desarrollan o querrían desarrollar su actividad.

Al dividir el estudio por variables transversales, las variaciones más significativas se suceden para la población desempleada. En primer lugar, los colectivos de más edad se encuentran más abiertos a las posibilidades de cambiar de sector, siendo sólo un 54% de las personas participantes de más de 45 años las que afirman haberse inscrito a una acción formativa del mismo sector donde venían desarrollando su actividad, frente a un 73% de las personas participantes comprendidas entre los 16 y 44 años. Como se ha comentado anteriormente, ello es coherente con las dinámicas del sector de turismo y hostelería, donde el grueso de la fuerza laboral es eminentemente joven.

Por género, son los hombres los que parecen mostrarse algo más flexibles, puesto que solo el 56% se inscribe en acciones del mismo sector, frente al 67% de las mujeres. Y, justamente, como se verá más adelante (véase apartado 4.5.4 *Impacto*), son estos los que poseen mayores tasas de inserción, con lo que es posible que el hecho de estar dispuestos a cambiar de sector, les haya facilitado la entrada al mercado laboral. Asimismo, no puede olvidarse que, para los hombres, el hecho de encontrar trabajo era el principal motivo de inscripción a los cursos, mientras que para las mujeres era el desarrollo personal (véase apartado 4.5.3 *Resultados - Compromiso de las personas participantes*).

En conclusión, las acciones formativas parecen tender a mantener el sector profesional de especialización de las personas participantes, a pesar de que muchos de ellos aprovechan estos cursos para redirigir su especialidad.

F) Elementos organizativos y administrativos

Finalmente, para terminar el estudio de la eficacia del Acuerdo Marco, en esta sección se valoran los aspectos administrativos del programa, tales como el número de alumnos/as por aula y la duración de las acciones formativas.

Como se ha mencionado anteriormente, la duración del curso y su adecuación a los objetivos y contenidos es uno de los aspectos valorados más negativamente, con una puntuación media de 8,42

(frente a una puntuación media del 9,24 del aspecto mejor puntuado). En este sentido, los colectivos más críticos son los trabajadores por cuenta propia (8,13); aquellos con estudios superiores de carácter universitario (7,55), y las personas participantes de las acciones formativas de la familia de actividades físicas y deportivas (7,84). Otra vez, la puntuación tan baja de las personas participantes con estudios universitarios debe considerarse como relevante, ya que precisamente este colectivo es el que dispone de más experiencia con la que comparar las dinámicas y elementos administrativos de los cursos. De hecho, las sesiones participativas con participantes y personas formadoras coinciden en que la duración de los cursos es insuficiente para la programación tan extensa exigida. Sería necesario, por tanto, plantearse incrementar la duración de los cursos para adaptarla a la realidad del temario o, por el contrario, reducir su contenido o dividirlo en distintos módulos formativos.

Por su lado, uno de los aspectos mejor valorados en los cuestionarios de satisfacción es precisamente el número de participantes por grupo y su adecuación para el desarrollo del curso (puntuación media de 8,96). No obstante, ya se ha hecho alusión anteriormente al hecho que el número de participantes viene determinado por el mismo Acuerdo Marco, estableciendo un máximo de 15 alumnos/as por aula, hecho que permite impartir clases a grupos reducidos pudiendo ser así más personalizadas y adaptadas a las necesidades de las personas participantes.

4.5.3.2 Eficiencia

Una vez examinada la eficacia del Acuerdo Marco, se debe analizar el uso de los recursos utilizados para conseguir los resultados presentados. En este sentido, es necesario dar respuesta a cuestiones relacionadas con el coste real de los objetivos logrados y la optimización de los procesos ejecutados, así como de los recursos utilizados.

Así, la técnica a utilizar para la evaluación de la eficiencia es el análisis de los datos recogidos internamente por el SOC. Cabe indicar que en el momento de la redacción del Informe no se dispone de datos relacionados con los costes ejecutados durante el año 2016. En este sentido, conviene resaltar que la unidad encargada de analizarlos (Subdirección General de Verificación y Supervisión) se encuentra fuera de la unidad planificadora y es transversal para la globalidad de programas de formación impulsados por el SOC. Por este motivo, teniendo en cuenta su carácter transversal, dicho retraso podría ser debido al dimensionamiento de la unidad, así como una falta de actualización de la metodología de verificación que obliga a revisar cada una de las facturas a nivel individual. Cabe destacar que este último aspecto puede mejorar mediante la implantación de la iniciativa de justificación por módulos planeada en un futuro inmediato. No obstante, se debería hacer un análisis de cargas de trabajo de la unidad para comprobar su adecuación, así como también de la propia unidad planificadora para detectar posibles mejoras en relación a la distribución de los recursos, distribución de las tareas y a su cargabilidad.

En este contexto, únicamente se dispone de los datos presupuestarios relacionados con el otorgamiento financiero especificado en la Memoria del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, y el precio por alumno/a y hora asociado a cada lote y sub-lote licitado. Dicha información se ha contrastado con los textos administrativos aplicables, prestando especial atención al pliego de especificaciones técnicas. Asimismo, tampoco se ha dispuesto de información relativa a los gastos declarados por parte de las entidades formadoras adjudicatarias e imputables directamente al importe de la subvención, ni al detalle de costes asociados a la operativa y al personal interno del SOC dedicado al Acuerdo Marco. En este sentido, teniendo en cuenta estas limitaciones comentadas, el análisis tiene un alto componente cualitativo.



Según el cuadro de características de los acuerdos marco del Servicio de Formación para el empleo del SOC (expediente número 130/2015), el valor máximo estimado del Acuerdo Marco se fija para toda su duración (dos años más 2 años adicionales prorrogables) en 27 millones de euros (incluyendo posibles prórrogas), y el presupuesto base correspondiente a la duración inicial del Acuerdo Marco (dos años), se cifra en aproximadamente 14 millones de euros. Así, según la memoria de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de 2016, el presupuesto otorgado para 2016 fue de 4 millones de euros, mientras que para 2017, dicha cifra ascendió a 5,6 millones de euros (representando entre ambos un 68,57% del presupuesto base definido).

Así, teniendo en cuenta dicho presupuesto, puede afirmarse que el coste por persona beneficiaria del programa es de 2.235 euros. Adicionalmente, el coste asociado a la inserción (es decir, el dinero invertido teniendo en cuenta el número de participantes que consiguen insertarse en el mercado laboral) es, por su lado, de 3.575 euros (véase apartado 4.5.4 Impacto).

Adicionalmente, y siguiendo con el análisis económico del programa, las entrevistas con las personas responsables del Acuerdo Marco han dejado entrever que dicho presupuesto anual se fija en base al presupuesto histórico. En particular, a partir del histórico se realiza la planificación y, una vez se han otorgado los lotes por territorio, se termina de determinar el importe final. En caso de que el presupuesto no fuese suficiente, es posible ampliarlo, a pesar de que hasta el momento no ha sido aún necesario. Finalmente, se llevan a cabo análisis de la desviación del presupuesto de años anteriores y con una antigüedad de hasta 3 años, para así evitar errores y reducir al máximo el número de lotes desiertos o cancelados.

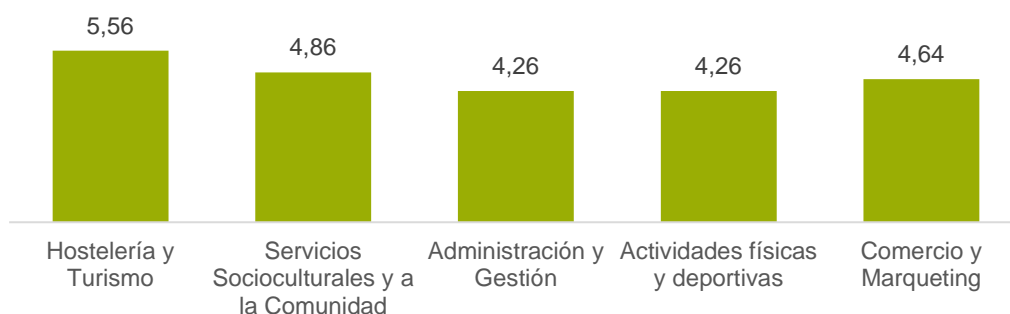
Asimismo, debe tenerse en cuenta que al tratarse de un contrato cofinanciado por el FSE, existen requisitos adicionales en cuanto a las acciones de verificación y control financiero estipulados por el Reglamento (UE) 1303/2013, tales como la intervención de la Autoridad de Auditoría del Programa operativo, y de la Autoridad de Gestión y de Certificación de la Unidad Administradora del FSE de la Comisión Europea.

Adicionalmente, conviene destacar que el pliego de prescripciones técnicas que regula el Acuerdo Marco establece los precios por hora y alumno/a a desembolsar a favor de las entidades adjudicatarias. Estos, oscilan entre 4,26€ y 7,96€, fijando una cuantía de 1,5€ por hora y alumno/a para el módulo de prácticas profesionales no laborales.

Así, para calcular el precio medio de cada familia formativa se ha excluido el precio por hora y alumno/a de los módulos de prácticas puesto que el precio fijo de 1,5 es único e independiente de la especialización. De este modo, puede observarse que Hostelería y turismo se remunera a un precio medio por hora y alumno/a de 5,56 euros; seguido por Servicios Socioculturales y a la comunidad con 4,86 euros, y finalmente Administración y gestión y Actividades físicas y deportivas que se remuneran al mínimo de 4,26. Dicha información es coherente con el pliego de prescripciones técnicas puesto que son los módulos relacionados con los servicios de cocina, integrados dentro del lote Hostelería y Turismo, los que poseen el precio más elevado de 7,96 €.

En este sentido, si se comparan los precios presentados con la tendencia de valoración de la satisfacción observada recurrentemente a lo largo del informe, se puede observar que el bloque que tiende a ser mejor valorado en todos los aspectos coincide con el que dispone de una mayor precio por hora (Hostelería y Turismo). Asimismo, esta tendencia también se observa desde la perspectiva inversa, puesto que el bloque de actividades físicas y deportivas tiende a recoger puntuaciones de satisfacción inferiores, siendo uno de los bloques con menor inversión.

Figura 20: Precios medios por familias formativas (sin incluir las prácticas profesionales)



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Por su lado, a diferencia del resto de programas de la formación para el empleo del SOC que se otorgan por convocatoria, en relación a la facturación, las entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco no reciben anticipos, sino que la liquidación se realiza a medida que se finalizan los módulos. El apartado cuarto de la sección segunda del pliego técnico establece que las entidades adjudicatarias podrán facturar el 100% de los servicios prestados si el/la alumno/a ha asistido, al menos, a un 75% o más de la duración del módulo formativo. No obstante, si el/la alumno/a se da de baja por colocación y el estado de ejecución del módulo era superior al 25%, también se podrá facturar el 100%. De hecho, uno de los propósitos de la creación del AM fue precisamente agilizar el procedimiento de justificación económica asociado a las convocatorias tradicionales. Según comenta la persona responsable de verificación, si bien es cierto que se han simplificado los trámites para las entidades de formación y se ha agilizado la liquidación, desde el punto de vista del modelo de gestión interno, la verificación deviene más compleja. En particular, en el modelo de gestión por factura intervienen 3 unidades (Unidad Planificadora, Servicio de Verificación de Programas de Formación y las Oficinas de Trabajo) y se considera que las herramientas de compartición de información son insuficientes. Asimismo, a diferencia de las convocatorias anuales, en el Acuerdo Marco se lanzan distintas programaciones a lo largo del año, lo que comporta un incremento de los planes de control relativos a visitas *in situ*, del número de informes que se elaboran por sublote (es decir, para cada módulo formativo) de carácter parcial y final, y de los requerimientos exigidos por el FSE. En este punto, conviene aclarar que hasta 2017, la emisión de informes parciales se realizaba por la misma unidad planificadora una vez recibía la factura y la documentación necesaria para verificar a través de la entidad de formación. Desde 2017, la documentación se recopila por las oficinas territoriales y éstas derivan la información a las distintas unidades: (a) por un lado, la factura electrónica se envía a la unidad planificadora, y por otro (b) la documentación necesaria para el control de firmas se envía al Servicio de Verificación de Programas de Formación, cuyo análisis se realiza de manera manual y centro a centro. La separación llevada a cabo en 2017 ha provocado que la comunicación entre la unidad planificadora y el Servicio de Verificación de Programas de Formación deba ser más constante y fluida, aunque no se han establecido canales ni mecanismos concretos para ello. Aunque el sistema de módulos económicos, que nace como alternativa al modelo de factura del Acuerdo Marco, y que también trata de agilizar la fase de liquidación y verificación, aún no ha podido testarse, se cree que podría, desde un punto de vista interno, facilitar el trabajo del Servicio de Verificación de Programas de Formación. La única diferencia para las entidades entre ambos modelos se encuentra entre recibir la subvención en dos periodos (anticipo y liquidación final) o progresivamente, sublote a sublote. En cualquier caso, en la actualidad se está llevando un estudio en profundidad des del SOC que ahonda en los aspectos anteriores.

En este sentido, des del SOC, se dispone de una lista de elementos de control para verificar que se cumplen los requisitos anteriores y, por este motivo, las facturas que se emitan desde las entidades adjudicatarias deberán desglosar el importe facturado por cada alumno, indicando su asistencia. Ello se contrastará con los Informes Finales de la Acción formativa. No obstante, desde el SOC se está realizando una reforma de la justificación económica para enfocarla hacia un sistema de financiación por módulos, no siendo necesario a partir de ahora justificar factura por factura los gastos soportados por las entidades y relacionados con las acciones formativas.

En cualquier caso, a pesar de lo mencionado, las sesiones participativas han dejado entrever que exigir el 75% de asistencia como requisito único para recibir la subvención es excesivamente rígido y puede llegar a entorpecer el buen funcionamiento de las clases, al centrar demasiados esfuerzos en garantizar y demostrar la continuidad de sus participantes, pudiendo llegar a favorecer, en casos extremos, conductas fraudulentas. Como ya se ha apuntado anteriormente, esta elevada dedicación a la asistencia puede distraer el objetivo de calidad de las acciones formativas y su utilidad en la mejora competencial de las personas participantes.

4.5.4 Impacto

Una vez analizadas las fases de diseño e implementación del programa y sus principales resultados, se debe indagar en el impacto del mismo, analizando (a) la mejora de la empleabilidad de las personas participantes, (b) la mejora en la inserción, (c) la repercusión territorial y (d) el impacto social.

No obstante, con carácter previo cabe precisar que el análisis de la inserción y empleabilidad debe llevarse a cabo con precaución y teniendo en cuenta que existen factores ajenos a las acciones formativas (por ejemplo la proactividad o el entorno económico) que afectan a la situación personal de cada individuo, con lo que no puede afirmarse con rotundidad que la causa única de una mejora en su situación se deba a la participación en los cursos.

A) Mejora de la empleabilidad

La empleabilidad se mide, entre otros, por la mejora continua de las competencias y habilidades de la población activa y por su adaptación a las nuevas exigencias del mercado para, en último término, reducir la distancia existente entre vacantes disponibles y capacidades de la población. En este sentido, pareciera lógico afirmar que si la empleabilidad de un individuo mejora, debería observarse que sus condiciones y posición en el mercado también mejoran paralelamente, por ejemplo, a nivel de salario, promoción o tipología de contrato.

Se ha detectado que, en general, las personas participantes valoran positivamente la posibilidad de mejorar su empleabilidad, entendida esta en su sentido más amplio y abarcando tanto la mejora de las habilidades técnicas, como de las competenciales e incluso de las sociales. No obstante, la relación con el empleo no es tan evidente. En esta línea, los datos de Contrat@ muestran, a pesar de su alcance limitado, que la mejora de la empleabilidad traducida en términos de temporalidad y jornada laboral es reducida.

En este sentido, para analizar la mejora de la empleabilidad de las personas participantes de las acciones formativas del Acuerdo Marco se ha dividido el análisis en 3 partes diferenciadas: (a) mejora competencial; (b) mejora de la cualificación oficial, y (c) aproximación a la mejora de la empleabilidad



medida mediante el incremento de la calidad de los contratos de las personas participantes previamente empleadas.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que existen limitaciones relevantes en relación al análisis ya que la empleabilidad es más difícil de evaluar que, por ejemplo, datos objetivos de inserción.

A. 1) Mejora competencial de las personas participantes

El objetivo principal de los programas formativos incluidos dentro del Acuerdo Marco es la inserción laboral de los trabajadores desempleados en el sector de la hostelería y del turismo en Cataluña (véase apartado 3.1 *Objetivos*). Ello implica que las personas participantes de las distintas acciones formativas, una vez finalizados las mismas, deberían tener una mayor empleabilidad y que dicha empleabilidad debería poder ser transmitida al mercado laboral. Por tanto, en el caso de las personas desempleadas, la inserción sería más bien una consecuencia directa de una mejora de la empleabilidad. Similarmente, y dado que las personas ocupadas también pueden inscribirse, estas deberían experimentar una mejora en sus competencias para el ejercicio cualificado de las diferentes profesiones.

Para determinar esa mejora de competencias de las personas participantes se ha analizado su propia experiencia. En particular, los cuestionarios de satisfacción muestran que el aspecto más valorado por parte de estas es la posibilidad de desarrollo personal (puntuación media de 9,12), seguido de la capacidad para progresar profesionalmente debido a la mejora de competencias (8,9). En cambio, la posibilidad de cambiar de tipología de trabajo o unidad de negocio, así como su contribución a la inserción laboral, son vistos con más reticencia (puntuaciones medias de 8,74 y 8,8 respectivamente). En cualquier caso, dichos resultados son todos notablemente elevados y por encima del 8,5.

Al dividir la información extraída según las variables transversales, las diferencias más abruptas se observan por nivel de estudios y familia formativa.

Respecto a nivel de estudios, existe una correlación negativa en todas las variables de impacto, observando mayores divergencias, precisamente, en las oportunidades de empleabilidad, la adquisición de nuevas habilidades y las posibilidades para cambiar de lugar de trabajo en la empresa o fuera de ella.

En el caso de la división por familia formativa, en línea con el resto del informe, el lote relativo a Actividades Físicas y deportivas y Administración y Gestión, son los peor valorados en cuanto a las variables de impacto, es decir en relación a la contribución del curso a la inserción laboral (7,88 y 8,16 respectivamente) y la mejora de las posibilidades de cambiar de lugar de trabajo dentro o fuera de la empresa (7,84 y 7,79 respectivamente). En este sentido, cabe preguntarse, por tanto, si la metodología y contenidos del curso realmente se adaptan a las necesidades del mercado, o si la comunicación de la existencia de los programas hacia las empresas es la correcta. De hecho, durante las entrevistas con los responsables se ha hecho hincapié en la falta o poco contacto con el tejido empresarial a lo largo de todo el proceso formativo, desde su diseño hasta su implementación.

Al dividir las personas participantes por provincia puede observarse que aquellas cuya acción formativa se ha realizado en Lleida son las que mejor valoran sus posibilidad de mejorar su empleabilidad (valorada en esta en términos de cambiar de trabajo o posición dentro de la misma empresa y adquisición de competencias) e inserción. No obstante, como se verá en los siguientes apartados, son precisamente las personas participantes de este mismo territorio (Lleida) las que poseen tasas de inserción más bajas, y menor empleabilidad en términos de mejora de los contratos.

Este caso concreto es una muestra que dado el momento en el que se realizan los cuestionarios de satisfacción, los/as alumnos/as pueden estar sobrevalorando los distintos aspectos del curso.

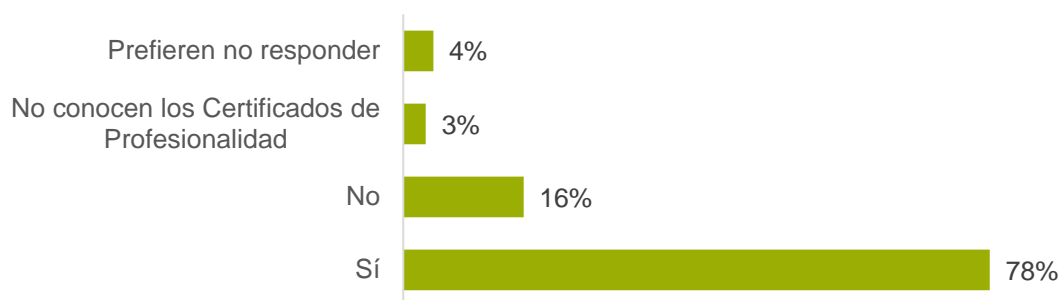
Por su lado, la encuesta realizada ha incidido más en estos aspectos y ha tenido la intención de averiguar cuál es el aspecto que las personas participantes que ya tenían empleo al inscribirse el curso (por cuenta ajena o por cuenta propia) han desarrollado en mayor medida, según su opinión. No obstante, este análisis se considera más limitado, ya que la mayor parte de las personas participantes se encontraban desempleadas al inicio, con lo que los resultados afectan solo a una minoría de los participantes. En cualquier caso, el 90% de las personas participantes ocupadas coincide en que el aspecto más positivo ha sido adquirir nuevos conocimientos aplicables a su trabajo actual, seguido de un 10% que valora su crecimiento personal. Adicionalmente, destaca el hecho que ningún participante ha marcado la respuesta “el curso no me aportó nada”.

Al dividir la población por género, se observa que son las mujeres las que más valoran los conocimientos adquiridos para su puesto de trabajo y el crecimiento personal. Ello puede deberse al gap de confianza existente entre hombres y mujeres al que se aludía anteriormente (véase apartado 4.5.3 Resultados - Compromiso de las personas participantes). De este modo, si los cursos fomentan la mejora de la confianza y de la autoestima de las mujeres, ello debería repercutir en una mejora de las condiciones laborales, principalmente en el largo plazo, puesto que los aspectos subjetivos tardan más en materializarse que los objetivos. De hecho, un estudio interno llevado a cabo por HP muestra que mientras los hombres tienden a solicitar una promoción dentro de la empresa cuando cumplen con el 60% de las cualificaciones requeridas, las mujeres lo hacen cuando cumplen con el 100% (*The Confidence Gap In Men And Women: Why It Matters And How To Overcome It*, Forbes, 2018).

A.2) Mejora de la cualificación oficial de las personas participantes

La encuesta realizada muestra que la mayoría de las personas participantes ha obtenido un Certificado de Profesionalidad (78%) y sólo un 3% afirma no conocer de su existencia. Por tanto, a simple vista, podría decirse que los demandantes de empleo lo conocen y valoran positivamente.

Figura 21: Obtención de un Certificado de Profesionalidad



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos interna del SOC.

Al dividir la población por las variables transversales relevantes, las diferencias más significativas se observan por rangos de edad; y es que el colectivo joven es el que en términos relativos ha obtenido menos Certificados de Profesionalidad (57%). Por lo tanto, si dichos certificados se valoran positivamente por parte del mercado laboral, esto podría implicar que la empleabilidad del sector



joven se viera perjudicada, quedando pendiente el análisis de si estos jóvenes siguen su formación mediante la Formación Profesional reglada.

Así, la repercusión de los Certificados de Profesionalidad en el mercado laboral se ha medido desde el punto de vista de su oferta (es decir, trabajadores) y la demanda (es decir, empresas e instituciones empleadoras) a partir de los datos de inserción. En relación a la primera, sólo el 9% de los encuestados considera que el mercado no conoce de la existencia de los Certificados de Profesionalidad, y entre los que consideran que sí los conocen, la puntuación media hacia estos títulos es baja (6,4), más aun considerándose que las personas participantes tienden a valorar por encima de 8,5 las acciones formativas. En este sentido, los colectivos más críticos son: (a) los trabajadores por cuenta ajena (puntuación media de 5); (b) las personas participantes con estudios superiores de FP o universitarios (puntuación media de 6,01 frente a aquellos con estudios primarios o sin titulación con un 8,10), y (c) los hombres (6,08 frente al 6,59 de las mujeres).

De lo anterior pueden extraerse algunas conclusiones. Primero, que la fuerza activa del mercado laboral (oferta) considera que el alcance de los Certificados de Profesionalidad es reducido. Segundo, que los trabajadores por cuenta ajena, con contacto directo con el mercado, no creen que lleguen a tener impacto significativo. Y tercero, aquellos con menos estudios consideran que el hecho de poseer una certificación oficial puede tener un impacto positivo en el mercado.

Al tener en cuenta estos datos, queda claro que, pese a que se puede deducir que las personas participantes dan valor a la obtención de un certificado de profesionalidad, debe ser una prioridad el hecho de dar a conocer estas acciones formativas del Acuerdo Marco al resto de actores si se pretende tener un impacto real en el mercado. Para ello, es necesaria la inversión de recursos en su comunicación en ambos sectores del mercado laboral (participantes y empresas).

A.3) Aproximación a la mejora de la empleabilidad medida mediante el incremento de la calidad de los contratos de las personas participantes previamente desempleadas.

Para complementar el análisis de la mejora de la empleabilidad, se ha procurado buscar una palanca medible que le aporte robustez cuantitativa. Es por ello que, puesto que podría considerarse que existe una relación causal entre el incremento de la empleabilidad y la mejora de las condiciones contractuales de las personas participantes, se ha analizado la evolución de dichas condiciones en términos de temporalidad y tipología de jornada de los contratos de aquellos/as participantes que se encontraban en situación de desempleo de forma previa al inicio de la acción formativa.

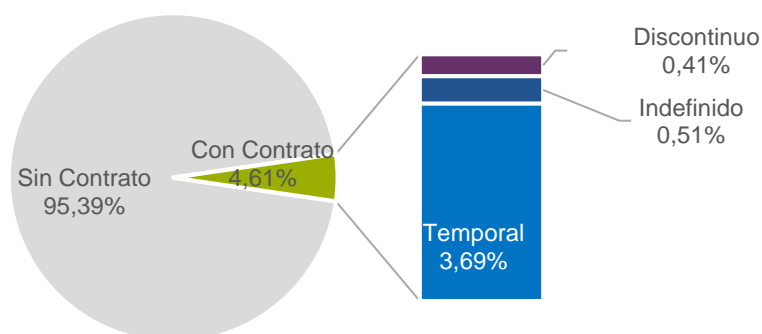
En primer lugar es necesario aclarar que, durante esta sección, el estudio se realizará únicamente para aquellos/as participantes que tuvieron algún tipo de contrato nuevo durante el año anterior a la acción formativa, puesto que es la única información que la base de datos de Contrat@ ofrece. De este modo, analizando y comparando los nuevos contratos firmados hasta doce meses tras concluirse la formación de estos mismos participantes, se podrá evaluar si han mejorado sus condiciones y, por lo tanto, su empleabilidad después de la participación en los cursos. La información disponible no contempla aquellos individuos que ya tenían algún tipo de contrato con anterioridad a los doce meses previos a la acción formativa.

En este sentido, únicamente el 6,93% de las personas participantes han tenido algún tipo de contrato nuevo en los doce meses previos a la inscripción (124 participantes sobre un total de 1.787); y, dentro de este 6,93%, la mayoría ha sido de carácter temporal (el 85,5%). Asimismo, a nivel de jornada laboral, el 59,7% de las personas participantes que obtuvieron empleo nuevo durante dicho periodo, lo hicieron a jornada completa.



Con todo, el punto de partida deja entrever una temporalidad excesivamente elevada y superior a la media española y catalana (*Figura 23: Distribución de los contratos (temporalidad) en los 12 meses previos a la inscripción*), y que además, afecta a las mujeres en mayor proporción (el 60% de los contratos temporales iniciales son de mujeres). Dicha temporalidad es también superior a la media del sector turístico que se situaba en 2016 en el 35,2% teniendo en cuenta los datos de la EPA, frente al 24,7% del resto de la economía española. El nivel más alto se observó en la restauración (39,4%), seguido del alojamiento (37,4%). Por lo que respecta al ratio jornada parcial/completa, la población del Acuerdo Marco también se encuentra por encima de la media del sector, cuya tasa ascendía en 2016 al 35,2%, frente al 24,7% de otros sectores (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018).

Figura 22: Distribución de los contratos (temporalidad) en los 12 meses previos a la inscripción



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de Contrat@⁶.

A.3.1) Temporalidad y tipología de jornada transcurridos 6 meses tras la finalización del curso

Respecto a la evolución en términos de temporalidad de las personas participantes de las acciones formativas, se ha detectado que tras el transcurso de 6 meses: de aquellos individuos con contrato temporal inicial, el 14% ha firmado un nuevo contrato, esta vez indefinido. Por este motivo, puede concluirse que este conjunto de la población ha mejorado su empleabilidad. En términos de género, el impacto es similar para hombres y mujeres.

En relación a la edad, debe destacarse que las personas participantes de entre 30 y 44 años son las que pasan de contrato temporal a indefinido en mayor proporción (un 19,5% de los inicialmente temporales, frente a la media del 14%). Dicho aspecto es positivo puesto que son el colectivo que sufría de mayor temporalidad al inicio.

En cuanto al nivel de estudios, aquellos/as participantes con estudios primarios (colectivo mayoritario) son los que poseen una tasa de mejora del contrato de temporal a indefinido más baja (del 8,5%) frente a la mayor tasa de mejora relativa en los individuos sin titulación (50%). Por tanto, puede concluirse que el curso tiene un mayor impacto inmediato para las personas participantes sin titulación y así, la obtención de un certificado o diploma deviene más relevante cuando el punto de partida es su carencia. Por su lado, no puede obviarse que la mayoría de los individuos con estudios primarios se engloban dentro de la familia formativa de Hostelería y Turismo, sector donde las tasas de temporalidad son superiores a la media global del resto de sectores económicos (véase apartado

⁶ El caso en el que la tipología de contrato es múltiple (Indefinido y Temporal) hace referencia a la/s persona/s que disponen de más de un contrato laboral, cada uno de una tipología distinta.

4.5.4 *Impacto - Mejora de la inserción*), con lo que tiene sentido que dicho colectivo sea el que posee menores tasas de mejora de contratos temporales a indefinidos.

Adicionalmente, debe destacarse como ámbito de mejora que, en cuanto a la condición de discapacidad, aquellos individuos con discapacidad declarada que poseían contrato temporal al inicio, no consiguen mejorar su situación. A pesar que según las personas responsables de las acciones formativas impulsadas por el Acuerdo Marco se dedican esfuerzos para la integración del colectivo de personas con condición de discapacidad, a nivel de mejora de las condiciones contractuales no se observa ningún impacto.

Finalmente, al desglosar la población por provincias, ninguno de las personas participantes de Lleida y Girona con contratos temporales al inicio, ha mejorado su condición a indefinido. Los datos de Lleida se corresponden con la tendencia del mercado, puesto que es esta provincia donde vienen registrándose un mayor número de contratos temporales (Contratos de trabajo registrados por modalidad. Provincias, Instituto de Estadística de Cataluña, 2017). Por su lado, las personas participantes de Barcelona y Tarragona, poseen unas tasas de conversión de temporal a indefinido similares (15,2% y 17,2% respectivamente).

En términos de jornada laboral se ha detectado que, tras el transcurso de 6 meses, de aquellos individuos con contrato parcial al inicio, el 33% ha firmado un nuevo contrato, esta vez de jornada completa. Puede concluirse entonces que este conjunto de la población ha mejorado su empleabilidad. Al compararlo con los datos anteriores sobre contratación indefinida, ello implicaría que es menos complejo evolucionar en cuanto a la tipología de jornada (de jornada parcial a completa) que a la temporalidad (de contrato temporal a indefinido).

Al dividir por distintos criterios, surgen diferencias de carácter significativo que conviene mencionar. En cuanto al género, mientras que el 37% de las mujeres con contrato a jornada parcial al inicio pasan a jornada completa, sólo el 23% de los hombres lo consigue. Los datos oficiales muestran que la parcialidad afecta en mayor medida a las mujeres, y en particular, en 2017 el 22% de los contratos de éstas fueron a jornada parcial, frente al 6,7% de los hombres (Empleados por tipo de jornada, sexo y comunidad autónoma. Instituto Nacional de Estadística, 2019). Con todo, que las mujeres participantes en las acciones formativas se vean más favorecidas en este sentido, contribuye a la reducción de la desigualdad en este aspecto.

En cuanto a la división entre los distintos rangos de edad, si bien en el apartado anterior el colectivo comprendido entre los 30 y 44 años era el que más se beneficiaba de un cambio de contrato temporal a indefinido, en términos de jornada laboral son el colectivo de entre 45 y 54 años los más favorecidos (un 36,4% de los que poseían contrato parcial al inicio, pasan a contrato a jornada completa), seguido por los jóvenes con un 33,3%. Ambos datos son positivos, puesto que tanto los jóvenes como los mayores de 45 años son colectivos vulnerables en términos de empleabilidad dentro del mercado laboral y, por lo tanto, una de las prioridades y retos actuales de los gobiernos occidentales. Asimismo, eso es compatible con el papel integrador del sector turismo, que según los expertos, contribuye a la mejora de la inserción y empleabilidad de los/as jóvenes y de los colectivos de más edad (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018).

En cuanto a la discapacidad, ningún participante con condición de discapacidad declarada ha logrado mejorar su jornada laboral. Así, como en el caso anterior, podría decirse que los cursos programados por el Acuerdo Marco no han contribuido a una mejora de la empleabilidad de dicho colectivo, valorada desde el punto de vista de mejora de los contratos. Ello puede estar vinculado al hecho que los cursos no estén correctamente adaptados a este grupo minoritario.

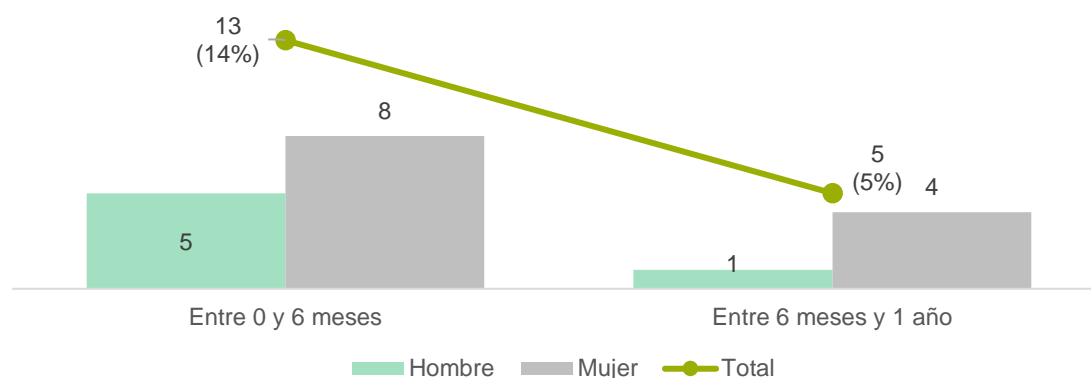
Asimismo, en este caso se ha clasificado también a los/as alumnos/as teniendo en cuenta el nivel de estudios, y se ha podido determinar que el curso tiene un menor impacto para las personas participantes con estudios universitarios. Ello tiene sentido dado que las especializaciones formativas del Acuerdo Marco se centran en actividades y profesiones que requieren de titulaciones o certificaciones de otra tipología, con lo que para aquellos que han asistido a la universidad, el curso les aporta menor valor y no marca una diferencia en el mercado laboral. (25% de las personas participantes con estudios universitarios pasan de contrato parcial a completo, frente por ejemplo, al 35% de las personas con estudios de primaria, de secundaria o ESO y el 37,5% de los que poseen estudios superiores de formación profesional). Así, tal como se afirma por expertos en el sector, los niveles de formación del sector turístico español, sobretudo en hostelería, están por debajo de la media europea (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exceltur, 2018).

Por último, al clasificar a los/as alumnos/as mediante el criterio de la provincia donde residen, persiste la misma tendencia que en el apartado anterior para los cambios de contrato temporal a indefinido. En Girona y Lleida no hay cambios de contratos parciales a completos, mientras que Tarragona posee las mayores tasas (50%), seguida de la provincia de Barcelona (32%).

A.3.2) Temporalidad y tipología de jornada transcurridos entre 6 y doce meses tras la finalización del curso

En este segundo periodo, la tasa de nuevos contratos indefinidos se reduce un 67% respecto al periodo anterior y pasa a representar un 5% en relación a las personas participantes que inicialmente tenían contrato temporal (o en valores absolutos, sólo 5 contratos). Por su lado, la tasa de nuevos contratos a jornada completa se reduce un 71% y pasa a representar un 9%. Al analizarse dichos datos, no puede obviarse que la relación de causalidad entre curso-tipología de contrato se atenúa a medida que el lapso de tiempo desde la fecha de finalización del curso se incrementa.

Figura 23: Personas que pasan de tener contratos temporales al inicio a contratos indefinidos tras la formación



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de Contrat@.

Como en los casos anteriores, los datos se han clasificado teniendo en cuenta distintos criterios.

Las mayores diferencias se encuentran al dividir la población por género; y es que para este segundo tramo, sólo se observa una mejora del 1% para el caso de los hombres, mientras que para las mujeres, el 11,8% de aquellas que inicialmente tenían contrato temporal y no revierten su situación durante los primeros 6 meses, cambia de contrato temporal a indefinido entre los 6 y los 12. Por



tanto, podría decirse que, a pesar de que las acciones formativas poseen un impacto inmediato indiferente entre ambos géneros, para las mujeres, podría suceder que el curso posee un valor añadido más a largo plazo, puesto que dicha tendencia es contraria a la observada en el mercado laboral, donde la temporalidad afecta a las mujeres en mayor medida.

En cuanto a la situación de empleabilidad de las personas con condición de discapacidad, esta es igual que en los casos anteriores. Por otro lado, el efecto sobre las personas con estudios primarios se reduce e incrementan los beneficios sobre participantes con estudios universitarios. Por tanto, la tendencia general del mercado se observa de nuevo: a mayores estudios, mayores posibilidades de mejorar tanto la inserción como la obtención de mejores condiciones. De este modo, podría decirse que los cursos tienen un impacto inmediato sobre las personas participantes y a medida que pasa el tiempo, las tendencias de mercado vuelven a predominar (ello cuando el factor determinante es el hecho de disponer o no de título; porque para mujeres, como se acaba de mencionar, sucede lo contrario).

A nivel de familia formativa y provincia, la mayoría de los cambios de jornada parcial a completa se observan en el lote de Hostelería y Turismo y dentro de la provincia de Barcelona. Ello es razonable puesto que a pesar de ser un sector con altas tasas de temporalidad y parcialidad, también es cierto que para la actividad de hostelería, Barcelona y Castelldefels son los municipios de Cataluña más representativos (Valor añadido de la Industria, por ramas de actividad, Instituto Estadístico de Cataluña, 2016). Por tanto, puede esperarse un alto dinamismo y flexibilidad.

A.3.3) Temporalidad y tipología de jornada acumulada (transcurridos doce meses tras la finalización del curso)

En tercer lugar, respecto a los datos de los dos periodos acumulados, se puede determinar que la mejora de la temporalidad acumulada es de 18,87%, y se obtiene al sumar los dos periodos anteriores (14% durante los primeros 6 meses, y 4,74% entre los 6 y 12 meses siguientes). En todo caso, los datos anteriores muestran mejoras reducidas de la calidad de los contratos.

A partir de los datos anteriores, y teniendo en cuenta que la mayor parte de los cambios se producen durante los primeros 6 meses, puede afirmarse que el perfil del participante que pasa de contrato temporal a indefinido es: mujer, de entre 30 y 44 años.

En relación a los estudios, si bien es cierto que en valores absolutos son las personas participantes con estudios primarios las que más se benefician de una mejora de las condiciones contractuales (ya que representan la mayoría de la población), en términos relativos son aquellos con título de bachillerato o estudios universitarios los que consiguen mejores resultados. En particular, tras doce meses después de la finalización del curso, el 29% de las personas participantes con estudios universitarios que poseían un contrato temporal al inicio, cambian a uno indefinido; por su lado, para los individuos con bachillerato, esta proporción se sitúa en 26%.

Por otro lado, se observa una mejora de la parcialidad acumulada, siendo esta del 48,98%, dato que se obtiene al sumar los dos periodos anteriores (33% durante los primeros 6 meses, y 16% entre los 6 y 12 meses siguientes). Dichos datos se consideran positivos ya que abarcan casi a la mitad de la población que poseía contratos de jornada parcial durante el año anterior al inicio del curso (43 de un total de 1.787 individuos).

A nivel de jornada laboral y el cambio de parcial a completa, el curso tiene un mayor impacto inmediato sobre las mujeres, revirtiéndose dicha tendencia durante los 6 y 12 meses siguientes a la finalización del curso. Esta reversión de la tendencia observada a los 6 meses es muy abrupta y

provoca que en términos netos, y en el plazo de un año, sean los hombres los que obtienen relativamente mejores condiciones laborales en relación a la jornada (54% frente a un 47%).

Por nivel de estudios, son las personas participantes con titulación de formación profesional las que resultan más beneficiadas en términos de mejora de la jornada laboral (62,5%), tendencia que se observaba en los dos periodos analizados anteriormente. En relación a la nacionalidad, y en el periodo de 12 meses, las personas extranjeras son las que, relativamente, mejoran más su jornada laboral, con lo que podría considerarse que en este sentido, las acciones formativas tienen un papel integrador relevante. No obstante, no puede obviarse que dicho resultado deriva principalmente del segundo tramo comprendido entre los 6 y 12 meses siguientes a la finalización del curso, con lo que la relación de causalidad es posiblemente más tenue.

Finalmente, a nivel de provincia, son Barcelona y Tarragona las más beneficiadas, no observándose ningún cambio en Girona y Lleida.

B) Mejora de la inserción

Este apartado mide la inserción en el mundo laboral de las personas participantes de las acciones formativas del Acuerdo Marco, y se ha dividido en dos grandes subgrupos: (b.1) la inserción por cuenta ajena y (b.2) la inserción por emprendimiento. Asimismo, para el primer grupo, se han analizado distintas variables, destacando, la evolución del empleo, el tiempo de inserción y la calidad del empleo en términos de duración de los contratos.

Cabe destacar en este punto que la FPE se integra dentro de la estrategia del SOC para lograr un empleo pleno y de calidad. Así, en este apartado debe hacerse especial referencia a los colectivos más vulnerables en términos de empleabilidad, siendo estos los jóvenes de entre 16 y 29 años y la población adulta mayor de 55 años, puesto que su inserción en el mercado laboral es una de las preocupaciones de mayor envergadura. Asimismo, la disparidad existente entre hombres y mujeres también debe considerarse, y es que la diferencia entre sus tasas de empleo sigue estable en el tiempo, sin observarse reducciones importantes en esta brecha de género.

B.1) Inserción por cuenta ajena

En primer lugar, debe realizarse una clarificación previa sobre cómo se ha calculado la inserción por cuenta ajena. Para su cálculo, se ha partido de la base de datos de Contrat@ que, como ya se ha comentado en las limitaciones (véase apartado 2.3 *Limitaciones técnicas del análisis realizado*), debe analizarse con precaución, puesto que mientras que sí que informa de todos los contratos dados de alta, no especifica las duraciones de todos ellos, pudiendo así considerarse como inserción los empleos de extrema corta duración. Esta limitación de los datos puede sesgar los resultados obtenidos en el presente análisis de impacto, por lo que los resultados obtenidos se han completado con la encuesta realizada en el marco de la evaluación.

Así, para realizar el cálculo de la inserción se han considerado las personas participantes que en el momento de inscribirse al primer módulo de la convocatoria estaban registrados como demandantes de empleo (DENO), que ascendía al 93,91% (o en valores absolutos 1.680 personas de un total de 1.789). A partir de ahí, se han analizado los nuevos contratos conseguidos, en caso de existir. Para la base de datos de Contrat@, el periodo de referencia para el análisis abarca los 12 meses siguientes a la finalización del curso, y para la encuesta realizada, dicho periodo se ha ampliado hasta los 24 meses. Debe tenerse en cuenta que no se han incluido en el estudio a aquellas personas que se encontraban desempleadas pero que no estaban registradas como demandantes de empleo.

B.1.1) Inserción durante los 6 meses siguientes a la finalización del curso

A grandes rasgos, una vez finalizada la acción formativa y transcurridos 6 meses, el 51,3% (862 personas en valores absolutos) de las personas antes desempleadas, encuentran un empleo y entran en el mercado laboral, a pesar de hacerlo con una temporalidad muy elevada que asciende al 82%. Por su lado, a nivel de tipo de jornada, los datos son más positivos, puesto que el 59% de los nuevos contratos son a jornada completa. En cualquier caso, la parcialidad y temporalidad se encuentra por encima de los valores de mercado (el porcentaje de contratos temporales en las ramas relacionadas con el turismo se sitúa en el 35,2%, frente al 24,7% en el resto de la economía española, según la EPA con datos de 2016).

Al completar los datos anteriores con los resultados obtenidos en la encuesta realizada, puede observarse, como aspecto positivo, que dentro de estos primeros 6 meses, la mayoría de los contratos se firman en los 3 meses siguientes a la finalización del curso (un 32,12% sobre el total). Así, podría concluirse que las acciones formativas tienen un impacto inmediato significativo. Destaca también una temporalidad que, a pesar de ser elevada, es más próxima a los valores de mercado (un 58,78% frente al 82% de Contrat@). Ello podría ser un reflejo del tipo de perfil propenso a responder la encuesta: aquellos con una experiencia más satisfactoria. En cualquier caso, tanto las personas formadoras como las personas participantes reconocen que, si bien la tipología de contrato obtenida tras la realización del curso no es la más deseable, ya es una manera de introducirse en el mercado laboral.

Al dividir la evaluación por las distintas variables transversales, se observan los siguientes resultados destacables.

Primero, que las personas extranjeras tienen una tasa de inserción durante este periodo 3 puntos por encima de la media (54%). Si a ello se le suman los datos de la encuesta, puede comprobarse que esta mayor tasa de inserción incide sobre todo en el colectivo extranjero procedente de EEMM de la UE. Ello puede deberse a varios motivos, entre ellos: (a) la propia tendencia del mercado, puesto que datos oficiales muestran que las personas extranjeras empleadas en el sector turístico español ascendieron en 2017 un 17%, cifra superior a la media global (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018), y (b) a que el 60% posee estudios primarios (frente al 45% de las personas de nacionalidad española), hecho que implica que posiblemente las razones de emigrar se deben más a obtener una mejora en la situación económica, por lo que la proactividad en la búsqueda de empleo podría ser mayor.

En segundo lugar, también existen diferencias en cuanto al género. En particular, el 56,1% de los hombres entran en el mercado laboral durante los 6 primeros meses tras la finalización de la acción formativa frente al 47,6% de las mujeres. Asimismo, según los datos de la encuesta, no sólo los hombres se insertan en mayor proporción en el mercado laboral, sino que también lo hacen con más rapidez; y es que el 75% de los contratos firmados, se realiza en un plazo de 3 meses después de la finalización del curso (frente al 50% de las mujeres). Ello implica que a pesar de que las mujeres son el colectivo mayoritario, el impacto del curso parece mayor en los hombres pero no se puede entender el curso fuera del contexto social de desigualdad de género. Dichos resultados son contrarios a algunos estudios que afirman que el turismo juega un papel integrador en la sociedad por su capacidad para incorporar en el mercado a los colectivos con más dificultades para acceder al empleo, como son las mujeres (Estudio sobre el empleo en el sector turístico español, Exeltur,

2018). De modo similar, el Eurostat confirma que la industria de turismo⁷ es un gran empleador para las mujeres; de hecho en 2017, la tasa de mujeres trabajadoras empleadas en dicha actividad en la UE-28 ascendía al 59% (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018); y aquí, las mayores proporciones se encuentran en alojamiento (con un 61%) y agencias de viajes y guías turísticos (64%).

En tercer lugar, al dividir la población por rangos de edad, se observa una clara correlación negativa, y así: a más edad, menos inserción. En particular, la tasa de inserción del colectivo joven comprendido por las edades de 16 a 29 asciende a un 55,5%, frente a un 28,1% de las personas mayores de 55. Dichos datos son acordes a las tendencias de mercado. Datos oficiales de la EPA muestran, por ejemplo, que en el sector de hostelería español, si bien es cierto que el colectivo mayoritario es el correspondiente a las edades de 30 a 45, el mayor crecimiento porcentual del empleo tiene lugar entre las personas más jóvenes (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018).

Adicionalmente, debe destacarse que las personas con discapacidad declarada tienen una tasa de inserción muy por debajo de las personas sin discapacidad, 30,8% frente al 52,5%. Sin embargo, la tasa de inserción es superior a la media española del 25,1% para todos los sectores económicos (Aumenta la tasa de actividad y empleo de las personas con discapacidad intelectual, Discapnet, 2018).

Asimismo, al dividir la población según si las personas participantes en cuestión han recibido algún tipo de prestación contributiva, los datos muestran que aquellos que sí que la han recibido poseen tasas de inserción superiores a los que no (54,8% y 49,1% respectivamente).

No obstante, los datos de la encuesta muestran el siguiente resultado: si bien las personas participantes que recibían prestación se insertan más durante los primeros 6 meses, son los que no recibían ningún tipo de subsidio los que lo hacen con mayor rapidez (69% vs. 63%).

Por su lado, al desglosar la evaluación por nivel de estudios, se observa una clara correlación negativa, y así, a mayor nivel de estudios, menores tasas de inserción. En particular, mientras que un 70,6% de las personas participantes sin titulación oficial previa encuentra trabajo (y sobretodo en los primeros 3 meses), sólo el 43% de las personas con título universitario lo hace. Ello parece alineado con la tendencia de mercado; y es que el sector turismo, y en especial la actividad de alojamiento, ofrece más oportunidades a trabajadores/as con bajo nivel educativo, es decir, aquellas que no han terminado la educación secundaria superior. De hecho, 2 de cada 4 personas empleadas en alojamientos turísticos poseían estudios primarios en 2016 en España (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018).

Finalmente, al desglosar la población entre apto y no apto se debería observar una aproximación sobre si el curso y el hecho de poseer una certificación adicional en el Currículum (asumiendo que las personas participantes lo incluyen) pueden tener un impacto positivo en su inserción. Los datos muestran que las personas participantes aptas encuentran trabajo ligeramente por encima de las no aptas (53,5 vs 47,9%). La diferencia entre ambos colectivos, por lo tanto, es de casi 6 puntos porcentuales, pudiéndose considerar a dicha diferencia positiva y, por lo tanto, dejando entrever un impacto notable de los cursos en las personas participantes.

Al centrar el estudio en la familia formativa, se observa que las tasas de inserción mayores corresponden a las personas participantes que han asistido a los cursos de Hostelería y Turismo, y

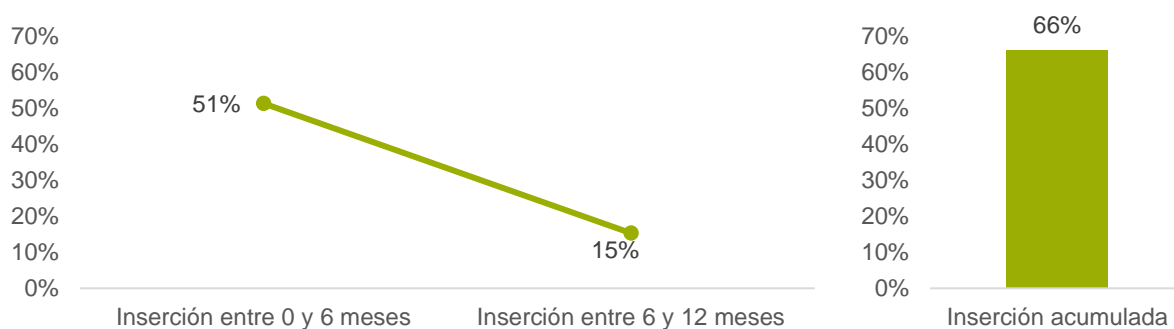
⁷ Eurostat considera dentro de la industria del turismo, entre otros, a los servicios de hotel y otro tipo de alojamiento, transporte de pasajeros, bar y restaurante.

Servicios sociales y a la Comunidad (51,5% y 51,7% respectivamente). Precisamente, dichas familias formativas son las que obtenían mayores puntuaciones en los cuestionarios de satisfacción (véase apartado 4.5.3 Resultados - Satisfacción de los colectivos implicados), tanto en relación a su organización y formadores, como en la percepción de sus posibilidades de inserción y mejora de la empleabilidad. Por tanto, la satisfacción de sus participantes podría ser un indicativo adecuado del nivel de calidad de los cursos, que acaba repercutiendo en mejores tasas de inserción. Este hecho puede demostrar que el sistema de financiación debe enfocarse a la calidad.

Finalmente, es interesante mencionar que a través de la encuesta realizada ha podido medirse cómo la proactividad en la búsqueda de empleo puede influir en la inserción en el mercado laboral, más allá del hecho de haber realizado o no el curso. De este modo, en términos relativos, las personas participantes que encuentran trabajo con mayor rapidez (es decir, en un plazo de 3 meses a la finalización del curso), son precisamente aquellas cuyos motivos principales de inscripción a las acciones formativas del Acuerdo Marco fueron: o bien cambiar de sector o de ámbito profesional, o bien encontrar trabajo.

B.1.2) Inserción durante el periodo comprendido entre los 6 y los 12 meses siguientes a la finalización del curso.

Figura 24: Evolución de la inserción laboral



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos de Contrat@.

En este segundo periodo de análisis, la tasa de inserción se reduce de un 51% hasta un 15%. Existe, en consecuencia, una bajada importante de la tasa de inserción a medida que transcurre el tiempo. Del mismo modo que en el análisis de la empleabilidad, la relación de causalidad entre la realización del curso y la inserción se atenúa, y como consecuencia de ello, los factores externos y ajenos al individuo que influyen sobre la inserción en el mercado laboral van ganando peso.

Las tendencias observadas para el primer periodo se mantienen; así, se insertan relativamente más: hombres, de edades comprendidas entre los 16 y 29 años, sin discapacidad declarada, extranjeros y que han finalizado el curso como apto.

No obstante, al dividir la población según la familia formativa, esta vez son los lotes relativos a Actividades Físicas y Deportivas los que tienen un mayor impacto (el 38,7% de los que no encontraron trabajo durante los 6 primeros meses, lo hace en este segundo periodo). Para Hostelería y Turismo este porcentaje se reduce a un 31,2% y, en menor medida le siguen Servicios Sociales y a la Comunidad con un 28,1% y Administración y Gestión con un 25%. Ello es coherente con las tendencias de mercado, y es que la demanda turística varía mucho a lo largo del año, siendo los



cursos relacionados con actividades de ocio, incluidos en el lote de Actividades Físicas y Deportivas, los que poseen una demanda, aunque reducida, más estable en el tiempo. Por este motivo, los resultados parecen estar alineados con dichos datos, puesto que es precisamente este sector el que mantiene las tasas de inserción más constantes, pareciendo así que el impacto del curso en este sector es menos notable.

Finalmente, al dividir la población por nivel de estudios, la correlación negativa observada para el periodo anterior desaparece (es decir, a más estudios, menores tasas de inserción). Si bien es cierto que las personas participantes sin titulación oficial previa se siguen insertando en mayor proporción en términos relativos (un 40%), aquellos con estudios universitarios les siguen de cerca (un 36,7%). Por tanto, se confirmaría lo que ya se anticipaba anteriormente: que los cursos del Acuerdo Marco tienen un mayor impacto para las personas sin certificación o titulación previa. Asimismo, dado que los efectos del curso se reducen con el paso del tiempo, es lógico que las personas participantes con titulación universitaria que se insertan en el mercado laboral aumenten en importancia, dado que la tendencia global del mercado indica que a mayores estudios, la probabilidad de encontrar trabajo es mayor (véase apartado 1.2.2 *Mercado laboral*).

B.1.3) Inserción acumulada durante los doce meses siguientes a la finalización del curso

Una vez analizados los dos periodos por separado, debe centrarse el estudio en establecer los niveles de inserción acumulada pasado el periodo de 12 meses. Así, la tasa de inserción en dicho periodo es del 66,6%, la cual puede considerarse positiva a nivel general. No obstante, no todos los tipos de inserción deben considerarse de la misma manera sin salvedades. En este sentido, contratos con carácter inferior a un mes son de extrema corta duración y así, su inclusión dentro de la tasa de inserción global puede resultar engañosa. Es por ello que es importante corregir la tasa del 66,6% excluyendo precisamente del cálculo aquellos contratos temporales de muy corta duración (es decir, inferiores al mes). Al realizarlo, se obtiene una tasa neta de inserción del 56,1%, aproximadamente 10 puntos porcentuales menor a la original (en particular, la excesiva temporalidad ha afectado a 117 personas de un total de 1.1119 que encuentra trabajo). Dicha resultado es algo superior respecto los datos obtenidos de la encuesta, donde la tasa neta acumulada de inserción es precisamente del 43,8%.

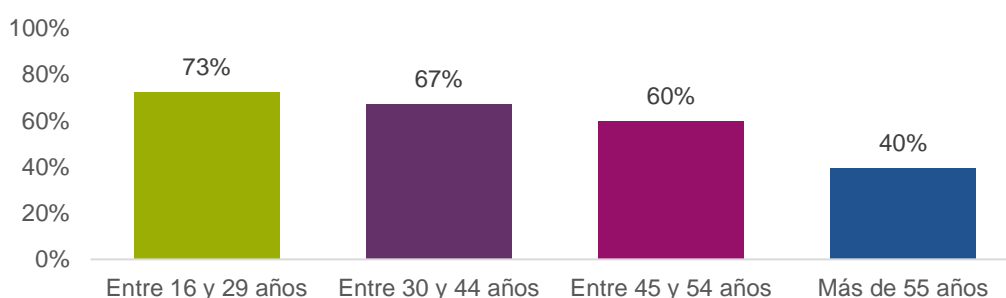
Por otro lado es generalmente aceptado que contratos inferiores a 6 meses también deben considerarse de calidad dudosa. Así, al volver a corregir la tasa de inserción para incluir sólo aquellos individuos que encuentran trabajo por un plazo superior a 6 meses, está se reduce al 31,5%.

Adicionalmente, centrandó el análisis en las variables de género, se observa que es el colectivo masculino el que consigue obtener unas tasas de inserción mayores (siendo el 71,5% el total de hombres que consigue insertarse al mercado laboral, frente a un 62,8% de las mujeres). Así, como se comentaba anteriormente (véase apartado 4.5.4 *Impacto - Mejora de la inserción*), los datos parecen demostrar que, a pesar de ser un programa focalizado en un sector preferentemente femenino y que incluye acciones formativas enfocadas principalmente a dicho colectivo, no consigue influir en la reducción de la brecha de género existente en el mercado laboral a nivel general.

Así pues, recapitulando el perfil de persona que encuentra empleo, en términos relativos, durante el periodo de un año tras la finalización del curso, podría considerarse el siguiente: hombre, con edad comprendida entre los 16 y 29 años, sin discapacidad declarada y con prestación contributiva, sin titulación previa oficial, extranjero procedente de un EEMM de la UE, que finaliza el curso como apto, residente en Barcelona y cuya acción formativa se ha centrado en Hostelería y Turismo o Actividades Físicas y Deportivas.

Asimismo, conviene resaltar que las tasas de inserción de las personas mayores de 55 años son bajas y muy por debajo de la media (un 39,9% frente al 72,5% de los jóvenes), siendo este un dato poco alentador para uno de los colectivos vulnerables con más dificultades para encontrar empleo. No obstante, dichos datos son coherentes con la información que proviene de diversos estudios (Discriminación por razón de edad y derecho al trabajo, Tomás Jiménez, 2013) (Discriminación por edad: Mayor de 50, ¿y qué?, Organización Internacional del Trabajo, 2011) donde se afirma que el principal problema para este colectivo es la propia dinámica del mercado laboral puesto que la edad es uno de los principales factores de discriminación del empleo. De hecho, datos públicos de Eurostat muestran que a nivel UE-28, el colectivo mayor de 55 años representa aproximadamente un 17% del total de personas empleadas en el sector turismo, sin observarse diferencias respecto al resto de sectores de la economía (misma media del 17%) (*Tourism industries - Employment*, Eurostat, 2018).

Figura 25: Tasa de inserción por franja de edad (en el primer año)



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos de Contrat@.

Finalmente, a lo largo de este apartado se ha aludido al hecho de que las personas participantes con prestación contributiva de desempleo poseen tasas de inserción superiores en los 6 primeros meses posteriores a la finalización de la acción formativa (54,8% de inserción en las personas que reciben prestación frente a un 49,1% de las que no la reciben).

No obstante, debe analizarse también si el hecho de recibir algún tipo de beneficio social influye en la capacidad y/o proactividad en la búsqueda de empleo de su receptor.

En este sentido, aquellas personas que recibían algún tipo de beca o ayuda económica por asistir al curso (principalmente de transporte público) poseen una tasa de inserción muy elevada que asciende al 77% (aunque no puede obviarse que representan una minoría).

Los datos extraídos de la encuesta han dejado entrever que la inserción de las personas encuestadas que recibían algún beneficio social (por ejemplo de discapacidad, atención social o riesgo de exclusión social) es muy limitada, puesto que el 81% no ha encontrado trabajo, y aquellas personas que lo han encontrado, ha sido mediante contratos de carácter temporal. Ello es razonable si se tiene en cuenta que dentro de este colectivo se encuentran, posiblemente, individuos desempleados de larga duración y con riesgo de exclusión, colectivo por definición con mayores dificultades para reincorporarse al mercado laboral.

En definitiva, los datos parecen indicar que estar en disposición de algún tipo de ayuda económica durante la impartición de la acción formativa puede favorecer positivamente en los niveles de inserción.



B.1.3.1) Inserción acumulada - Compatibilidad entre la inserción y el sector de especialización

Los datos de Contrat@ no recogen información suficiente para afirmar si los contratos de las personas participantes que se están contabilizando como inserción son atribuibles a los cursos de formación y si las personas participantes se insertan en trabajos directamente vinculados al objeto del curso formativo. Es decir, mientras que sí que puede conocerse el nombre de la empresa empleadora, y por lo tanto el sector donde esta desarrolla su actividad, no se dispone de información sobre la profesión en concreto que realiza la persona inserida (así, a modo de ejemplo, se puede ser contratado por una consultora tecnológica, considerada del sector de telecomunicaciones, y desarrollar la profesión en la agencia de viajes interna). Por lo tanto, averiguar la coincidencia entre el sector profesional final y la rama de especialización de la acción formativa es fundamental para conocer el índice de incidencia de los cursos sobre la búsqueda de empleo de calidad.

Con el ánimo de evitar dicho sesgo, se ha preguntado, a través de la encuesta realizada en el marco de la evaluación, si aquellos individuos que han encontrado trabajo lo han hecho en el sector profesional donde se han formado. A esta pregunta, el 79% de las personas participantes que han encontrado trabajo tras un año de la realización del curso, han respondido afirmativamente. Asimismo, de estos, el 85% lo ha hecho en un plazo máximo de 6 meses; y aquí, el 64% lo hace en menos de 3 meses. Es interesante remarcar también que el 78% de los individuos declara haber conseguido un contrato indefinido.

Al dividir el estudio por variables transversales, sólo se observan diferencias significativas por edad y nacionalidad. Para la primera, destaca el colectivo de más de 55 años, puesto que todos los que han encontrado trabajo lo han hecho en el mismo sector donde se formaron. Ello tiene sentido puesto que la formación y vida laboral son aspectos que se acumulan a lo largo del tiempo. De este modo, a más edad, mayor es la experiencia acumulada en un mismo sector, con lo que cambiar puede parecer que pierde coherencia. Para la segunda (nacionalidad), se observa que el 31% de las personas extranjeras han encontrado trabajo en un sector profesional diferente al que se formaron, cifra muy por encima a la de las personas participantes no extranjeras (17%). Resultado, por cierto, razonable puesto que como se ha comentado con anterioridad, las personas de otra nacionalidad que han realizado los cursos se han desplazado a Cataluña posiblemente por motivos económicos. Así, su flexibilidad a la hora de aceptar o rechazar una oferta de trabajo es mayor.

Con todo, puede concluirse que la mayoría de participantes que encuentran trabajo lo hacen en el mismo sector que la acción formativa llevada a cabo, obteniendo normalmente, además, contratos de mejor calidad en términos de temporalidad y en un periodo de tiempo menor.

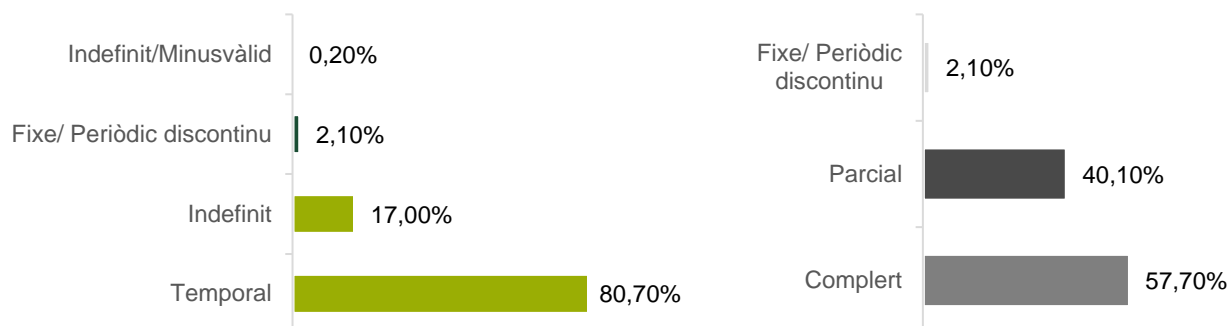
B.1.3.2) Inserción acumulada - Temporalidad, parcialidad y calidad de la contratación

Como se ha ido mencionando a lo largo de esta sección, la temporalidad y parcialidad, como medidas de la calidad de la contratación, son excesivamente elevadas y por encima de las tendencias del mercado. Así, en este apartado se va a entrar en detalle en dicho análisis a partir de los datos obtenidos tanto de la base de datos de Contrat@ como de la encuesta realizada.

En primer lugar, los datos de Contrat@ muestran una temporalidad elevada que asciende a un 80,7% (nuevos contratos, obtenidos durante los 12 meses posteriores a la finalización del curso de carácter exclusivamente temporal sobre el total de la nueva contratación) y una parcialidad del 40,1%. Por tanto, se puede considerar que es más sencillo encontrar un trabajo a jornada completa que firmar un contrato por tiempo indefinido.

En este sentido, es importante indagar sobre si la parcialidad es voluntaria o involuntaria, como medida para valorar si la situación del individuo es más por necesidad o una elección para compaginar vida laboral y personal. Precisamente, la encuesta realizada en el marco de la evaluación ha puesto énfasis en este punto, y los resultados muestran que el 55% de los contratos firmados a jornada parcial fueron de forma involuntaria.

Figura 26: Temporalidad (izquierda) y parcialidad (derecha) de los nuevos contratos



Fuente: Gráficos de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la base de datos de Contrat@.⁸

Al desglosar la información extraída de Contrat@ por las variables transversales de nacionalidad, discapacidad o género, se observa que las personas no extranjeras, las mujeres y aquellos con discapacidad declarada, que poseían menores tasas de inserción, también obtienen contratos de peor calidad en cuanto a temporalidad y parcialidad. Este hecho puede añadir más dificultades a su inserción en el mercado laboral. No obstante, al mismo tiempo, si bien este tipo de contratos no aseguran una inserción duradera en el mercado laboral, sí dotan de cierta experiencia laboral que, en cualquier caso, puede ser útil para la búsqueda de empleo.

Por género, la encuesta ha evidenciado que la proporción de contratos a jornada completa es superior para los hombres (61% y 71% respectivamente), a la vez que también lo es el peso de los contratos parciales involuntarios (el 63% de los contratos parciales son involuntarios frente a la tasa del 50% para las mujeres).

A nivel de rangos de edad, la correlación negativa anterior que se observaba en la inserción se revierte, y ahora son los colectivos de más edad (de más de 55 años) los que poseen menores tasas de temporalidad (un 78,9% frente al 81% de los jóvenes). Por tanto, a pesar de poseer tasas de inserción bajas, los contratos son de mayor calidad en términos de indefinido/temporal. Y lo mismo sucede con el ratio parcial/ completo: a más edad, mayor proporción de contratos a jornada completa (el 63% de los nuevos contratos para los mayores de 55 años son completos frente al 54,9% de los jóvenes entre 16 y 29 años). Este dato concuerda con los datos del INE (Asalariados por tipo de contrato o relación laboral, sexo y grupo de edad, Instituto Nacional de Estadística, 2017) donde se muestra que el colectivo entre 16 y 29 años representa el 32% de la totalidad de contratos temporales, mientras que esta cifra desciende progresivamente hasta situarse en el 2% por encima de los 60 años. Similarmente, las tasas de parcialidad de los jóvenes son superiores a la media (un 27,1% frente a la media global del 14,9% en 2017 (Informe - Jóvenes y Mercado de trabajo, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018)). Por estos motivos, convendría aumentar los

⁸ Los casos en los que la tipología de contrato es múltiple (ej.: Indefinido y Temporal) hacen referencia a la/s persona/s que disponen de más de un contrato laboral, cada uno de una tipología distinta.



esfuerzos para mejorar la calidad del empleo de la población joven, siendo este aspecto uno de los mayores retos actuales de los países europeos, y en especial de Cataluña y España

A nivel de familias formativas, la temporalidad sobresale en aquellos/as participantes que han realizado el curso dentro del lote de Servicios sociales y a la comunidad, representando los contratos temporales un 88% del total de las nuevas contrataciones, frente al 80% del resto. Y similarmente, la parcialidad sobresale dentro de dicha familia formativa (54,5% frente a la media del 41,7% para el resto de familias). Por lo tanto puede concluirse que se trata de un sub-sector con unas condiciones de mercado ligeramente más precarias que el resto de sub-sectores del presente Acuerdo Marco.

La división del territorio por provincias muestra que aquellas con tasas de inserción más bajas (Lleida y Tarragona), son las que también poseen índices de temporalidad más elevados. De este modo se observa que para: (a) Barcelona los contratos temporales ascienden al 77,9%; (b) Girona al 80,8%; (c) Tarragona al 86%, y (d) Lleida el 84,7%. En relación a la parcialidad, la distribución por territorio es la siguiente: (a) Barcelona con un 40,4% de los nuevos contratos siendo parciales; (b) Tarragona con el 37,6%; (c) Girona con el 42,3%, y (d) Lleida con el 43,5%. Los datos anteriores muestran que en términos de jornada laboral, los cursos tendrían un mayor impacto positivo en Tarragona.

Con todo, se confirma que la inserción se caracteriza por una elevada temporalidad, así como una parcialidad notablemente alta y mayoritariamente involuntaria. Asimismo, destaca que los contratos de peor calidad se concentran en aquellos colectivos más vulnerables en términos de empleabilidad, como por ejemplo las mujeres, los jóvenes y las personas con discapacidad declarada. Finalmente, resaltan los Servicios Sociales como el subsector con contratos de condiciones más inestables.

B.1.3.3) Inserción acumulada - Duración de los contratos temporales

El análisis de la duración de los nuevos contratos obtenidos por las personas participantes un año después de la realización del curso de formación, se ha realizado con la información extraída de la base de datos de Contrat@, a pesar de que sus datos no son exhaustivos. En particular, no aparece la fecha de finalización de 1.614 contratos, de un total de 4.907 (o del 33% en términos porcentuales). Ello puede deberse (1) al carácter indefinido de los mismo, (2) al hecho de tratarse de un contrato por obra y servicio sin fecha fin pero temporal, (3) al desconocimiento de dicha fecha, o (4) a un error o falta de recogida de dicha información. En este sentido, la información disponible muestra que casi un 70% de los contratos sin fecha fin, son por obra y servicio o interinidad, ambas tipologías incluidas en la categoría de temporales.

Entrando en detalle al propio análisis de la duración, anteriormente ya se ha hecho alusión al hecho que, de la tasa de inserción acumulada del 67%, el 81% corresponde a contratos temporales. En este punto, el análisis debe profundizarse un poco más, puesto que no se puede considerar de la misma forma los contratos de extrema corta duración y aquellos más prolongados. Por ello, se ha definido como “temporalidad excesiva” los contratos de duración inferior a un mes, que afectan al 67% de los contratos nuevos temporales (o a un total de 2.206 de un total de 3.293 contratos en valores absolutos.).

B.1.4) Inserción posterior a los 12 meses siguientes a la finalización del curso

Como ya se ha comentado anteriormente, la encuesta muestra que un 86% de los individuos desempleados que encontraron trabajo, lo hizo en el plazo máximo de un año tras la finalización del

curso de formación. Sin embargo, se debe tener en cuenta que, el 14% de las personas participantes encuentra trabajo con posterioridad al año de la realización de los cursos.

Los individuos que se engloban en dicho colectivo son precisamente el colectivo más joven de entre 16 y 29 años, y los de 45-55, siendo nula la tasa de inserción para las personas mayores de 55 años durante este periodo. Por lo tanto, parece que a la hora de contribuir a la inserción de los colectivos de más edad, los cursos tienen un impacto reducido en el tiempo. Así, a medida que el transcurso del tiempo aumenta, predominan las dinámicas del mercado laboral del sector turismo, rama de la economía eminentemente joven.

Lo mismo sucedería al dividir la población por género, siendo las mujeres las que entran en mayor proporción en el mercado laboral, volviendo así a seguir la misma tendencia del mercado, puesto que en el sector turismo, la empleabilidad de las mujeres es mayor.

B.2) Inserción por cuenta propia: emprendimiento

Dado que las bases de datos de Contrat@ no permiten extraer información de calidad para evaluar el emprendimiento, se ha incluido este análisis en la encuesta realizada en el marco de la evaluación, siendo así un dato únicamente declarativo. Así, el análisis de este apartado se ha realizado desde dos puntos de vista: (1) primero, que proporción de los individuos que se encontraban inicialmente desempleados se ha insertado en el mercado laboral por cuenta propia, y (2) segundo, si las personas participantes inicialmente empleadas han puesto en marcha nuevos proyectos de emprendimiento.

En relación a la inserción por cuenta propia, el 9,6% de las personas participantes inicialmente desempleadas que encuentra trabajo, lo hace por cuenta propia. Al dividir por variables transversales, los aspectos más destacables se observan por rangos de edad, género y nacionalidad.

A nivel de edad, la tendencia del mercado laboral queda reflejada en la población participante de las acciones formativas del Acuerdo Marco, puesto que es el colectivo entre 30 y 44 años el más emprendedor (véase apartado *1.2.2 Mercado laboral*).

Por género, se observa una tendencia algo diferente a la del mercado: las mujeres trabajadoras desempleadas emprenden en una igual proporción que los hombres. Ello cuadra con el perfil de las participantes; y es que como ya se ha hecho alusión anteriormente (véase apartado *4.5.3 Resultados - Compromiso de las personas participantes*), las mujeres valoraban el desarrollo personal por encima de la posibilidad de encontrar trabajo, y de manera similar, el hecho de poder cambiar de sector o de ámbito profesional era más importante que para los hombres. Por tanto, tiene sentido que sus ambiciones vayan en línea con emprender.

Adicionalmente, destaca el hecho que nadie ha realizado proyectos de emprendimiento con compañeros del curso, únicamente solos o con contactos externos al mismo. Este hecho ha quedado corroborado en las sesiones participativas con participantes, donde se ha especificado que quien emprendió, lo hizo en solitario. No obstante, sí es cierto que algunos no descartan colaborar con compañeros/as en el futuro.

En relación a las personas inicialmente empleadas, los datos muestran que alrededor del 10% de las personas participantes inicialmente empleadas ha realizado algún nuevo proyecto de emprendimiento. Además, dichos proyectos se han realizado principalmente con contactos del curso. Por tanto, en este sector de la población participante, el curso sí ha sabido aprovechar las sinergias entre capacidades y competencias de sus participantes.



A nivel global, por lo tanto, el emprendimiento se encuentra alrededor de un 10%, tanto en las personas empleadas como desempleadas, siendo dicha cifra ligeramente superior a la media de Catalunya (8,13%) (Tasa de actividad emprendedora, Diputación de Barcelona, 2019). Por lo tanto, se considera que el programa de formación del Acuerdo Marco podría estimular la promoción económica del territorio y favorecer su desarrollo.

C) Impacto social

Finalmente, y a modo de cierre de la presente evaluación, no debe olvidarse la importancia de evaluar el impacto social que la formación derivada del Acuerdo Marco genera en el territorio catalán. Si bien es cierto que a día de hoy no existen, ni se recogen, una cantidad de datos suficientes para poder realizar dicho estudio de forma completa y exhaustiva, a continuación se realiza una breve aproximación a dicho análisis mediante la encuesta realizada en el marco de la evaluación. En este sentido, sería positivo para futuras evaluaciones empezar a recopilar datos que permitan profundizar este tipo de estudio, así como promover colaboraciones con otros organismos públicos para la compartición de dichos datos.

Así pues, se ha estudiado la repercusión de los cursos en (a) la calidad de vida de las personas participantes y (b) el uso del transporte público.

D.1) Impacto social en la calidad de vida de las personas participantes

La encuesta realizada en el marco de la evaluación indaga en aspectos concretos relacionados con la percepción de las personas participantes acerca de las mejoras personales que han experimentado tras la realización de las acciones formativas. En este sentido se pretenden evaluar potenciales impactos relacionados con la salud, la mejora del nivel cultural o la mejora de la autoestima, entre otros.

Los resultados obtenidos son los siguientes (por orden de importancia)⁹: (a) la cultura general (respondido por un 49% de las personas participantes); (b) las relaciones profesionales (respondido por el 41% de las personas participantes); (c) seguridad en uno mismo (respondido por el 39% de las personas participantes); (d) relaciones personales (respondido por el 37% de las personas participantes), y (e) el bienestar personal (respondido por el 34% de las personas participantes). Sólo el 3% de las personas participantes considera que el curso no le ayudó a mejorar nada.

⁹ La pregunta realizada en la encuesta admitía más de una respuesta. Los porcentajes se han calculado sobre el total de la población (participantes) y no sobre el total de respuestas. Es por esto que su suma es superior al 100%.



Figura 27: Impacto social del programa



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la encuesta realizada en el marco de la evaluación.

En síntesis, se puede concluir que el impacto social más destacado para las personas participantes es la cultura general, relegando la creación de redes de contactos y networking a un segundo puesto. No obstante, sorprende que tratándose de cursos enfocados a actividades concretas del sector de turismo y hostelería (por ejemplo de cocina, promoción turística o servicios de bar o restaurante, o acondicionamiento físico), y dirigidos a la población desempleada, se valore la cultura general por encima de las relaciones profesionales.

Algunos de los hechos que podrían justificar dichos resultados son que: (1) la mayoría de las personas participantes son desempleadas, y además (2) con estudios sobretodo de secundaria o de ESO y que (3) valoran el aumento de la seguridad en uno mismo, lo que explique los resultados. En efecto, la cultura general incide directamente en la seguridad en uno mismo y ésta, a su vez, en aspectos tan importantes como la confianza, que termina reflejándose en el mercado laboral en forma de mejora de la empleabilidad. Por tanto, no es tanto el impacto inmediato del curso sobre el tamaño de la red de contactos existente lo que prevalezca, sino otros elementos más de carácter interno y subjetivo que en el largo plazo terminan por favorecer la empleabilidad y el empleo. En esta línea, algunas de las entrevistas con las personas participantes han recalcado la importancia de los cursos sobre su trayectoria profesional a lo largo del tiempo, y no tanto sus efectos inmediatos.

Al dividir el análisis por variables transversales destacan los siguientes resultados.

Primero, por rangos de edad, la importancia de la cultura general se reduce a más edad (54% del colectivo joven frente a un 33% de los mayores de 55 años), a la vez que la seguridad en uno mismo aumenta (39% i 50% respectivamente). Ello podría deberse a que mientras la cultura general aporta más valor en edades más tempranas por el simple hecho de la falta de experiencia, la seguridad en uno mismo puede ser un elemento esencial para un colectivo con posibilidades reducidas para encontrar trabajo. Por su lado, la valoración de las relaciones personales disminuye con la edad (57% frente a un 30%).

Segundo, a nivel de estudios, destaca la reducción abrupta de la seguridad en uno mismo a medida que el nivel formativo se incrementa; así mientras que un 75% de las personas participantes sin titulación previa oficial lo considera relevante, sólo un 17% con estudios universitarios lo hace. Posiblemente, el hecho de carecer de certificado o titulación repercuta en la confianza y seguridad



en uno mismo, por lo que la obtención de una certificación mediante las acciones formativas se puede traducir en una mejora de la perspectiva del candidato y su adecuación al mercado laboral.

D.2) Impacto social en el fomento del uso del transporte público

En relación al transporte, la encuesta realizada¹⁰ muestra que una gran parte de las personas participantes (44%) utiliza el transporte público como medio para desplazarse a los cursos de formación. En cambio, sólo el 27% utiliza el transporte privado o se desplaza a pie¹¹.

Figura 29: Medio de transporte utilizado para asistir al curso de formación



Fuente: Gráfico de elaboración propia, a partir de datos extraídos de la encuesta realizada en el marco de la evaluación.

Estos datos, comparados con la información disponible sobre los medios de transporte de 2016 (Encuesta de Movilidad en un Día Laborable, Autoridad del Transporte Metropolitano, 2016)¹² ubica el uso del transporte público significativamente por encima de la media (19,7%) y, en cambio, el desplazamiento mediante vehículos no monitorizados sustancialmente por debajo (41,3%). El uso del transporte privado es también ligeramente inferior (37%).

Por lo tanto, podría decirse que los cursos favorecen el uso del transporte público, lo que pese a influir en la movilización de las personas participantes, esta no está contribuyendo negativamente al medio ambiente. Este aspecto se encuentra posiblemente impulsado por el hecho que algunos/as participantes tienen derecho a recibir una ayuda por desplazamiento, en caso de no recibir prestación contributiva (véase apartado 4.5.1 Diseño - Coherencia externa).

¹⁰ La pregunta realizada en la encuesta admitía más de una respuesta. Los porcentajes se han calculado sobre el total de la población (participantes) y no sobre el total de respuestas. Es por esto que su suma es superior al 100%.

¹¹ Solo un 7% de los asistentes utilizan la bicicleta.

¹² Se han utilizado datos del Área del Sistema tarifario integrado por la limitación de datos de todo el territorio catalán. No obstante, esta área abarca 665 municipios de los 948 de Cataluña.



5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

En la exposición detallada de los criterios, se han analizado los resultados de la evaluación, y extraído conclusiones derivadas de los mismos. Antes de entrar en detalle en cada uno de los criterios de evaluación se han recopilado las inferencias más generales.

Como conclusión general cabe destacar que el Acuerdo Marco nació como un proyecto piloto para valorar la posibilidad de cambiar el modelo de gestión de la FPE, con el objetivo de conseguir que esta se concibiera como la prestación de un servicio y fuera más flexible y permeable. Así, la idea era pasar de un modelo subvencionado a uno contractual por prestación de servicios, basado en licitaciones y no en convocatorias anuales. Así pues, la flexibilidad en la gestión debería favorecer a la adaptación de las necesidades del mercado, aunque del presente informe se desprende que no se está aprovechando todo su potencial ya que, como se ha observado, este cambio del modelo de contratación no se ha acompañado de cambios importantes ni en el diseño, ni en la implementación ni en la evaluación de los resultados. Por lo tanto, se deduce que haría falta introducir cambios en todo el proceso para crear un programa formativo adaptable y con alta capacidad de respuesta rápida y ágil a las necesidades reales del mercado.

En relación al **género**, cabe destacar que existe una ligera mayor representación de participantes de género femenino en el programa (un 56,4% de las personas participantes son mujeres). Así, a pesar de que la disparidad entre ambos géneros no es excesivamente significativa, las ligeras diferencias podrían explicarse tanto por la existencia de mayores tasas de desempleo en el género femenino, como por el tipo de acciones formativas ofrecidas, ya que el turismo se considera un sector que impulsa la incorporación en el mercado laboral de las mujeres, y en la actualidad, la tasa de mujeres trabajadoras empleadas en dicha actividad en la UE-28 asciende al 59% (Eurostat, 2018). En consecuencia, esta ligera feminización, podría favorecer a la reducción de la brecha de género ocupacional existente entre mujeres y hombres en Cataluña. No obstante, en la evaluación del impacto se analiza en profundidad si el programa realmente contribuye a la reducción de dichas diferencias entre géneros.

En segundo lugar, haciendo referencia a la **edad**, se observa que existe una mayor representación de los grupos más jóvenes (entre 16 y 29 años y los 30 y 44 años), representando ambos a más del 75% de la participación total. Este hecho parece coherente con el sector, puesto que está representado principalmente por población joven.

Adicionalmente, focalizando el análisis en el **nivel educativo** de las personas participantes, predomina la presencia de individuos con estudios de carácter inferior a los secundarios (51%), a pesar de que existe una notable diversidad en este aspecto. Teniendo en cuenta que el programa se dirige a las personas desempleadas, dichos datos se encuentran alineados con el objetivo y con el contexto global del territorio, puesto que las personas con estudios inferiores son las que presentan tasas de desempleo más elevadas. En este sentido, destaca el hecho de que el programa, contrariamente a lo que ocurre en otras regiones del territorio español, no fija objetivos porcentuales específicos en relación al nivel de estudios de sus participantes. No obstante, existe una elevada coherencia entre el volumen de participantes con bajos niveles de estudios y el objetivo del Acuerdo Marco.

Con respecto a la condición de **discapacidad**, es importante destacar que las personas con minusvalía declarada representan el 5,42% de las personas participantes, cifra un punto superior respecto al 4,2% de la población catalana. Estos datos podrían demostrar, por lo tanto, una

participación relevante de dicho colectivo, causada principalmente por la inclusión y consideración de este colectivo en la fase de definición de la oferta formativa y la elaboración de iniciativas concretas que permitan priorizarlos. No obstante, se considera que sería más adecuado realizar dicha comparativa respecto al porcentaje de población activa específica de este colectivo, pero este dato no se encuentra público, pudiéndose conocer así, únicamente, que las personas con discapacidad declarada representan un 4,14% de la población desempleada total del territorio español y que la tasa de desempleo de dicho colectivo asciende a un 28,16%.

Evaluando la **situación laboral**, destaca el hecho de que la mayoría de participantes están desempleados, representando el 93,91% del total, dado que como ya se ha señalado, se entiende esta formación como vehículo para impulsar las posibilidades de acceder a un empleo, más que como forma de mejorar el empleo ya disponible.

Por otra parte, la **nacionalidad** también tiene incidencia en la composición de participantes del programa del Acuerdo Marco. Las personas extranjeras engloban al 20,46% del total de participantes, siendo esa cifra notablemente superior al 14,24% existente en la sociedad catalana. Dentro de este colectivo, las diferencias en relación a la situación laboral se acentúan, puesto que las personas extranjeras presentan tasas de desempleo proporcionalmente más elevadas, siendo a nivel global su tasa de desempleo de un 20,77%.

Así pues, los datos mostrados inducen a pensar que los colectivos participantes en estas acciones formativas mantienen las características y tendencias generales del sector de Hostelería y Turismo, añadiendo una sobrerrepresentación del colectivo de personas con discapacidad declarada.

5.1.1 Conclusiones en relación al diseño del programa

Focalizando la evaluación en la fase del diseño, en primer lugar debe destacarse que, a nivel general, a pesar de tratarse de un programa basado en un modelo de gestión distinto al resto, el cual se caracteriza por el aumento de la flexibilidad del sistema, en la realidad el propio diseño se realiza siguiendo las mismas palancas de **detección de necesidades** que se utilizan en el sistema de subvenciones.

Así, desde el Acuerdo Marco se utiliza principalmente: (a) las opiniones de las personas participantes que han realizado las acciones formativas en el año anterior al de definición, mediante los cuestionarios de satisfacción, (b) la recogida de información de forma no sistematizada de personas formadoras y entidades que colaboran en la impartición (c) la experiencia de los años anteriores de las personas responsables de la unidad planificadora, principalmente en cuanto a las acciones formativas que han quedado desiertas y al volumen de participantes de aquellas que se han ejecutado y (d) en casos limitados y de forma no sistematizada, el análisis de estudios de mercado y la realización, de forma puntual y poco madura, de consultas a las empresas del territorio.

No obstante, no se detectan procedimientos estipulados relacionados con la recogida de las necesidades del resto de colectivos implicados: potenciales beneficiarios y otros agentes de interés como los gremios o colegios profesionales (como por ejemplo podrían ser los Centros de Promoción Turística de Catalunya). Además, debe destacarse que la información del servicio de verificación no suele encontrarse disponible en el momento de diseñar la programación, lo que se considera un problema generalizado que afecta globalmente a los programas de Formación Profesional para el Empleo (FPE) impulsados por el SOC.

Con todo, se puede concluir que la programación del Acuerdo Marco se basa principalmente en datos históricos y adolece de procesos participativos adecuadamente sistematizados que permitan detectar

necesidades y co-diseñar la oferta formativa con los agentes involucrados, principalmente con las empresas, que son quienes componen la demanda de trabajo.

Finalmente, cabe destacar que los programas suelen intentar empezar en la época de otoño, para poder acabarlos antes de verano, ya que es la época en la que la demanda de empleo del sector aumenta. No obstante, el retraso en la aprobación de presupuestos que se produce en algunas ocasiones provoca que los cursos puedan demorarse, impidiendo que su finalización sea en el período del pico de demanda, hecho que perjudica de forma evidente a sus participantes. Así, de este análisis se desprende la especial importancia que adquieren en el programa los tiempos de las licitaciones, hecho que resalta la necesidad de detectar oportunidades para encontrar palancas que permitan mantener la correcta periodicidad y ejecución de las formaciones.

También, fruto de este punto, se reafirma la conclusión extraída en relación a la necesidad de explotación de todas las potencialidades de este sistema de contratación, principalmente de su flexibilidad, ya que las diferentes licitaciones suelen publicarse en el mismo periodo, sin tener en cuenta las realidades específicas que caracterizan a los distintos sub-sectores. Así, acciones formativas como “Recepción en alojamientos”, deberían concluirse al final del invierno, para aprovechar el aumento de demanda que acontece en la primavera, verano y otoño.

En cuanto a los **objetivos anuales**, a la hora de determinarlos se parte de un fin global de formar y cualificar a personas prioritariamente en situación de desempleo. Este propósito genérico se traduce directamente en objetivos operativos de ejecución de la formación (como por ejemplo que las personas trabajadoras en activo no superen un 10% de la totalidad de participantes de las acciones formativas). En este sentido, no se establecen líneas de base ni parámetros adicionales de referencia, ni otros objetivos estratégicos (como pueden ser, por ejemplo, los niveles de inserción o la contribución a la innovación del sistema) que puedan ser monitorizados. Fruto de este bajo nivel de concreción de objetivos, la oferta formativa tampoco se diseña priorizando a ningún colectivo considerado vulnerable en términos de empleabilidad, a pesar de que las personas responsables afirman lanzar acciones específicas para individuos con la condición de discapacidad.

Es importante destacar en este punto que el presente estudio ha detectado fuertes tendencias específicas por cada uno de los colectivos, las cuales pueden representar el punto de partida para la determinación de objetivos concretos y ayudar a mejorar el diseño del programa y, por consiguiente, sus resultados e impacto.

Asimismo, el hecho de que no existan objetivos marcados claros y cuantificables ha afectado a la presente evaluación, al no disponerse de una referencia con la que comparar, contrastar y validar los resultados.

En cuanto al análisis de la **correspondencia de los objetivos con las necesidades detectadas**, se observa una baja coherencia interna en relación a la carencia de establecimiento de objetivos relacionados con responder de manera adecuada a las necesidades de las empresas, debido principalmente a su bajo nivel de comunicación, a pesar de ser una necesidad identificada en las estrategias de empleo. No obstante, se observa un alineamiento con el objetivo común de conseguir una población activa cualificada, por los altos niveles de certificados de profesionalidad (el 97% de las acciones llevan asociado un certificado de profesionalidad) en la oferta formativa del Acuerdo Marco.

En relación la **planificación**, el principal aspecto de mejora identificado es la necesidad de acometer un análisis previo de **riesgos**, y el establecimiento de sus respectivos planes de mitigación, que puedan surgir durante todo el programa, como por ejemplo el plan de reacción sobre aquellas acciones formativas que queden desiertas y se identifiquen como una necesidad real de mercado.

Así pues, a día de hoy existe margen de mejora en la identificación, documentación, gestión y anticipación de los riesgos. Por su lado, a nivel de **recursos humanos**, se identifica un cierto potencial de mejora en la delimitación de roles y responsabilidades dentro de la unidad planificadora, dificultado por la presencia de un alto porcentaje de personas con contratos programa.

5.1.2 Conclusiones en relación a la implementación del programa

Teniendo en cuenta el extenso universo de centros de formación que imparten los cursos del Acuerdo Marco, y a pesar de disponer de requisitos y criterios comunes, el proceso de gestión y ejecución de las formaciones es heterogéneo y diverso, en función de la realidad particular de cada centro.

A grandes rasgos, la **oferta formativa** del Acuerdo Marco se centra principalmente en el sector del turismo, ocio y hostelería, y está enfocado prioritariamente hacia personas en situación de desempleo. El aspecto más diferencial de dicha oferta es el cambio en el modelo de gestión, que permite que, una vez se licita la programación definida, se pueden lanzar nuevos sub-lotes para cubrir necesidades específicas del mercado o bien dar respuesta a programaciones puntuales. No obstante, a pesar de la supuesta reducción de la rigidez que dicho modelo permite, la complejidad del proceso de homologación y la falta de posibilidad de introducir y/o modificar a las entidades ya homologadas, ocasiona que dicha supuesta flexibilidad se vea notablemente reducida. Por otra parte, existen dudas sobre el alineamiento entre algunos de los cursos ofrecidos y la demanda real del mercado en relación a sus ámbitos formativos, así como también en cuanto a la actualización del contenido formativo y su adecuación a la realidad actual.

Por su parte, en cuanto a la **selección de las personas participantes** de cada una de las acciones formativas, a nivel general, des de los centros se realizan pruebas de selección, tanto técnicas de nivel como pruebas de acreditación de competencias clave y/o entrevistas personales. No obstante, en algunos casos, para comprobar el nivel competencial es suficiente con demostrar la posesión de alguna titulación previa oficial, a pesar de exigirse también la realización de entrevistas personales. Así pues, existe una amplia disparidad de situaciones en relación a dichas pruebas, en función de los cursos y de los centros de formación que los realizan. Esta amplia disparidad puede deberse a factores muy diversos, a pesar de que, entre estos, destaca la dificultad que las entidades afirman tener a la hora de encontrar participantes. Este hecho, conjuntamente con el sistema retributivo de las subvenciones (pago por asistencia/alumno), ocasiona que en ciertas circunstancias se rebajen o modifiquen los requisitos de selección, para lograr maximizar el número de asistentes a los cursos de formación. Así pues, la calidad formativa puede verse afectada debido a la posible falta de homogeneidad de las clases, ocasionada por la reducción de los niveles de exigencia en la selección.

Adicionalmente, a nivel general, todos los centros destacan por tener unas **instalaciones, medios técnicos y recursos materiales** adecuados y de calidad, considerados óptimos para la impartición de los cursos. No obstante, las sesiones participativas ponen de manifiesto que existen notables diferencias entre centros y tipologías de acciones formativas, hecho que ocasiona que puedan existir casos en los que la satisfacción en relación a este ámbito sea menor, lo que desprende la necesidad de ampliar los estándares de calidad en este ámbito.

Asimismo, la **notoriedad y difusión** de la oferta formativa es una de las asignaturas pendientes del SOC, y con mayor motivo, teniendo en cuenta que el reconocimiento de los cursos y del programa por parte de la sociedad es vital para lograr que este tenga un impacto positivo en la mejora de empleabilidad y/o la inserción de sus participantes.

Así pues, analizando los **canales de comunicación** utilizados para captar a las personas participantes, se demuestra que los más utilizados son las oficinas de empleo, internet y las entidades colaborativas, así como también la red de conocidos de los/as potenciales participantes. En este sentido, se considera clave centrar la atención en la mejora de la comunicación con las oficinas de empleo, para lograr que dispongan información completa y adecuada del programa para convertirse en la principal vía física de conocimiento del mismo. Asimismo, las redes sociales constituyen una posibilidad de comunicación al alza, cuyo potencial no se está explotando lo suficiente. Además, es necesario potenciar el papel de los centros y garantizar que estos dedican suficientes esfuerzos en la promoción y la mejora de la notoriedad de los cursos de formación.

Con todo, el estudio demuestra que existe la necesidad de particularizar tanto dichos canales como las acciones comunicativas por segmentos de población, en base a sus características personales como la edad y la situación laboral. En este sentido, cabe plantearse la posibilidad de prescindir de los medios tradicionales como la prensa, radio o televisión puesto que su impacto sobre las personas participantes es reducido.

En relación a la **comunicación con las personas formadoras**, cabe destacar que la mayoría de ellos afirma haber conocido los cursos mediante sus contactos o a través de la propia entidad de formación. Así pues, existe cierto margen de mejora principalmente en relación al portal web del SOC, el cual podría optimizarse y actualizarse con el objetivo de transformarse en un portal útil para dicho colectivo.

En cuanto a la **comunicación con las empresas del territorio**, son principalmente las entidades y sus formadores/as los que mantienen el contacto con ellas. Así, deviene necesario potenciar la notoriedad del curso para dar a conocer el programa al tejido productivo catalán y lograr que este tome consciencia del valor añadido que los cursos del Acuerdo Marco les pueden aportar.

Finalmente, en relación a la **mejora continua**, que se utiliza para la actualización de la oferta formativa y en menor medida para la mejora de la gestión, la presente evaluación pone de manifiesto la oportunidad de mejora en relación a la detección y ejecución de mecanismos que puedan impulsarse desde la unidad planificadora del Acuerdo Marco para buscar, de forma recurrente, la excelencia del programa.

5.1.3 Conclusiones en relación a los resultados - eficacia del programa

En primer lugar, debería analizarse si el programa ha logrado cumplir sus objetivos. No obstante, teniendo en cuenta que actualmente no se sistematiza la detección y la cuantificación de los objetivos estratégicos del programa, dicha tarea ha resultado de imposible aplicación, únicamente consiguiendo, y pudiendo comprobar, la presencia de un número de desempleados superior al mínimo estipulado.

En relación a la **asistencia**, se evidencia un elevado compromiso de la mayoría de las personas participantes, con un 93,98% de asistencia media. En este sentido, destaca la relación directa que existe entre la edad y la tasa de asistencia. Asimismo, debe remarcar que el sistema de control de asistencia se considera un elemento con alto margen de mejora, puesto que este se realiza en papel. Esto provoca que en ciertas ocasiones la asistencia se convierte en un tecnicismo burocrático que impide la consecución de los resultados por los que han sido estipuladas estas condiciones, alejando los esfuerzos de las entidades de la calidad hacia y centrándolos en la gestión administrativa. En particular, la asistencia se recoge mediante la firma de un documento físico en el aula y las entidades

lo trasladan a las herramientas informáticas del SOC, a través de las cuales, posteriormente, la Subdirección General de Verificación y Supervisión realiza su validación.

Por su lado, la **finalización de las acciones formativas** es elevada, situándose alrededor del 84% de las personas participantes. De la misma manera, haciendo referencia a las **bajas** (aproximadamente alrededor de un 16%), las personas que abandonan el curso de forma prematura lo hace principalmente de forma justificada, siendo la mayoría de ellas causadas por colocación, alineado así con el propósito principal del programa del Acuerdo Marco. En el caso de las bajas no justificadas, y dejando de lado las causas de fuerza mayor, los motivos principales de abandono se relacionan con el nivel del curso y el desalineamiento con las expectativas de las personas participantes, hecho que puede relacionarse con la posible falta de rigidez en la selección de éstos que ocasiona la creación de grupos heterogéneos en cuanto al nivel, experiencias y conocimiento de las personas participantes. En cualquier caso, sorprenden los reducidos niveles de bajas no justificadas, sobre todo cuando se compara con los datos de bajas en la formación profesional de grado medio, donde el abandono de los cursos puede ascender al 50% de los/as participantes que se inscriben. En este sentido, cabe destacar que este último dato se calcula en un entorno caracterizado por una mayor representatividad del colectivo de personas jóvenes, quienes acostumbran a presentar un menor compromiso y motivación con las formaciones. No obstante, la diferencia entre ambas tasas (la de mercado y la del programa) es suficientemente abrupta como para reflexionar en torno a ella.

Es interesante en este punto reflexionar conjuntamente alrededor de estos tres aspectos (asistencia, tasas de finalización y abandono de los cursos) y vincularlo al sistema de financiación a las entidades. Las entidades, para tener derecho a percibir la subvención, tienen que acreditar, a nivel general, un 75% de asistencia de cada alumno/a que finaliza el curso. Por este motivo, se considera que el sistema incentiva a las entidades a maximizar el número de participantes y su asistencia, en vez de tratar de alinear los incentivos con el cumplimiento de objetivos estratégicos del programa (independientemente de que estos estén relacionados con la calidad o con el impacto de las formaciones).

Analizando la **motivación de las personas participantes** se observa un alineamiento considerable entre los objetivos del programa y sus participantes, puesto que estos afirman inscribirse al curso principalmente para encontrar trabajo, siendo este el propósito general del Acuerdo Marco. En este sentido, de entre los principales motivos de inscripción, destaca la importancia que las personas participantes dan al hecho de obtener una titulación, hecho que dejaría entrever que se asume que su posesión es valorada positivamente por el mercado.

En cuanto a la **metodología de aprendizaje**, es decir a la combinación de clases lectivas presenciales (teoría) y trabajos prácticos y/o en equipo (práctica), se pone de relevo que, a nivel general, la percepción de las personas participantes es favorable, a pesar de que se opina que en algunos casos debería existir más contenido práctico. No obstante, se identifica que frecuentemente el contenido teórico propuesto para ciertas acciones formativas es demasiado extenso y condensado, y supera al que se puede realizar según la duración del curso.

En relación al **proceso de evaluación** de los/as alumnos/as, este se adapta a la metodología de formación teórica-práctica común en todos los cursos. Casi la totalidad de las personas participantes confirma haber realizado algún tipo de prueba evaluativa para comprobar la correcta adquisición de las competencias cursadas, a pesar de que el proceso varía según el curso de formación y la entidad que lo imparte. Asimismo, se ha hecho hincapié en la falta de flexibilidad y adaptabilidad de la evaluación a las características reales de cada curso, así como a la percepción por parte de los



alumnos/as de su carácter burocrático, hecho que impacta en la percepción de la calidad de los mismos.

Centrando el foco en la **formación complementaria**, el estudio demuestra que las personas participantes se muestran descontentas en relación a este módulo, a pesar de que existe una elevada divergencia de opiniones. Los elementos que suelen considerarse más críticos son tanto su duración como el contenido, ya que suele valorarse como demasiado genérico y poco adaptado a la realidad y necesidad de cada curso en cuestión. Asimismo, las **prácticas profesionales** se consideran de insuficiente duración y escasa flexibilidad, lo que condiciona su aprovechamiento, tanto por parte de las personas beneficiarias, como por las propias empresas. No obstante, las personas participantes son plenamente conscientes del potencial de dichas prácticas, de modo que lo consideran un elemento indispensable para asegurar la completa calidad de las acciones formativas.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, se puede afirmar que la **satisfacción** de los/as participantes y de las personas formadoras, en términos generales, es notable. En este sentido, destaca en la valoración de todos los elementos de las acciones formativas, la relación inversa existente entre el nivel de estudios y la satisfacción, y es que las personas participantes sin titulación previa tienden a valorar mejor las acciones formativas que aquellos con estudios universitarios. También se observa la misma tendencia para el colectivo de trabajadores por cuenta propia, donde estos tienden a valorar por debajo de aquellos que trabajan por cuenta ajena.

En cuanto a las familias formativas, aquellas relacionadas con Hostelería y Turismo, y Servicios Socioculturales y a la Comunidad suelen ser las mejor valoradas, siendo la peor valorada de forma recurrente Actividades físicas y deportivas.

Adicionalmente, la calidad, interés e implicación de los/as formadores/as resalta como a uno de los aspectos mejor valorados entre las personas participantes. Al profundizar en la satisfacción, se ha obtenido un NPS (*Net Promoter Score*) del 29%, dato positivo pero con margen de mejora, siendo posiblemente una de las palancas principales el incremento de esfuerzos para conseguir crear cursos de niveles homogéneos.

5.1.4 Conclusiones en relación a los resultados - eficiencia del programa

Una vez examinada la eficacia del programa de formación del Acuerdo Marco se debe analizar el uso de los recursos utilizados para conseguirlos. En este sentido, es importante indicar que, en el momento de la redacción del Informe, no se dispone de los datos verificados relacionados con los costes ejecutados durante el año 2016. Este retraso en la disponibilidad de los datos podría estar ocasionado por la necesidad de repensar y evaluar las cargas de trabajo actuales de la unidad encargada de analizarlos (Subdirección General de Verificación y Supervisión), puesto que estas pueden ser inadecuadas a día de hoy. No obstante, la transformación del sistema de justificación económica a una liquidación por módulos podría mejorar ligeramente este aspecto.

Así pues, los únicos datos de los que se dispone son los relacionados con el otorgamiento financiero que se presentan en la Memoria del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias. Por este motivo, resulta especialmente complicado realizar una evaluación exhaustiva de la eficiencia del programa de formación.

En este sentido, los datos de los que se dispone muestran un **presupuesto otorgado** para 2016 de 4 millones de euros, cifra que en 2017 ascendió a 5,6 millones, representando así entre ambos periodos un 68,57% el presupuesto base definido. Adicionalmente, es importante destacar que dicho presupuesto anual se fija en base al presupuesto histórico más que en la evaluación de necesidades

del mercado, y, en caso de que el importe determinado no sea suficiente, se considera posible su ampliación.

Adicionalmente, en relación al importe otorgado a la formación, conviene destacar que el coste medio por participante asciende a 2.235€, mientras que el coste asociado a la inserción (es decir, el coste por participante que encuentra trabajo tras un año de la finalización del curso) es de 3.575€, considerándose ambos valores notablemente elevados.

Asimismo, en relación al **precio por hora y alumno/a** del programa, este se encuentra establecido entre 4,26€ y 7,68€, en función del curso formativo y de las características que este tiene asociadas. Además, se fija una cuantía de 1,5€ para el módulo de prácticas profesionales no laborales.

Es destacable denotar que al cruzar las variables del precio por hora con la valoración de la satisfacción según la perspectiva de la familia formativa, se observa que a mayor inversión precio por hora, mayor satisfacción en todos los sentidos, como se observa en la familia de Hostelería y Turismo. De la misma forma esta tendencia se observa desde la perspectiva inversa, dónde a menor inversión peores puntuaciones, como es el caso del bloque de actividades físicas y deportivas.

5.1.5 Conclusiones en relación al impacto del programa

Tras la evaluación del diseño, la implementación y los resultados vinculados a las acciones formativas del Acuerdo Marco, se debe centrar la atención en el impacto que el programa ha ocasionado, tanto en relación a sus participantes, como a nivel social y territorial.

Antes de iniciar dicho análisis, debe destacarse el hecho de que su alcance es limitado, debido a la falta de disponibilidad de datos exhaustivos y completos al respecto. Este hecho, junto con la gran variedad de factores externos que pueden afectar a la mejora de la empleabilidad o inserción de las personas participantes, imposibilita (desde un punto de vista de rigor metodológico) afirmar que los contratos obtenidos sean únicamente atribuibles a las acciones formativas del programa, si bien se presupone su contribución a los mismos.

En primer lugar, cabe destacar que, en general, las personas participantes valoran positivamente la mejora de su **empleabilidad**. En este sentido, a nivel competencial, el aspecto más valorado por estas es la posibilidad de desarrollarse personalmente, seguido de la capacidad para progresar profesionalmente debido a la mejora de competencias.

Asimismo, haciendo referencia a la mejora de la cualificación oficial, destaca que la mayoría de las personas participantes ha obtenido un Certificado de Profesionalidad, siendo el colectivo joven el que, en términos relativos, ha realizado menos cursos que llevan a su obtención. No obstante, los datos parecen mostrar que las personas participantes consideran que el alcance e impacto de dichos títulos es reducido, siendo por tanto de vital importancia darlos a conocer y promocionarlos para que el mercado los valore de forma más positiva. Ello contrasta con el hecho que muchos de los participantes se inscribieron a los cursos precisamente con el objetivo de obtener una certificación. Dichas diferencias de percepción pueden deberse a que las expectativas iniciales de las personas participantes pueden no materializarse con la realidad del mercado una vez ya han finalizado la acción formativa.

En segundo lugar, en cuanto a la **inserción** (calculada considerando las personas participantes que en el momento de inscribirse al curso se encontraban registrados como demandantes de empleo), a grandes rasgos, los datos confirman que una vez finalizada la acción y transcurridos 6 meses, un



51% de los inicialmente desempleados ha conseguido obtener algún contrato laboral, siendo la mayoría de ellos firmados en los 3 meses siguientes a la finalización.

Asimismo, el grado de **temporalidad** es muy elevado, aunque la propia dinámica del sector favorece esta condición. Además, esta temporalidad varía según rangos de edad, a medida que las personas envejecen, sus niveles de temporalidad se reducen. Así, se considera que se deberían tener en consideración estos datos para la planificación de objetivos y diseño del curso, como se ha apuntado anteriormente.

Adicionalmente, se observa que la tasa de inserción disminuye a medida que pasa el tiempo, siendo esta de un 15% (sobre el total de personas desempleadas que aún no han encontrado empleo) entre los 6 y 12 meses posteriores a la finalización del curso. Por lo tanto, puede afirmarse que a medida que el lapso de tiempo entre curso e inserción aumenta, la relación de causalidad del programa se atenúa, predominando entonces las dinámicas del mercado.

Retomando el aspecto anteriormente identificado al cruzar los datos de satisfacción y recursos económicos destinados por familia formativa, se observa que al incluir en este análisis la dimensión de la inserción, los resultados muestran que a mayor inversión, mayor satisfacción y mejores tasas de inserción.

Con todo, la inserción acumulada tras un año de la finalización del curso es del 66,6%. No obstante, si se excluyen los contratos temporales de extrema corta duración (es decir, inferiores a un mes), la tasa disminuye y pasa a representar un 43,8%. No obstante, en cuanto al sector profesional, los datos extraídos de la encuesta muestran que la gran mayoría de las personas participantes (79%) encuentra trabajo en el sector en el que han sido formadas, hecho que ayuda a demostrar que la inserción puede ser fruto de las acciones formativas que hayan realizado.

Por otro lado, a pesar de tratarse de un programa focalizado en la inserción de los colectivos más vulnerables en términos de empleabilidad, los datos demuestran que este tiene un impacto reducido en dichos colectivos. Así pues, en relación al colectivo de mujeres, que dispone de una alta presencia tanto en el propio sector como en el Acuerdo Marco, el programa no parece contribuir a la reducción de la brecha de género, pues la inserción sigue siendo mayor en los hombres que en las mujeres (56,1% de los hombres se inserta en el mercado laboral durante los 6 primeros meses tras la finalización de la acción formativa frente al 47,6% de las mujeres). En esta misma línea, destaca el hecho de que los contratos de peor calidad se concentran en estos colectivos más vulnerables en términos de empleabilidad (mujeres, jóvenes y personas con discapacidad), especialmente en la familia formativa de Servicios sociales y a la comunidad.

Por otro lado, los datos parecen indicar que aquellas personas que han recibido una **prestación contributiva** poseen tasas de inserción más elevadas durante los 6 primeros meses posteriores a la finalización del curso (siendo la tasa de inserción de 54,8% para las personas con prestación y 49,1% para el resto). También se observa esta misma tendencia para los colectivos que han sido beneficiarios de una beca, por lo que se puede concluir que, contrariamente a la idea de que las políticas de protección social generan dependencia y fomentan el desempleo, posiblemente ayuden a las personas a encontrar un empleo, lejos de menoscabar su motivación e interés por reinserirse en el mercado laboral.

En cuanto al **emprendimiento**, los datos muestran resultados relevantes, puesto que el número de participantes que deciden emprender una vez finalizado el curso alcanza aproximadamente el 10%, siendo dicha cifra ligeramente superior a la media de Catalunya (8,13%), por lo que se puede concluir que el programa contribuye a la estimulación y promoción económica del territorio catalán, favoreciendo así su desarrollo.

Finalmente, debe considerarse el **impacto social** que los cursos generan en diferentes vertientes, a pesar de que, a día de hoy, no existen ni se recogen una cantidad de datos suficiente para poder realizar dicho estudio de forma exhaustiva y conclusiva. Así, el impacto social más destacado es el aumento de la cultura general, seguido por la creación de redes de contactos y *networking*, hecho que, a su vez, favorece la empleabilidad.

Adicionalmente, destaca el hecho de que gran parte de las personas participantes utiliza el transporte público para desplazarse a los cursos de formación, siendo su uso superior a la media del territorio catalán. Por este motivo, podría decirse que, pese a que los cursos incentivan el desplazamiento de las personas participantes, estos no influyen negativamente en la huella de carbono, ya que potencian el uso del transporte público.

5.2 Recomendaciones

Una vez analizado el programa de manera global, se han identificado una serie de recomendaciones, tanto generales como por cada criterio de análisis. Respondiendo a la visión holística con la que se ha enfocado esta evaluación, y teniendo en cuenta que, por su misma naturaleza a nivel global, se han detectado problemáticas que aparecen de forma recurrente en otros programas de Formación Profesional para el Empleo (FPE), el presente informe propone una serie de mejoras principalmente compartidas entre dichos programas. No obstante, en aquellos aspectos característicos del Acuerdo Marco, se han detallado recomendaciones específicas, asociadas principalmente al modelo de gestión que caracteriza a dicho programa del resto.

Con carácter previo, es importante destacar que en el ámbito político, las acciones desarrolladas sientan precedente (*path-dependence*). Es decir, estas afectan a la manera de proceder futura ya que una vez introducidas, revertirlas deviene complejo (institucionalismo histórico) (*Increasing returns, path dependence, and the study of politics*, Pierson, 2000). Es por este motivo por el que normalmente las instituciones realizan cambios incrementales; es decir, cambios graduales en periodos de tiempo prolongados. Los cambios disruptivos en instituciones complejas se dan con menor frecuencia.

En el caso de la Administración Pública, implementar un cambio conlleva tiempo y esfuerzo. El hecho de que sienten precedente y sea complicado revertirlos más adelante, puede incidir, por un lado, en las dificultades de implementar dichos cambios, pero por otro, y desde un punto de vista optimista, estos cambios son los que marcan el camino para los siguientes. Asimismo, el estudio de políticas activas para el empleo (como sucede en la evaluación de los programas formativos), también pueden favorecer a la generación de “*spill-overs*” (externalidades), en ámbitos como política social, salud o transporte.

Así pues, teniendo en cuenta que el programa fue creado como prueba piloto del modelo de contratación de servicios profesionales, con el objetivo de evaluar su adecuación y viabilidad de implementación al resto de programas de Formación Profesional para el Empleo (FPE), se recomienda complementar dicho sistema de gestión, con distintos cambios en las fases de diseño e implementación, para garantizar que se consigue explotar todo el potencial que dicho modelo ofrece. Así, podría crearse un programa formativo más adaptable, flexible y con una alta capacidad de respuesta rápida a las necesidades reales del mercado.

En este sentido, en primer lugar se debería garantizar que la unidad planificadora normaliza un sistema de prospección continua que permita detectar las necesidades específicas del sector turístico de forma constante y, a su vez, proponer acciones formativas repartidas en el tiempo que



den respuesta a estas necesidades y ayuden a la desestacionalización y diversificación del turismo, siendo este uno de los objetivos perseguidos por la estrategia catalana del turismo (Plan de Marketing Turístico 2018 - 2020). En esta misma línea, una palanca interesante para institucionalizar dicha prospección continua de necesidades, es el establecimiento de un modelo de relación con la Agencia Catalana de Turismo que permita aprovechar sinergias y garantizar el alineamiento de las dos entidades.

Adicionalmente, en menor medida y de forma independiente, desde la unidad planificadora se debería reglamentar también la identificación de riesgos y planes de mitigación, como mecanismo adicional al incremento de la capacidad de reacción e inmediatez a las necesidades del mercado.

Además, y siguiendo en la misma línea, se debería acometer un proyecto de redefinición del modelo de gestión interno de la unidad planificadora, para garantizar que estos cambios se llevan a cabo de forma viable y que se consigue adaptar la cultura de toda la organización a esta nueva forma de trabajar.

Por otro lado, siguiendo con otros posibles cambios que pudieran favorecer la maximización del potencial del modelo de contratación, debería asegurarse que los requisitos establecidos para la homologación de las entidades permiten acreditar a diferentes tipologías de entidades, en referencia a los ámbitos de conocimiento, tamaño de la empresa, recorrido, etc., para garantizar que se pueden ejecutar las acciones formativas que den respuesta a las necesidades detectadas en tiempo real.

Finalmente, debe destacarse que deberían analizarse en profundidad todos los resultados de ejecución del programa (diseño, implementación, eficacia, eficiencia e impacto), para conocer si realmente es un programa eficiente y eficaz y, por consecuencia, si merece la pena utilizar su modelo de gestión como una buena práctica a extender al resto de programas de formación.

Así, el objetivo principal de estas medidas presentadas es establecer una sistemática de publicación de licitaciones para la contratación de servicios de formación para el sector de hostelería y turismo distribuidas a lo largo del año y que realmente den respuesta a los retos y particularidades del sector, favoreciendo así la inserción constante.

En relación al otro gran objetivo relacionado con el Acuerdo Marco, y que se materializa en agilizar el sistema de liquidación y verificación, debe tenerse en cuenta que mientras las entidades formadoras han visto simplificado el procedimiento, a nivel interno de gestión, las tareas del Servicio de Verificación de Programas de Formación se han visto incrementadas. Además, desde 2017, la elaboración de informes parciales (llevado a cabo por la Unidad Planificadora con anterioridad), se transfiere al Servicio de Verificación de Programas de Formación, provocando una mayor carga de trabajo, mayor necesidad de coordinación y comunicación entre unidades, y la intervención de las oficinas territoriales, quienes son receptoras de la documentación de las entidades formadoras. Con todo, sería necesario adaptar el modelo de gestión interno a la realidad del Acuerdo Marco, a la vez que establecer mecanismos concretos y estandarizados de compartición de la información entre unidades. Asimismo, se propone la automatización del proceso de control de firmas estableciendo un sistema digital de control de la asistencia en los centros formadores y la adaptación del GIA para facilitar la lectura digital. De hecho, se trata de una tarea realizada manualmente y que requiere elevada dedicación. Paralelamente, es importante que se dimensionen de manera correcta las cargas de trabajo de los servicios de verificación, para asegurar que pueden cumplir con los plazos establecidos. En cualquier caso, en la actualidad se está llevando un estudio en profundidad desde la unidad planificadora para identificar a nivel teórico los puntos fuertes y débiles del sistema de contratación que rige el Acuerdo Marco. De este estudio se desprenderán conclusiones interesantes



que se deben tener en cuenta a la hora de evaluar el mejor sistema de liquidación para los programas de formación.

De forma complementaria, y con el objetivo de optimizar el programa a nivel global, se considera que sería positivo replantear el sistema de financiación actual, para sustituirlo por un sistema que garantice que los incentivos de las entidades se centran en la ejecución de la formación según unos criterios de consecución de la calidad, los resultados y el impacto estipulados desde el SOC.

Así, fruto de esta evaluación, se ha podido comprobar que una de las principales áreas afectadas por el presente sistema de financiación, basado en la asistencia y el número de alumnos/as como unos de los criterios fundamentales, es la de las pruebas de selección de las personas participantes, la carencia de exhaustividad de las cuales genera la creación de aulas poco homogéneas donde conviven niveles y experiencias muy diversas. Por lo tanto, la reconsideración del modelo de financiación, podría ayudar, de una manera indirecta, a potenciar una mayor exigencia y exhaustividad en el proceso de selección para reducir la diversidad y, así, mejorar el aprovechamiento formativo de las personas participantes.

Del mismo modo, a largo plazo, si se consiguiera transformar esta palanca, la notoriedad y reputación de las acciones formativas se podrían ver también ligeramente incrementadas, puesto que podría observarse así una mejora en su calidad. Con todo, sería aconsejable evaluar en profundidad y priorizar cada uno de los canales de comunicación, así como definir una estrategia de comunicación diferenciada para cada colectivo de interés, incluyendo a las empresas como público objetivo de estas comunicaciones y garantizando que conocen el programa y, sobre todo, que lo valoran positivamente. Para ello, deberían diseñarse acciones comunicativas específicas adaptadas a las particularidades de cada agente, haciendo un mayor y mejor uso de nuevos canales de comunicación y centrarse en aquellos cauces de comunicación menos costosos y con mayor potencial.

Específicamente, en relación al canal de comunicación online, sería recomendable definir e implementar modificaciones en la página web del SOC, para aumentar su impacto y mejorar la comunicación, tanto hacia potenciales participantes como formadores/as, ofreciéndoles la información del catálogo formativo de manera completa, accesible, actualizada y de forma fácil para la comprensión. En particular, dado que el sector turismo es una rama atractiva para la población extranjera, se debería incidir en este colectivo, permitiendo, por ejemplo, la navegación de la página web en diferentes idiomas, como puede ser el inglés u otras lenguas de interés. En este sentido, un aspecto a considerar, solicitado por las personas participantes, sería la creación de notificaciones y alertas ligadas a las preferencias de ambos colectivos.

Adicionalmente, se opina que deberían dedicarse enormes esfuerzos en asegurar que los cursos se comunican con la antelación suficiente, pudiendo informarlos incluso en el momento en el que aún son provisionales, para permitir, tanto a formadores/as como a participantes, planificarse y organizarse, incrementando así sus posibilidades de interés y/o participación. Asimismo, las acciones deberían programarse en las épocas adecuadas, definiendo su correcta periodicidad, para asegurar que se maximizan las oportunidades de las personas participantes de encontrar trabajo, teniendo en cuenta la naturaleza cíclica del sector Turístico, como se apuntaba anteriormente.

Por otro lado, cabría replantearse la posibilidad de prescindir de aquellos canales con menor impacto (como por ejemplo, la radio y la televisión, puesto que, en efecto, solo un 1% de las personas participantes de las acciones del Acuerdo Marco ha sido informado por primera vez a través de dichos medios), teniendo en cuentas las particularidades de cada colectivo.

Asimismo, y para finalizar el análisis específico de la comunicación, también debería considerarse la posibilidad de potenciar el papel que juegan en esta fase los centros de formación y garantizar que

sus esfuerzos de publicidad son suficientes, para lograr así facilitar tanto la tarea de captación de nuevos participantes como la mejora de la percepción y notoriedad de los cursos. Una posible palanca a estudiar a dicho efecto, es la realización de consultas preliminares de mercado durante las fases de licitación de los derivados del AM, invitando a empresas del territorio con el objetivo de poner en valor la oferta formativa. Asimismo, se trata de una palanca que permitiría involucrar en la fase de diseño del programa a las entidades y empresas del territorio.

En relación al diseño del programa, surge la necesidad de determinar e incorporar objetivos estratégicos específicos (por ejemplo, si se quiere contribuir a la reducción de la brecha de género, con qué porcentaje se quiere contribuir a la reducción del desempleo, si se pretende que un porcentaje determinado de participantes mejoren su posición laboral gracias a la formación). Estos objetivos permitirían, durante el proceso de evaluación, determinar la efectividad y el impacto de la formación de forma exhaustiva. Asimismo, dichos análisis serían de utilidad para diseñar las ofertas formativas lanzadas posteriormente, teniendo en cuenta, además, que el programa del Acuerdo Marco muestra determinadas tendencias muy claras y reiteradas a lo largo del presente documento, que podrían utilizarse como punto de partida en el momento de definir el catálogo y establecer las prioridades del programa. Por ejemplo, la tendencia expuesta relacionada con el hecho de que a mayor inversión, mayor satisfacción y mejores tasas de inserción, podría promover la reflexión acerca de la distribución de los recursos entre familias formativas en base a los objetivos esperados.

Asimismo, en este proceso de definición de la estrategia y determinación de los objetivos, se debería incorporar la perspectiva interseccional a la política. La teoría de la interseccionalidad se basa en comprender como las características de los individuos (racialización, género, edad, discapacidad o nivel de estudios) son construcciones que suponen limitaciones interrelacionadas. A lo largo del análisis se observan considerables diferencias en lo que se refiere a las expectativas, necesidades y demandas de las personas participantes según sus características individuales, por ejemplo, entre hombres y mujeres, jóvenes y personas mayores de 55 años, y entre colectivos con y sin discapacidad declarada. Por ello, se considera importante incluir la perspectiva interseccional durante la fase de diseño para no favorecer el agravamiento de las desigualdades. A nivel operativo, se podría empezar por la inclusión de nuevas especialidades o acciones formativas orientadas a revertir esta situación.

Para todo ello, y con el objetivo de asegurar el óptimo diseño del programa, sería positivo considerar la recogida de las opiniones y valoraciones de los potenciales beneficiarios que no han participado en cursos de formación, pero que forman parte de la población diana, así como involucrar también en el diseño del programa a las empresas, para garantizar que estas últimas aprecian el programa y que se les da respuesta a sus necesidades como empleadores, involucrándolas en el proceso. En este sentido, se considera esencial establecer canales de comunicación bidireccionales entre las empresas, las entidades de formación y los organismos públicos para conseguir que la formación realizada se considere útil y sea valorada positivamente por el mercado. Asimismo, debe considerarse que, en el caso específico del presente programa del Acuerdo Marco, la comunicación con las empresas se considera un elemento más sencillamente realizable que en otros programas, puesto que al ser un programa de alcance limitado a un sector concreto, el de Hostelería y Turismo, se podría escoger más fácilmente una muestra representativa de empresas con las que diseñar conjuntamente la oferta formativa que en otros programas de naturaleza más genérica.

En este mismo sentido, para garantizar que la oferta formativa propuesta se adecua a la realidad del mercado, podría plantearse la posibilidad de definir y crear una herramienta tecnológica que permita identificar las características de la demanda de empleo específica del sector y del territorio, mediante la explotación de los datos que se pueden obtener a través de plataformas de mercado

buscadores específicos que existen en relación al turismo. Su objetivo sería analizar en profundidad, y de forma automatizada (por ejemplo a través de Inteligencia Artificial), los requisitos académicos, competencias transversales solicitados por las empresas del sector a la hora de contratar a un nuevo perfil en la actualidad. Esta recomendación, aparte de ser de carácter genérico para toda la FPE, puede resultar de elevado coste, por lo que para el caso del programa del Acuerdo Marco se podría limitar a realizar un análisis específico, y sin necesidad de un desarrollo tecnológico excesivamente complejo, de estos buscadores concretos del sector.

Centrando el análisis en la mejora continua, cómo se ha visto en las conclusiones, se debería definir una metodología que recoja las diferentes dimensiones de análisis, dando así herramientas a la unidad planificadora del Acuerdo Marco para conseguir adecuar el programa a la realidad del sector turístico y del territorio. Asimismo, debería establecerse un modelo de relación que permita mejorar la comunicación interna entre los distintos agentes implicados en el programa, para lograr así mejorar su eficiencia y optimización. Adicionalmente, esta metodología debería incluir la realización de un ejercicio anual de autoevaluación donde se valorarán, de forma global y agregada, los diferentes resultados de estos mecanismos, con el objetivo de definir una estrategia única de actuación.

En cuanto a la propia oferta formativa se recomienda promover un periodo de reflexión conjunta con el SEPE en relación a la actualización del contenido de las acciones formativas en base a las nuevas tendencias del sector turístico (por ejemplo, añadiendo TripAdvisor entre los canales más utilizados para la comunicación y evaluación de los hoteles y los restaurantes, o eliminando los contenidos de ciertas acciones formativas centrados en explicar los servicios de lavandería y costura aplicados en el mundo hotelero, puesto que a día de hoy se han reducido los hoteles que ofrecen dicho servicio, en especial en el territorio catalán). Asimismo, se debe repensar la regulación de las prácticas y a su duración, puesto que los agentes implicados la consideran insuficiente (por ejemplo en el caso de los/as monitores/as de ocio, a quienes se les imposibilita realizar prácticas en los campamentos de verano, puesto que los horarios requeridos de nocturnidad no coinciden con los establecidos legalmente para poder convalidar dichas prácticas). De la misma manera, se debería deliberar sobre la continuidad de la formación complementaria genérica ofrecida. En primer lugar, planteándose si ésta es necesaria y útil y, en segundo lugar y en caso de serlo, si se debe adaptar a las características de cada curso en cuanto a su contenido y metodología. Por ejemplo, los riesgos laborales para una acción formativa de cocina no pueden ser los mismos que para las actividades de montaña, pues estos difieren muy significativamente.

Por otro lado, en cuanto a aspectos más relacionados con la propia ejecución de la formación, el elemento más relevante identificado es la necesidad de mejorar el sistema de evaluación de la satisfacción. En este sentido, surgen varias líneas de actuación a abordar, siendo las principales: (1) la necesidad de digitalizar la encuesta de satisfacción para garantizar la privacidad y anonimato real de las personas participantes y, en consecuencia, la veracidad de los datos recogidos; (2) la necesidad de actualizar las preguntas, y (3) la mejora de la explotación de los resultados obtenidos por parte de la unidad planificadora.

Adicionalmente, como una solución alternativa o complementaria al cambio de sistema de financiación que se apuntaba al inicio de este apartado, habría que institucionalizar el proceso de control de las pruebas de selección y de la evaluación. Del mismo modo, se recomienda realizar un estudio en profundidad en relación a la viabilidad de realizar las pruebas de evaluación de las acciones formativas de forma centralizada por el SOC. Esta centralización de las pruebas permitiría que la responsabilidad de estas recayera en el propio SOC, pero que se pudieran operativizar las evaluaciones de diferentes maneras (ya sea facilitando el examen a las entidades y que estas los pasen a los/as alumnos/as, o centralizando presencialmente el examen en oficinas públicas). En esta



línea, sería positivo que, una vez estuviera decidido, definido y diseñado el mejor mecanismo de centralización, se realizara una prueba piloto para evaluar su viabilidad.

Además, independientemente a la posible transformación del sistema de financiación, se considera indispensable mejorar el sistema de control de asistencia, con el objetivo de buscar palancas para reducir la dedicación de las entidades en relación a este aspecto de escaso valor añadido y asegurar la veracidad de la información. Así pues, se propone la digitalización de la asistencia como una posible alternativa, mediante el uso de herramientas de mercado que permitan la validación de la posición GPS de las personas participantes.

Otro aspecto destacable surgido de la evaluación es la voluntad de las personas participantes de conocer el precio total de las acciones formativas y concienciarlos de la importancia de la plaza que están ocupando, la cual podría estar ocupada por otra persona si no fuera por la limitación de las plazas disponibles. Así pues, se recomienda indicar a las personas participantes estos dos aspectos para incrementar su concienciación y compromiso.

En cuanto a la eficiencia, es prioritario poder disponer de datos fiables que permitan realizar este tipo de evaluación, puesto que es básica para poder determinar la relación coste-beneficio del programa y dotar de robustez la evaluación general. En todo caso es importante subrayar que las acciones públicas no deben reducirse a un análisis puramente económico, sino que incorporan una perspectiva mucho más amplia que trasciende dicha visión economicista.

En relación a la disponibilidad de la información económica y de calidad de la ejecución del programa, y para garantizar que esta se encuentra disponible en el momento necesario, se recomienda hacer un análisis de las cargas de trabajo de la Subdirección General de Verificación y Supervisión, para determinar si los retrasos acontecidos en la propia justificación y verificación son atribuibles a la necesidad de redimensionar esta unidad. En este sentido, se considera que si la información obtenida por la unidad fuera correctamente explotada, podría ser útil para establecer ciertos mecanismos de mejora de los programas, aprendiendo de las oportunidades de mejora detectadas de los años anteriores. Asimismo, debería realizarse también un estudio similar de las cargas de trabajo para la propia unidad planificadora, con el objetivo de detectar posibles mejoras en relación a la distribución de los recursos y a su cargabilidad.

Por su parte, se considera que la evaluación, tanto a nivel general como especialmente la relacionada con el impacto de los cursos, debería realizarse de forma periódica, incorporando también evaluaciones *ex ante*. Adicionalmente, debería considerarse la necesidad de mejorar los indicadores existentes, a fin de impulsar la capacidad para medir y conocer tanto los resultados del programa, como su impacto laboral, social y territorial, entre otros.

En este sentido, el cálculo del impacto debe estar alineado con los objetivos estratégicos previamente definidos, y servir de base para el diseño de la estratégica común y de la propia oferta formativa. Para ello, es imprescindible mejorar la calidad de los datos para dotar de firmeza a los resultados obtenidos. Así, se precisa del fomento de la compartición de datos con otras administraciones en todos sus niveles, por el alto volumen de participantes del programa que hacen uso de alguno de los servicios sociales disponibles. Asimismo, es necesario mejorar la calidad de los datos obtenidos de la Seguridad Social, así como su agilidad de registro en el tiempo.

Con todo, a nivel general para todos los programas de formación profesional para el empleo, conviene resaltar la importancia de fortalecer la colaboración interadministrativa en todos sus niveles territoriales (desde el nivel europeo, hasta el local) con la finalidad de sumar esfuerzos en la captación de participantes, crear vínculos con las empresas de la región y, de forma muy relevante, lograr la compartición de datos que permita simplificar procesos y evaluar resultados.

Adicionalmente, y de forma alineada a los objetivos de medición de impacto en la estrategia europea, se deben establecer convenios de colaboración, como mínimo, con los departamentos de Salud y de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya. A nivel de ejemplo, los datos que sería interesante obtener irían relacionados con prestaciones sociales, discapacidad, atención sanitaria, enfermedad mental (incluye depresiones) y violencia machista, entre otros.

En siguientes fases de colaboración interdepartamental, se debería realizar un estudio de las sinergias y establecimiento de protocolos de acción conjunta con otros departamentos, como pueden ser el departamento de Justicia o el departamento de Territorio y Sostenibilidad. Algunos datos de interés en este caso pueden estar relacionados con la criminalidad, inserción de presos o bonificación del transporte, entre otros.

En tercer y último lugar, según la misma lógica que en el punto anterior, sería de interés establecer convenios con los servicios municipales que dispongan de esta información a nivel local.

Cabe destacar que queda pendiente comparar el desempeño, resultados e impacto del programa del Acuerdo Marco con el resto de Programas de Formación para el Empleo, para poder extraer conclusiones a nivel global y adaptar todas aquellas recogidas en el presente Informe.

Por último, se recomienda sistematizar la evaluación como una fuente de mejora continua de los programas y vía para enriquecer los procesos de toma de decisiones. Disponer de un manual técnico operativo de evaluación de los programas del SOC, adaptado a sus necesidades concretas y especificidades, que sistematice de manera aplicada, clara e intuitiva todos los procesos de evaluación, puede resultar de especial utilidad.



6. Bibliografía y documentación

3. Acuerdo Marco de contratación del servicio de formación para el empleo de la industria de la hostelería y del turismo

Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC). (2015). Pliego de prescripciones técnicas que regula el acuerdo marco del servicio de formación para el empleo del SOC de la industria de la hostelería y del turismo. Obtenido de https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/soc/ambits/formacio-professional-per-a-locupacio/acord-marc_contractacio-servei-formacio-ocupacio-industria-hostaleria-i-turisme/

Instituto Nacional de Estadística (2017-2018). Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE). Base 2010. Obtenido de https://www.ine.es/prensa/cst_2017.pdf

4. Evaluación del Programa

Autoritat del Transport Metropolità. (2016). Enquesta de Mobilitat en un Dia Laborable. Obtenido de https://doc.atm.cat/ca/dir_emef/emef2016.pdf

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). Informe - Jóvenes y Mercado de trabajo. Obtenido de http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/analisis-mercado-trabajo/jovenes/numeros/2018/junio_2018.pdf

Boletín Profesional - Costa Brava. (2016). Datos estadísticos de turismo 2016. Obtenido de <https://newsletter.costabrava.org/es/noticia/8201/>

CCMA i Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC). (13 de 06 de 2019). Los catalanes escogen internet como el medio preferido para informarse. Obtenido de <https://www.ccma.cat/324/els-catalans-trien-internet-com-a-mitja-preferit-per-informar-se/noticia/2928261/>

Discapnet. (2018). Actualidad y eventos - Aumenta la tasa de actividad y empleo de las personas con discapacidad intelectual. Obtenido de <https://www.discapnet.es/actualidad/2018/01/aumenta-la-tasa-de-actividad-y-empleo-de-las-personas-con-discapacidad>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2017). Asalariados por tipo de contrato o relación laboral, sexo y grupo de edad. Obtenido de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4864>

Eurostat. (2018). Tourism industries - Employment. Obtenido de https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment

Exceltur. (2018). Estudio sobre el empleo en el sector turístico español. Obtenido de <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/04/ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-TURISTICO-EXCELTUR.pdf>

Forbes. (2018). The Confidence Gap in Men and Women: Why It Matters And How To Overcome It. Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/jackzenger/2018/04/08/the-confidence-gap-in-men-and-women-why-it-matters-and-how-to-overcome-it/#3e67aac43bfa>



IAB. (2018). Estudi Anual de les Xarxes Socials. Obtenido de https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-redes-sociales-2018_vreducida.pdf

Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat). Contratos de trabajo registrados. Por modalidad. Provincias. Obtenido de <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=345&t=2017&lang=es>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019). Empleados por tipo de jornada, sexo y comunidad autónoma. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada comunidad. Obtenido de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4235>

Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat). (2016). Uso del ordenador y de Internet. Obtenido de <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=617>

Instituto de Estadística de Cataluña. (2016). Valor añadido de la industria. Por ramas de actividad. Obtenido de <https://www.idescat.cat/pub/?id=pibc&n=8279&lang=es&by=at>

Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat). (2018). Evolución de la población total extranjera. Obtenido del Padrón municipal de habitantes: <https://www.idescat.cat/poblacioextranjera/?b=0>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2018). Encuesta de la población activa. Obtenido de <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0418.pdf>

Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat). (2016). Población desempleada. Obtenido de <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=317>

Instituto de Estadística de Cataluña. (2017). Personas con reconocimiento legal de discapacidad, por tipo de discapacidad. Obtenido de Indicadores anuales, Calidad de Vida, Protección Social: <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10435&t=201700>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (T4 de 2016). Tasas de paro por nacionalidad, sexo y comunidad autónoma. Obtenido de <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4249>

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Discriminación por edad: Mayor de 50, ¿y qué?. Obtenido de https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_165379/lang--es/index.htm.

Pierson, P. (2000). Increasing returns, path dependence, and the study of politics. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2586011?seq=1>

Tomás Jiménez, N. (2013). Discriminación por razón de edad y derecho al trabajo. <http://www3.uah.es/congresoreps2013/Paneles/panel3/nataliat@ugr.es/TCNatalia.pdf>.



SOC-Avalua
EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EN CATALUNYA