

2017

# Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC)

Evaluación de implementación y de impacto de los Servicios de Orientación Profesional

**SOC**

Servei d'Ocupació de Catalunya



Unió Europea  
Fons social europeu  
L'FSE inverteix en el teu futur



**Generalitat  
de Catalunya**

everis

## Índice

1.	Introducció .....	4
2.	Metodologia y objeto de la evaluació .....	5
2.1	Enfoque metodològic.....	5
2.2	Evaluació del Cuestionario Q .....	5
2.3	Evaluació de los Espacios de Investigación de Trabajo .....	6
2.3.1	Evaluació del impacto de los Espacios de Investigación de Trabajo.....	8
3.	El Cuestionario Q – Anàlisis descriptiva.....	10
3.1	Definició del Cuestionario Q.....	10
3.2	Contenido del Cuestionario Q .....	10
3.3	Segmentació del Cuestionario Q.....	11
4.	Los Espacios de Investigación de Trabajo – Anàlisis descriptiva.....	13
4.1	Definició de los Espacios de Investigación de Trabajo.....	13
5.	Evaluació del Cuestionario Q .....	14
5.1	Evaluació de la eficacia en la segmentació .....	14
5.2	Evaluació de las variables de demanda del Q .....	17
5.3	Evaluació de la vehiculació del Q.....	18
5.4	Conclusiones sobre el cuestionario Q.....	21
5.4.1	Eficacia en la segmentació.....	21
5.4.2	Variables de demanda.....	22
5.4.3	Vehiculació del Q.....	22
6.	Evaluació de los Espacios de Investigación de Trabajo .....	23
6.1	Evaluació de la implementació de los Espacios de Investigación de Trabajo.....	23
6.1.1	Evaluació del perfil de las personas usuarias .....	23
6.1.2	Evaluació del contenido de los ERF.....	24
6.1.3	Evaluació de la vehiculació de los ERF .....	24
6.2	Evaluació del impacto de los Espacios de Investigación de Trabajo.....	26
6.2.1	Evaluació de la percepció de la empleabilidad .....	26
6.2.2	Evaluació del impacto de los ERF en el empleo de las personas usuarias.....	27
6.3	Conclusiones sobre los Espacios de Investigación de Trabajo .....	30
6.3.1	Implementació de los Espacios de Investigación de Trabajo .....	30
6.3.2	Impacto de los Espacios de Investigación de Trabajo .....	30

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Distribución territorial respuestas a la encuesta (1/2) .....	6
Ilustración 2 - Distribución territorial respuestas a la encuesta (2/2) .....	7
Ilustración 3 - Indicadores relacionados con factores de empleo y de criticitat .....	11
Ilustración 4 - Diferencia segmentación teórica y real de los colectivos .....	14
Ilustración 5 - Percepción eficacia personal técnico .....	14
Ilustración 6 - Frecuencia de cambio de colectivo .....	14
Ilustración 8 - Personas usuarias derivadas a un servicio no adecuado .....	15
Ilustración 8 - Frecuencia derivación al mismo servicio .....	15
Ilustración 9 - Relevancia de la temporalidad .....	15
Ilustración 10 - Relevancia de la estacionalidad .....	15
Ilustración 11 - Periodicidad de la actualización de datos de mercado de trabajo .....	16
Ilustración 12 - Relevancia del Índice de inserción vs TAR .....	16
Ilustración 13 – Frecuencia en el cambio de respuestas por parte del personal .....	18
Ilustración 14 - Porcentaje del tiempo dedicado a vehicular el Q .....	18
Ilustración 15 - Valoración del resultado de la segmentación en función de quien lo vehicula ..	18
Ilustración 16 - Valoración de la preparación del personal administrativo .....	19
Ilustración 17 - Momento adecuado para realizar el cálculo del Q .....	21
Ilustración 18 - Colectivos derivados en los ERF .....	23
Ilustración 19 - Personas que llegan a los ERF cumpliendo los requisitos .....	23
Ilustración 20 - Frecuencia de derivación de personas para cumplir los objetivos .....	23
Ilustración 21 - Aceptación de personas sin cumplir los requisitos .....	24
Ilustración 22 - Frecuencia de listas de espera .....	24
Ilustración 23 - Flexibilización del contenido y las sesiones de los ERF .....	25
Ilustración 24 - Percepción de la incidencia de los ERF .....	26
Ilustración 24 - Percepción de la inserción laboral .....	26
Ilustración 26 - Inserción laboral .....	28
Ilustración 27 - Inserción laboral por grupos de edad .....	28
Ilustración 27 – Inserción laboral para colectivos de segmentación .....	29
Ilustración 28 - Inserción para subcolectivos .....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Distribución de la muestra .....	9
Tabla 2 - Colectivos de segmentación .....	12
Tabla 3 – Contenidos de las sesiones .....	13
Tabla 4 - Quien tendría que vehicular el Q .....	19
Tabla 5 - Acciones formativas .....	20

Tabla 6 – Casuístiques de la vehiculació del Q .....	21
Tabla 7 - Criterios mínimos para acceder a los ERF .....	23
Tabla 8 - Valoración del tratamiento.....	24
Tabla 9 - Influencia de los ERF en factores actitudinales.....	26
Tabla 10 - Influencia de los ERF en competencias clave .....	27

## 1. Introducció

El Servicio Público de Empleo de Cataluña (SOC, *Servei Públic d'Ocupació de Catalunya*) tiene como objetivo promover el trabajo de calidad en condiciones de igualdad. Para llevar a cabo esta tarea, pone en marcha varios servicios de acompañamiento y orientación a las personas no ocupadas.

En el primer nivel, los servicios de orientación del SOC se articulan a través del Cuestionario Q, que permite al personal técnico de las Oficinas de Trabajo obtener información relevante sobre las personas que buscan trabajo y derivarlas a los servicios de orientación adecuados en función de su perfil.

En el segundo nivel, el SOC ofrece los Espacios de Búsqueda de Empleo (ERF, *Espais de Recerca de Feina*), que consisten en sesiones de acompañamiento presencial en la búsqueda activa de puestos de trabajo a través de portales de empleo.

Con el fin de conocer la eficacia de estos dos servicios, el SOC ha encargado una evaluación de su implantación y su efectividad. A continuación, se enumeran los objetivos de la evaluación solicitada:

- 1. Realizar un análisis descriptivo, tanto del Cuestionario Q como de los Espacios de Búsqueda de Empleo**
- 2. Evaluar cualitativamente la implementación del Cuestionario Q y de los Espacios de Búsqueda de Empleo**
- 3. Evaluar tanto cualitativamente como cuantitativamente el impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo en términos de empleabilidad e inserción laboral**

## 2. Metodología y objeto de la evaluación

En este apartado se recoge la metodología utilizada para evaluar los dos objetos del estudio: la implementación del Cuestionario Q (apartado 5) y la implementación y el impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo (apartado 6).

### 2.1 Enfoque metodológico

La evaluación de políticas públicas se tiene que enfocar desde una perspectiva transversal.

1. En primer lugar, cualquier informe de evaluación tiene que contar con un **análisis descriptivo de la propia política pública**, para entender sus objetivos estratégicos, los procesos de implantación y la organización asociada a su provisión.
2. El segundo elemento que hay que evaluar de las **políticas públicas es su implantación**. Eso representa evaluar el despliegue de la propia política y ver hasta qué punto se está dando servicio a la ciudadanía beneficiaria que es objeto.
3. Por último, la evaluación de políticas públicas contempla la **evaluación del impacto** de la misma. Eso quiere decir analizar hasta qué punto la implantación de la política pública está consiguiendo los objetivos estratégicos marcados en su diseño.

En el caso que nos ocupa, se ha decidido evaluar la implementación del Cuestionario Q y de los Espacios de Búsqueda de Empleo (de ahora en adelante ERF) y el impacto de los ERF. El Cuestionario sirve para vehicular a las personas usuarias a los servicios de empleo y a las políticas activas más adecuadas a su perfil, pero en sí mismo no pretende aumentar la empleabilidad. Así, la evaluación de la implantación del Q será suficiente para ver hasta qué punto da respuesta a los objetivos operativos por los cuales está diseñado.

En cambio, los ERF tienen como objetivo mejorar las competencias de las personas buscadoras de trabajo para aumentar su inserción laboral. La evaluación de impacto tendrá que ver hasta qué punto las personas usuarias que asisten a los ERF mejoran su empleabilidad y su inserción laboral.

Para llevar a cabo esta evaluación se ha realizado un análisis cualitativo de percepciones de los colectivos clave implicados en ambas políticas públicas: personas usuarias, personal técnico y administrativo del SOC y personal de las entidades gestoras de los ERF. Es especialmente relevante destacar la amplitud de la muestra de datos obtenidos a través de las encuestas, cosa que ha permitido conocer con detalle las percepciones que los tres colectivos tienen sobre la implantación y el impacto de las dos políticas públicas evaluadas.

Adicionalmente, se han podido analizar datos cuantitativos de inserción laboral de las personas usuarias que habían participado en los ERF durante el 2015.

### 2.2 Evaluación del Cuestionario Q

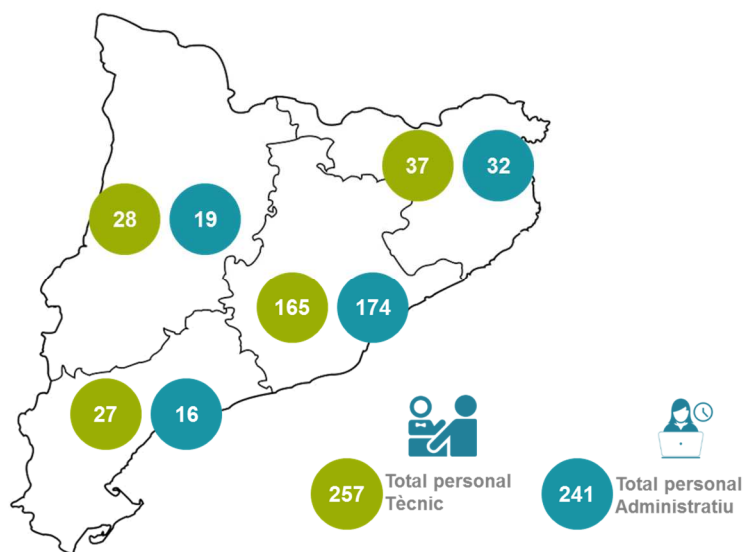
El alcance de la evaluación de la implementación del cuestionario Q, contempla los siguientes elementos:

- **Segmentación del Q**  
Evaluación de la efectividad del cuestionario Q a la hora de segmentar a las personas que buscan trabajo en los diferentes colectivos definidos por el SOC.
- **Variables de demanda del Q**  
Evaluación de la utilidad y adecuación de las preguntas del Cuestionario Q.
- **Vehiculación del Q**  
Evaluación de la adecuación del uso del cuestionario Q por parte del personal de las Oficinas de Trabajo del SOC.

Como se ha dicho, la evaluación de todos estos aspectos se ha hecho mediante las percepciones y opiniones del personal de las Oficinas de Trabajo del SOC. Con el fin de obtener esta información se han aplicado las siguientes técnicas:

- **Análisis de documentación**  
Documentación del SOC en relación en el cuestionario.
- **Entrevistas en profundidad**  
Se ha entrevistado a personal técnico (3 personas) y personal administrativo (4 personas) de las Oficinas de Trabajo del SOC. Asimismo, se ha entrevistado a una persona de referencia en la implantación del cuestionario.
- **Sesiones de trabajo**  
Se ha llevado a cabo una sesión de trabajo con 10 personas del personal técnico de las Oficinas de Trabajo.
- **Encuestas**  
Por último, se han realizado dos encuestas a personal técnico (257 respuestas) y administrativo (241 respuestas) de las Oficinas de Trabajo del SOC de toda Cataluña. A la **Ilustración 1** se puede observar la distribución territorial de las respuestas.

Las preguntas de las encuestas se han elaborado en base a las impresiones recogidas durante las entrevistas en profundidad y las sesiones de trabajo.



**Ilustración 1 - Distribución territorial respuestas a la encuesta (1/2)**

### 2.3 Evaluación de los Espacios de Búsqueda de Empleo

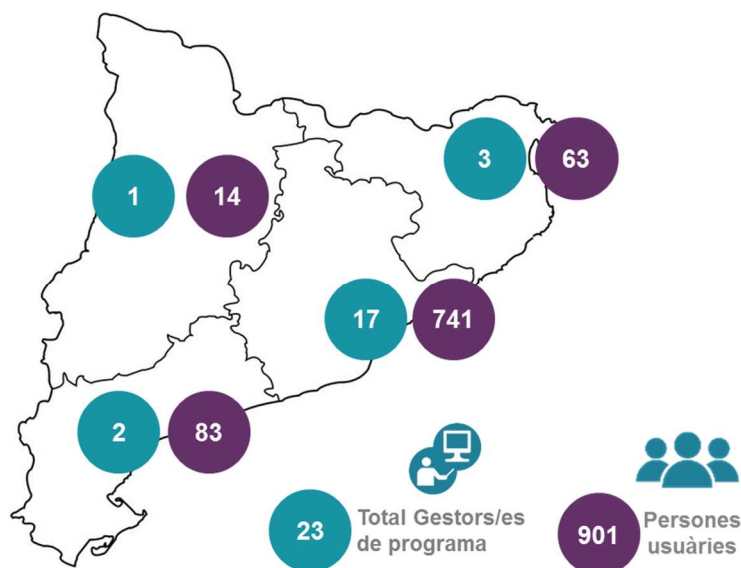
De los Espacios de Búsqueda de Empleo se ha evaluado tanto la implementación como el impacto:

- **IMPLEMENTACIÓN:**
  - **Perfil de las personas usuarias**  
Análisis descriptivo de las características de las personas que llegan a los ERF, derivadas por el personal técnico de las Oficinas de Trabajo del SOC y contraste con el perfil deseado.
  - **Contenido de los ERF**  
Evaluación sobre la adecuación del número de sesiones que se dedican a los temas tratados en los ERF.

- **Vehiculación de los ERF**  
Evaluación sobre los elementos clave de la implantación de los ERF: listas de espera, flexibilidad y duración de las sesiones, etc.
- **IMPACTO:**
  - **Aumento de la empleabilidad en los ERF**  
Percepción de aumento de la empleabilidad a los ERF e impacto sobre las competencias personales y profesionales de las personas usuarias.
  - **Aumento de la inserción laboral en los ERF**  
Análisis descriptivo de los datos de inserción y análisis cualitativo y cuantitativo de la inserción generada en los ERF.

Con el fin de obtener esta información se han aplicado las siguientes técnicas:

- **Análisis de documentación**  
Documentación sobre la convocatoria de licitación de los Espacios de Búsqueda de Empleo y datos de contratación y altas en el régimen de autónomos asociados a las personas usuarias que han pasado por los ERF.
- **Sesiones de trabajo**  
Sesión de trabajo con entidades gestoras de los ERF (10 personas) y con personal técnico de las Oficinas de Trabajo del SOC (10 personas)<sup>1</sup>.
- **Encuestas**  
Encuesta a personas de las entidades gestoras de los ERF (23 personas) y a personal técnico de las Oficinas de Trabajo del SOC y encuesta a personas usuarias de los ERF (901 personas).



**Il·lustració 2 - Distribució territorial respostes a la encuesta (2/2)**

- **Análisis de datos**  
Con el fin de evaluar el impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo, se han analizado datos de contratos laborales (contract@) y de altas en el registro de trabajadores autónomos provistas por el SOC.

<sup>1</sup> Tanto las sesiones de trabajo como las encuestas con el personal técnico del SOC coinciden con las mismas que se han hecho para evaluar el Cuestionario Q



### 2.3.1 Evaluación del impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo

La evaluación del impacto de los ERF se ha hecho desde dos perspectivas. Por una parte se ha valorado la percepción de impacto en la empleabilidad generada en los ERF por parte del personal técnico de las Oficinas de Trabajo del SOC, los gestores/se del programa y las personas usuarias. Este análisis se ha hecho mediante las encuestas a estos tres colectivos.

De la otra banda, se ha analizado la inserción laboral generada en los ERF de forma cualitativa y cuantitativa. La percepción del impacto de los ERF en la inserción se ha realizado mediante la encuesta destinada a las personas usuarias. Para el análisis cuantitativo se ha dispuesto de datos reales de contratación de las personas usuarias de los diferentes servicios del SOC. El objetivo de este análisis era ver hasta qué punto el uso de los ERF aumenta la empleabilidad de las personas usuarias.

Para poder dar respuesta al objeto del análisis cuantitativo se ha dispuesto de información sobre personas usuarias de los servicios del SOC durante el 2015 con las siguientes variables:

- **Variables sociodemográficas**
  - **Género**
  - **Edad**
  - **Provincia**
  - **Colectivo y subcolectivo:** segmentación del SOC siguiendo los siguientes criterios:
    - Colectivo asignado durante los Espacios de Búsqueda de Empleo (disponible en el 80% de las observaciones de la muestra final).
    - Colectivo asignado antes de asistir a los ERF (3% de las observaciones de la muestra final).
    - Colectivo asignado después de haber finalizado los Espacios de Búsqueda de Empleo (9% de las observaciones de la muestra final).
    - Último cálculo del colectivo disponible (8% de las observaciones de la muestra final).
- **Variable de control:**
  - **Asistencia a los ERF:** Personas que asistieron a los ERF durante el 2015 o personas que se quedaron a las listas de espera de los ERF.
- **Variable de estudio:**
  - **Actividad laboral:** contratos (base de datos contract@) o altas en el registro de autónomos de cada persona durante los seis meses posteriores a la asistencia a los ERF.

En base a la variable de control (Asistencia a los ERF) se han podido crear dos muestras de observaciones con el fin de contrastar los resultados. Así, las personas que asistieron a los ERF durante el 2015 configuran el grupo diana del estudio. Los resultados del grupo diana se contrastan con un grupo de control, compuesto por las observaciones de personas que se quedaron en lista de espera de los ERF durante el 2015 y por lo tanto no asistieron.

Con el objetivo de que las dos muestras fueran comparables, se realizaron una serie de ajustes a las observaciones:

- Eliminación de las observaciones sin información completa.
- Eliminación de un 12% de las observaciones del grupo diana y de un 30% de las observaciones del grupo de control con el fin de homogeneizar la distribución con respecto a las variables sociodemográficas (género, edad y provincia) que pueden afectar a la inserción laboral.

La muestra final del estudio constaba de 3.415 observaciones: 1.894 de la muestra diana y 1.521 de la muestra de control. Con el fin de evaluar el impacto de los ERF, se han comparado los niveles de inserción laboral entre los dos grupos, el grupo diana y el de control. Se trata de una muestra muy amplia en tanto que se ha elaborado en base a datos de todo el universo de observaciones (todas las personas usuarias de los ERF). A pesar de eso, el alcance del estudio no contemplaba la elaboración de un modelo estadístico que permita controlar el efecto de

asistencia a los ERF con otras variables que pueda influir en la inserción laboral de las personas: género, edad, colectivo de segmentación, formación, experiencia previa, etc.

En la siguiente tabla se puede observar la distribución de la muestra en base a las variables sociodemográficas de las observaciones:

PROVINCIA					
Barcelona	Girona	Tarragona	Lleida		
80 %	7 %	11 %	2 %		

EDAD					
16 – 25	26 – 35	36 – 45	>45		
7 %	18 %	40 %	35 %		

GÉNERO	
Hombres	Mujeres
43 %	57 %

COLECTIVO DE SEGMENTACIÓN					
A	B	C	D	Z	R
34 %	13 %	13 %	8 %	31 %	1 %

**Mesa 1- Distribución de la muestra**  
Distribución de las observaciones de la muestra

### 3. El Cuestionario Q – Análisis descriptiva

#### 3.1 Definición del Cuestionario Q

El Cuestionario Q es la herramienta utilizada para la segmentación por colectivos de las personas usuarias de las Oficinas de Trabajo en función de algunos factores relacionados con su empleabilidad.

El cuestionario se integra en la entrevista inicial que el demandante de empleo realiza en las Oficinas de Trabajo. Sus principales destinatarios son pues, todas las personas que quieran recibir un servicio de formación, asesoramiento, orientación o intermediación así como las que quieran recibir una prestación por desempleo.

El objetivo principal del Cuestionario Q es hacer una primera diagnosis de las necesidades, los aspectos socioeconómicos, las competencias y las preferencias de las personas usuarias, con el fin de conseguir una mayor precisión y eficacia en la derivación de servicios.

En concreto, el cuestionario permite conocer los siguientes aspectos de las personas usuarias:

- **Situación personal:** La urgencia socioeconómica de las personas para poder priorizarlas en caso de que sea necesario.
- **Disponibilidad:** La disponibilidad real de las personas para trabajar y hacer políticas activas de empleo (PAO).
- **Preferencias:** Las necesidades de asesoramiento y de orientación laboral según las preferencias de las personas usuarias.
- **Formación y Experiencia:** La formación y experiencia de las personas que buscan trabajo para identificar sus necesidades y el potencial que tienen.
- **Competencias:** Las competencias básicas y transversales que las personas tienen desarrolladas.

#### 3.2 Contenido del Cuestionario Q

La información del cuestionario se organiza en **8 pestañas o bloques de información:** (1) Datos Personales, (2) Preferencias, (3) Formación, (4) Información profesional, (5) Empleos solicitados, (6) Disponibilidad hacia el trabajo, (7) Competencias de búsqueda, (8) Datos administrativos.

A la vez, su contenido se basa en diferentes variables de demanda estructuradas en tipos de factores de empleo:

- **Factores estructurales:** Determinan si la persona tiene un proyecto profesional claro y la viabilidad de este en relación a las oportunidades actuales del mercado laboral.
- **Factores Personales:** Determinan la experiencia y la formación general de la persona.
- **Factores competenciales:** Determinan la experiencia y la formación de la persona en aquella profesión que busca, ayudan a identificar los conocimientos en búsqueda de empleo y TIC y evalúan si existen déficits en competencias transversales.

Los factores estructurales son los que determinan el colectivo y el servicio que se le ofrecerá: orientación individual, sesiones grupales o asesoramiento ocupacional entre otros.

Una vez hecha la entrevista, y registradas las variables de demanda del Q por parte de la persona entrevistadora, se genera el informe final a través del sistema Sicas Q. El informe recoge indicadores que se relacionan con los factores de empleo que determinarán en cuáles de ellos tiene que centrar la persona usuaria sus condiciones de mejora. Los indicadores se relacionarán también con factores de criticidad que podrían modificar el itinerario dentro de un mismo colectivo o servir para priorizar la oferta de servicios. La **Ilustración 3** recoge los factores de criticidad y empleo considerados.

	Factors Estructurals	Factors Personals	Factors Competencials
<p><b>FACTORS DE CRITICITAT</b></p> <p>Poden modificar l'itinerari dins d'un mateix col·lectiu o servir per prioritzar l'oferiment de serveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edat</li> <li>Gènere</li> <li>Temps que porta a l'atur</li> <li>Percepció prestació/Prepara</li> <li>Grau de discapacitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilitat geogràfica</li> <li>Disponibilitat per treballar</li> <li>Disponibilitat per a polítiques actives d'ocupació (PAO)</li> <li>Dependència econòmica</li> </ul>	
<p><b>FACTORS D'OCUPACIÓ</b></p> <p>Serveixen per assignar un col·lectiu a les persones usuàries</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índex d'inserció segons objectius professionals</li> <li>Criticitat del sector en el que es busca feina (Taxa d'atur registral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiència en el mercat laboral</li> <li>Experiència laboral sense acreditar</li> <li>Formació genèrica</li> <li>Formació professionalitzadora</li> <li>Carnet de conduir</li> </ul>	<p><b>Competències tècnico-professionals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiència laboral en l'ocupació</li> <li>Experiència laboral en l'ocupació sense acreditar</li> <li>Formació en l'ocupació</li> </ul> <p><b>Competències base</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coneixement i ús de les tècniques de recerca de feina</li> <li>Coneixement de català/castellà</li> <li>Coneixements bàsics d'informàtica</li> </ul> <p><b>Competències transversals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposició a l'aprenentatge</li> <li>Comunicació</li> <li>Relació interpersonal</li> </ul>

**Il·lustració 3 - Indicadores relacionados con factores de empleo y de criticidad**

El contenido definitivo del informe final indicará el siguiente:

- Las puntuaciones por **factores de empleo**
- El **colectivo** y **subcolectivo** al que pertenece la **persona usuaria**
- El **nivel de necesidad** de la persona usuaria que determina si la persona tiene carencias en relación a la búsqueda de empleo, competencias base y/o competencias transversales
- Los **objetivos profesionales** que se han identificado, así como los colectivos correspondientes a cada uno de ellos
- El mensaje que hay que dar a la persona usuaria
- La propuesta de **derivación** a servicios

Esta información permitirá segmentar a las personas con el fin de derivarlas a los servicios de referencia.

Los datos del Q se tienen que actualizar en varios momentos en función del itinerario de cada persona usuaria:

- Inicio del itinerario:** Primera vez que se realiza el cálculo
- Actualización del itinerario:** Cualquier modificación de la demanda descrita dentro del protocolo de modificación del Q
- Actualización de fecha Q:** Cuando se vuelve a calcular el Q a una persona usuaria sin hacer ninguna modificación de las variables de formación, experiencia, empleos y disponibilidad
- Cambio a no disponible:** Cuando hay un cambio de disponibilidad de la persona usuaria y este paso de disponible a no disponible para trabajar y/o hacer políticas activas de empleo
- Finalización de itinerario:** Cuando una persona usuaria finaliza una política activa de empleo en la cual había sido derivada previamente
- Interrupción de itinerario:** Cuando una persona interrumpe el itinerario de una política activa de empleo en la cual había sido derivada previamente

### 3.3 Segmentación del Cuestionario Q

La segmentación del Q sigue una estructura compleja en función de elementos de filtro inicial, de situación del mercado de trabajo prioritario para la persona usuaria y de factores personales de formación y experiencia. El Cuadro 2 muestra los diferentes colectivos y subcolectivos que se utilizan para segmentar a las personas usuarias en base a los diferentes elementos:

ELEMENTOS BÁSICOS	SITUACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO	COLECTIVO	SUBCOLECTIVO	FACTORES PERSONALES Y COMPETENCIALES
Personas usuarias con objetivos prioritarios definidos	Persona con un itinerario previsto a corto plazo, se dirige a un Mercado de Trabajo favorable	A	A.1	La persona no necesita mejorar la experiencia ni la formación
			A.2	La persona necesita mejorar la experiencia
			A.3	La persona necesita mejorar la formación
			A.4	La persona necesita mejorar la experiencia y la formación
	Persona con un itinerario previsto a medio plazo, se dirige a un Mercado de Trabajo inestable	B	B.1	La persona no necesita mejorar la experiencia ni la formación
			B.2	La persona necesita mejorar la experiencia
			B.3	La persona necesita mejorar la formación
			B.4	La persona necesita mejorar la experiencia y la formación
	Persona con un itinerario previsto a medio o largo termine por déficits competenciales	C	C.1	La persona necesita mejorar la experiencia y la formación
			C.2	La persona no necesita mejorar ni la experiencia ni formación
	Persona con un itinerario previsto a largo plazo ya que se dirige a un Mercado de Trabajo en retroceso	D	D.1	Persona sin formación y/o experiencia
	Personas sin ningún objetivo prioritario definido	Z	Z.1	Persona con diferentes empleos viables dentro de un sector que no está en retroceso o que se dirige a varios sectores
Z.2			Persona con diferentes empleos, la mayoría con un índice de inserción moderado o bien empleos viables dentro de un sector en retroceso	
Z.3			Persona con diferentes empleos, la mayoría en retroceso o dentro de un sector en retroceso	
Persona que no conoce ninguno de los dos idiomas vehiculares	E			
Persona sin disponibilidad para trabajar ni para PAO	R6			

Mesa 2 - Colectivos de segmentación

Los datos para determinar la situación de los diferentes mercados de trabajo provienen del Observatorio y son las siguientes:

- **Índice de inserción**
  - Es la ratio entre los **contratos** y las **demandas** para un grupo primario de empleo.
  - El índice se calcula **semestralmente**.
- **Tasa de paro registral (TAR)**
  - Es la relación entre el total de personas en **paro** de un sector y la **población activa** de éste.
  - La tasa se calcula **trimestralmente**.

A pesar de los cálculos semestrales y trimestrales del índice de inserción y de la TAR, el Observatorio actualiza los valores del índice y de la tasa en el Q una vez al año.

## 4. Los Espacios de Búsqueda de Empleo – Análisis descriptiva

### 4.1 Definición de los Espacios de Búsqueda de Empleo

Los Espacios de Búsqueda de Empleo son uno de los servicios ofrecidos por el Servicio de Empleo de Cataluña a las personas usuarias inscritas como “Demandante de empleo no ocupado” y que han sido derivadas por el personal Técnico de las Oficinas de Trabajo. El objetivo de los ERF es promover la búsqueda organizada y sistemática de empleo para ayudar a las personas usuarias a encontrar un puesto de trabajo adecuado a su objetivo profesional. La derivación en los ERF se hace teniendo en cuenta los resultados del Cálculo del Q, pero nunca es resultado automático de este.

La vehiculación de los ERF se hace a través de entidades colaboradoras del SOC beneficiarias del programa, que pueden ser Ayuntamientos, entidades dependientes y entidades privadas que cumplan ciertos requisitos.

Con el fin de acceder a los ERF, las personas usuarias tienen que cumplir una serie de requisitos:

- Tener un proyecto profesional definido y viable (colectivos A y B)
- Estar inscritas en el SOC con la demanda activa
- Tener disponibilidad e interés por participar
- Tener conocimientos de catalán y/o castellano
- Tener autonomía suficiente en informática e Internet<sup>2</sup>

Las sesiones de los ERF tienen una duración de 4 horas y se imparten de lunes a jueves. Las personas usuarias pueden ir el lunes y miércoles o martes y jueves. Se establece un máximo de 8 sesiones por persona usuaria.

Las sesiones son impartidas por personal de las entidades beneficiarias del programa. Cada sesión la imparten dos profesionales en orientación, con titulación universitaria, preferentemente en psicología, pedagogía y/o psicopedagogía.

El contenido de los ERF se reparte durante las 8 sesiones tal como muestra el Cuadro 3.

Sesión 1	Sesión 2	Sesiones 3-8
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entrevista Individual</li> <li><input type="checkbox"/> Identificación de los objetivos profesionales (máximo 3 objetivos)</li> <li><input type="checkbox"/> Acuerdo de las pautas de trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Presentación en el grupo</li> <li><input type="checkbox"/> Análisis de la estrategia previa (herramientas y canales utilizados)</li> <li><input type="checkbox"/> Revisión y/o creación del Currículum Vitae</li> <li><input type="checkbox"/> Identificación y priorización de los nuevos canales de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Visita guiada al portal “Feina Activa”</li> <li><input type="checkbox"/> Identificación y diferenciación de bolsas de trabajo, metabuscadores y anuncios, ETT y empresas de selección, portales públicos y privados, buscadores de empresas, redes sociales y profesionales</li> <li><input type="checkbox"/> Registro en portales genéricos, áreas de promoción económica, ETT, empresas de selección y bolsas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Registro en portales específicos</li> <li><input type="checkbox"/> Búsqueda de ofertas de trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Preparación de la carta de presentación en respuesta a un anuncio</li> <li><input type="checkbox"/> Inscripción y presentación de candidaturas</li> <li><input type="checkbox"/> Seguimiento y acciones post-inscripción</li> </ul>

**Mesa 3 – Contenidos de las sesiones**

<sup>2</sup> El SOC pone a disposición de las personas usuarias unas cápsulas informáticas que permiten su capacitación para acceder a los ERF.

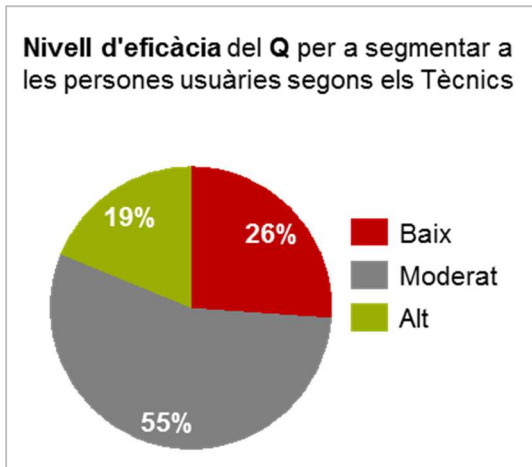
## 5. Evaluación del Cuestionario Q

### 5.1 Evaluación de la eficacia en la segmentación

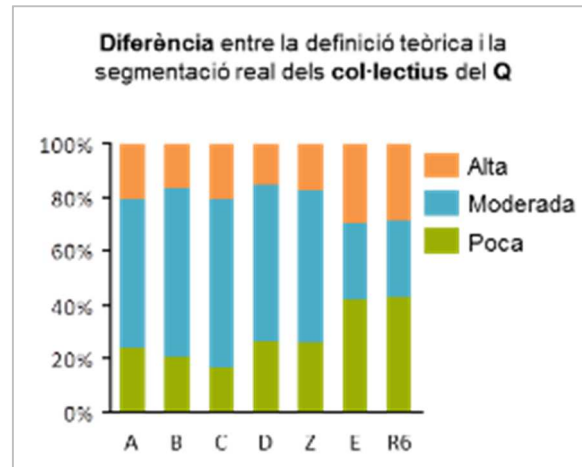
El primer elemento que se ha evaluado del Cuestionario Q es su efectividad a la hora de segmentar a las personas que acceden a los servicios del SOC. Para hacerlo se ha preguntado al personal técnico de las Oficinas de Trabajo sobre su percepción de la efectividad.

Tal como muestra la **Ilustración 5**, la mayoría del personal técnico del SOC considera que el cuestionario Q tiene una eficacia moderada a la hora de segmentar a las personas usuarias. De manera más específica, el personal técnico considera que el Q es moderadamente eficaz a la hora de segmentar a las personas en los colectivos del A en el Z. En cambio, la eficacia en la segmentación de los grupos E y R6 es considerada baja, tal como muestra la **Ilustración 4**.

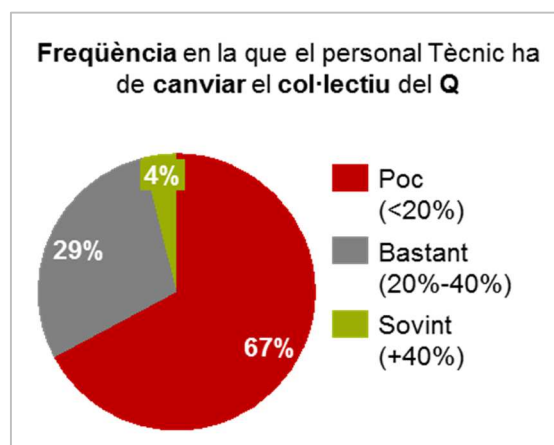
Esta percepción de la eficacia del Q a la hora de segmentar los colectivos contrasta con el hecho que un 67% del personal técnico encuestado, afirma que tiene que cambiar el colectivo asignado por el Q en un 20% de los casos, tal como muestra la **Ilustración 4**.



**Ilustración 5 - Percepción eficacia personal técnico**



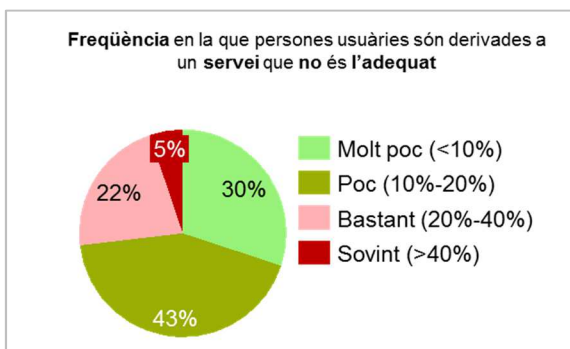
**Ilustración 4 - Diferencia segmentación teórica y real de los colectivos**



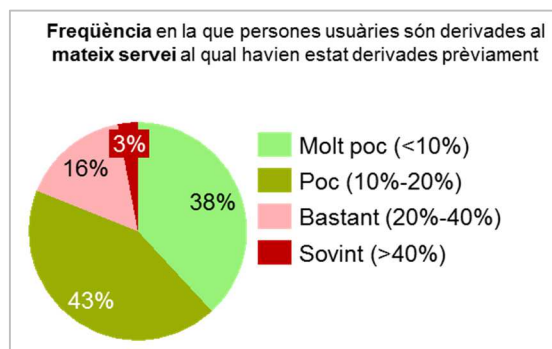
**Ilustración 6 - Frecuencia de cambio de colectivo**

Más allá de la percepción sobre la eficacia a la hora de segmentar en los colectivos definidos por el SOC, se ha preguntado al personal técnico sobre las veces que las personas usuarias se tienen que derivar a servicios diferentes a los asignados en primera instancia por parte del Q. En este sentido, un 27% de las personas encuestadas consideran que la derivación del Q es errónea a menudo o bastante a menudo. El resto de las personas encuestadas consideran que la derivación es mayoritariamente correcta (**Ilustración 6**).

Por otra parte, se ha preguntado al personal técnico sobre la frecuencia con la que el Q deriva a las personas usuarias a servicios en los que ya habían sido derivadas previamente. Eso quiere decir, que el Q no registra correctamente las actividades que han hecho a las personas usuarias. En este aspecto, la distribución de las respuestas del personal técnico es muy similar, con el 81% del personal técnico encuestado considerando que esta situación se da en menos de un 20% de los casos, tal como muestra la **Ilustración 8**.



**Ilustración 8 - Personas usuarias derivadas a un servicio no adecuado**



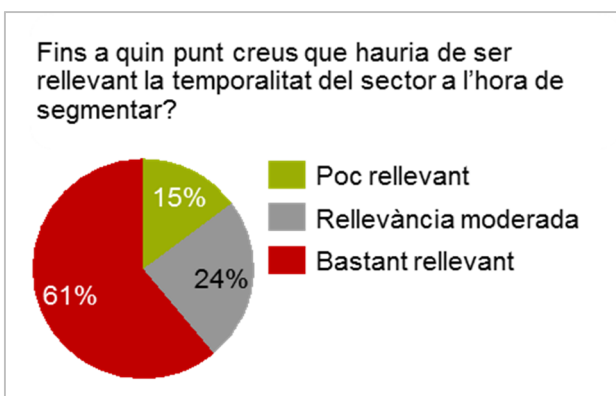
**Ilustración 8 - Frecuencia derivación al mismo servicio**

Para hacer la segmentación, el Cuestionario Q tiene en cuenta datos relativos al mercado de trabajo. La encuesta preguntaba al personal técnico sobre su valoración de la situación actual del tratamiento de estos datos para segmentar a las personas usuarias. Concretamente, se han valorado los siguientes elementos: (1) Temporalidad de los empleos, (2) estacionalidad de los empleos, (3) actualización de las variables del mercado de trabajo y (4) ponderación del índice de inserción y la tasa de paro registral.

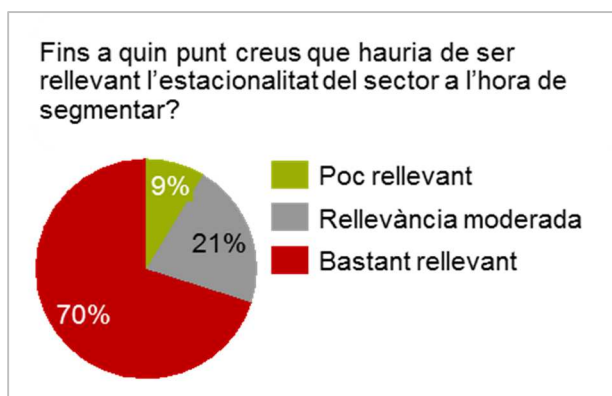
Temporalidad y estacionalidad de los empleos:

Actualmente, la temporalidad de los empleos no se tiene en cuenta por el cálculo del colectivo del Q. Tal y como muestra la **Ilustración 10** un 61% del personal técnico considera la temporalidad como un elemento bastante relevante.

Asimismo, la segmentación actual del Q no considera la estacionalidad de los empleos. En este caso, tal como muestra la **Ilustración 10**, el porcentaje de personal técnico que considera este elemento como "Bastante relevante", aumenta hasta el 70%.



**Ilustración 10 - Relevancia de la temporalidad**



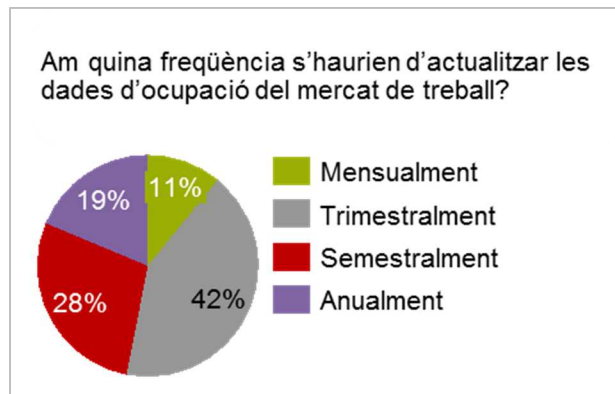
**Ilustración 10 - Relevancia de la estacionalidad**



### Actualización de las variables del mercado de trabajo

Como se ha explicado anteriormente, el Cuestionario Q actualiza los datos relativos al mercado de trabajo de manera anual, aunque el Observatorio dispone de actualizaciones con una periodicidad mayor.

Sólo un 19% del personal técnico considera la periodicidad de actualización actual como adecuada. La gran mayoría, pues, defiende aumentar las actualizaciones de esta información. La opción con más respuestas favorables es "Trimestralmente" (Ilustración 11) con un 42%, seguimiento de "Semestralmente".

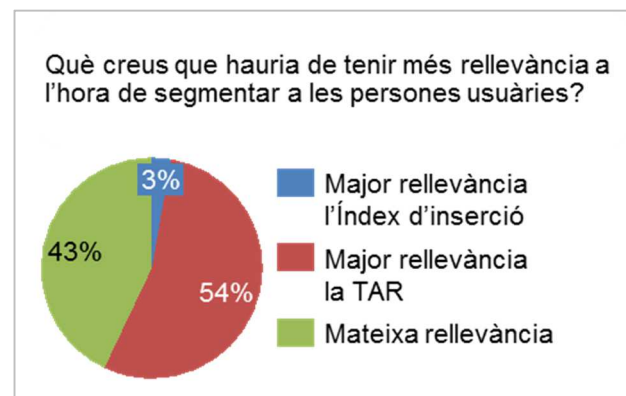


Il·lustració 11 - Periodicitat de la actualització de dades de mercat de treball

### Ponderación del índice de inserción y la tasa de paro registral (TAR)

Actualmente, para hacer la segmentación en colectivos, el sistema da un peso de 65% al índice de inserción y un 35% en la TAR.

Eso contrasta con el hecho de que una amplia mayoría del personal técnico considera que es la TAR quien tendría que tener preponderancia sobre el índice de inserción. De hecho, el modelo actual sólo es defendido por un 3% del personal técnico encuestado tal como muestra la Ilustración 12.



Il·lustració 12 - Relevancia del Índice de inserción vs TAR

## 5.2 Evaluación de las variables de demanda del Q

Con el fin de evaluar las variables de demanda del Q se han analizado varios componentes:

- Necesidad de reformular las preguntas de “Competencias de Búsqueda”

Con respecto al primer elemento, la mayoría del personal técnico (53%) considera necesario reformular las preguntas de la pestaña competencias de búsqueda. En contraste, la mayoría del personal administrativo (52%) se muestra indiferente sobre la necesidad de modificarlas.

- Utilidad de las variables sobre cargas familiares e ingresos adicionales

En relación a la utilidad de las variables sobre cargas familiares e ingresos adicionales, un 66% del personal técnico y un 76% del personal administrativo consideran que representan información “poco útil”. Considerando que se trata de datos que no intervienen en el cálculo del colectivo se podría considerar la opción de retirarlas del cuestionario.

- Posibilidades de automatización de algunos elementos

Las encuestas al personal administrativo han permitido identificar dos preguntas que son susceptibles de ser automatizadas. En primer lugar la asociación entre sectores de actividad económica y empleos que constan en el cuestionario. Actualmente, el personal tiene que seleccionar manualmente el sector asociado a cada empleo.

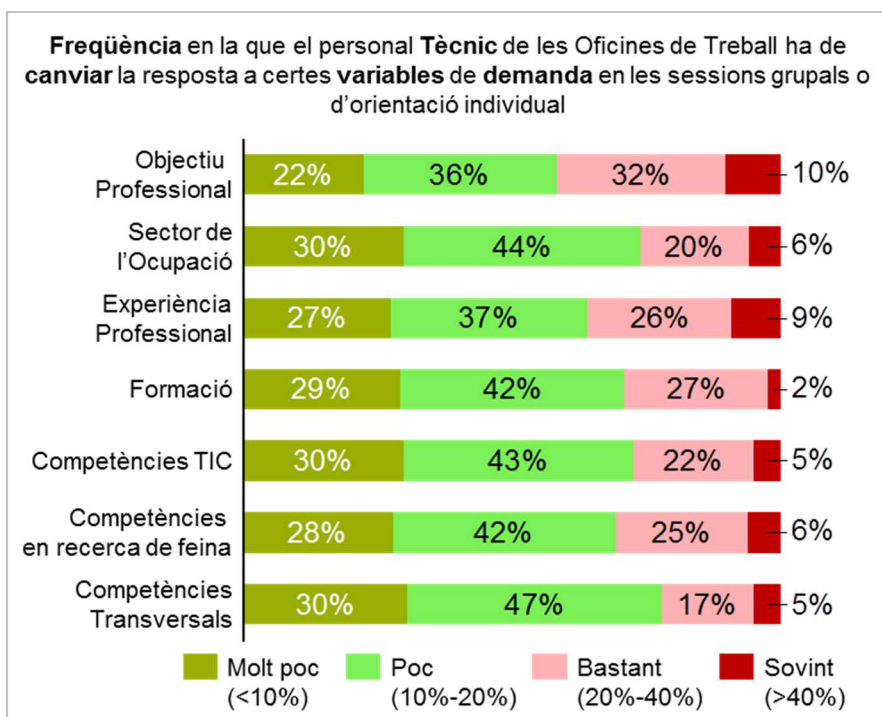
Asimismo, el personal administrativo considera, en un 77% de las respuestas a las encuestas, la posibilidad de automatizar los motivos por los cuales se tiene que volver a calcular el colectivo de las personas usuarias. Actualmente, hay que introducir manualmente el motivo en el momento de hacer el cálculo nuevamente.

- Frecuencia de modificación de variables una vez la persona es derivada a las sesiones individuales o grupales

Por último, en las encuestas se ha identificado la frecuencia con la que el personal técnico tiene que modificar las respuestas al cuestionario una vez las personas usuarias asisten a las sesiones individuales o colectivas. Eso quiere decir que identifican errores en el cuestionario cuando conocen a la persona usuaria.

La **Ilustración 13** muestra la distribución de las respuestas a las encuestas por parte del personal Técnico con respecto a la frecuencia de modificación de las variables de demanda. La variable que se cambia con más frecuencia es “Objetivo Profesional”, lo cual no es sorprendente teniendo en cuenta que las propias sesiones de orientación pueden afectar a los planes de las personas usuarias.

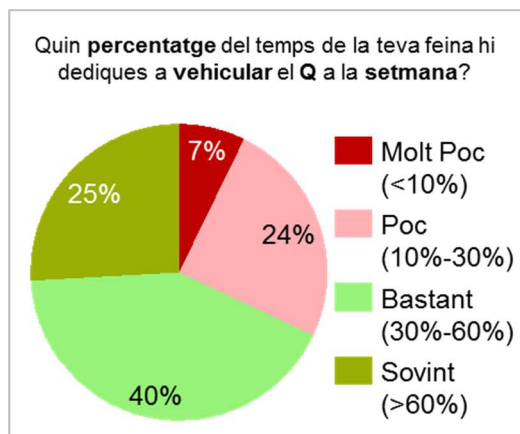
Hay una relativa alta frecuencia de cambios en variables como “experiencia profesional” o “formación”, que tendrían que ser más estables en el tiempo. Eso puede apuntar a ciertos errores a la hora de rellenar el formulario Q en la fase inicial.



**Il·lustració 13 – Frecuencia en el cambio de respuestas por parte del personal**

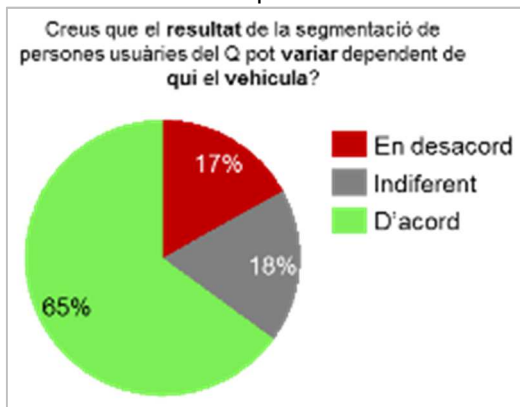
### 5.3 Evaluación de la vehiculación del Q

La complementación del Cuestionario Q es responsabilidad del personal administrativo de las Oficinas de Trabajo del SOC durante la primera entrevista con las personas usuarias. A pesar de eso, en ocasiones es el personal técnico quien vehicula el Q. En la encuesta se preguntó al personal técnico qué porcentaje de su tiempo a la semana dedican a la vehiculación del Q. Un 65% del personal técnico encuestado afirma que dedica más de un 30% de su tiempo a la vehiculación del Q tal como se puede ver en la **Il·lustració 14**.



**Il·lustració 14 - Porcentaje del tiempo dedicado a vehicular el Q**

Uno de los objetivos de disponer de una herramienta como el Cuestionario Q es estandarizar los procedimientos del SOC, tanto con respecto a la segmentación de las personas usuarias como con respecto a la derivación a servicios especializados. A pesar de eso, la gran mayoría de las personas que han respondido afirman estar de acuerdo con el hecho de que los resultados de segmentación del Q dependen de la persona que lo vehicula, tal como muestra la **Il·lustració 15**.



**Il·lustració 15 - Valoración del resultado de la segmentación en función de quien lo vehicula**

En vista de esta dependencia del resultado en función de quien vehicule el cuestionario, se ha preguntado a los dos colectivos (personal técnico y personal administrativo), quién tendría que completar cada una de las pantallas del cuestionario. El resultado se puede observar en la Tabla 4. En este caso vale la pena destacar los resultados para la pestaña “empleos solicitados”, donde el personal técnico considera mayoritariamente (61%) que son ellos quienes tendrían que hacer la vehiculación. Asimismo, para la pestaña “competencias de búsqueda”, ambos colectivos creen que la vehiculación sería más efectiva si pasara a hacerla el personal técnico.

Esta percepción del personal técnico liga con el hecho de que sólo un 6% de este colectivo considera que el personal administrativo está lo bastante preparado para hacer la vehiculación del Q.

El SOC ofrece a las personas que tienen que vehicular el Q una serie de servicios de formación. Ya sea la formación inicial para las personas que alcanzan la responsabilidad de hacer la vehiculación, o las formaciones de reciclaje para las personas que ya hace un tiempo que recibieron la formación inicial. En la encuesta al personal del SOC sobre sus percepciones sobre las diferentes opciones formativas a su alcance. Uno de los elementos a destacar con respecto a la formación es que las acciones formativas con mayor percepción de utilidad son las que presentan unos menores índices de asistencia por parte del personal.

¿Quién tendría que vehicular las pestañas del Q?			
PESTAÑA		OPINIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO	OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Preferencias	Resultado	Personal administrativo	
	%	63%	77%
Formación	Resultado	Personal administrativo	
	%	56%	56%
Información profesional	Resultado	Personal administrativo	
	%	62%	71%
Empleos solicitados	Resultado	Personal técnico	Personal administrativo
	%	61%	60%
Disponibilidad hacia el trabajo	Resultado	Personal administrativo	
	%	66%	73%
Competencias de búsqueda	Resultado	Personal técnico	
	%	75%	67%

**Tabla 4 – Quien tendría que vehicular el Q**  
Valor más frecuente y porcentaje de respuestas

En este sentido, otro de los elementos clave evaluados sobre la vehiculación del Q es la capacitación del personal del SOC para llevarla a cabo. A tal efecto, la encuesta preguntaba al personal sobre cuáles de las diferentes opciones formativas disponibles habían llevado a término y la percepción de utilidad de las mismas. La Tabla 5 muestra los resultados de la encuesta. El primer resultado que se puede observar es el hecho de que la herramienta de formación más utilizada por el personal del SOC son los manuales en línea,



**Il·lustració 16 - Valoración de la preparación del personal administrativo**

que al mismo tiempo representan la acción formativa con una menor percepción de utilidad por parte de los que lo han utilizado.

ACCIÓN FORMATIVA		ASISTENCIA		PERCEPCIÓN DE UTILIDAD		
		RECIBIMIENTO	NO RECIBIDA	POCO ÚTIL	INDIFERENTE	ÚTIL
MANUALES EN LÍNEA	Personal técnico	56 %	44 %	33 %	25 %	42 %
	Personal Administrativo	82 %	18 %	31 %	15 %	54 %
OBSERVACIÓN DE ATENCIÓN REAL	Personal técnico	44 %	56 %	62 %	20 %	18 %
	Personal Administrativo	37 %	63 %	83 %	10 %	7 %
SIMULACROS	Personal técnico	30 %	70 %	52 %	26 %	22 %
	Personal Administrativo	18 %	82 %	75 %	13 %	12 %
EXPERTOS PRESENCIALES O EN LÍNEA	Personal técnico	37 %	63 %	90 %	6 %	4 %
	Personal Administrativo	38 %	62 %	70 %	14 %	16 %
CURSOS DE RECICLAGE	Personal técnico	19 %	81 %	95 %	4 %	1 %
	Personal Administrativo	18 %	81 %	69 %	17 %	14 %
SESIONES ENTRE PERSONAL ADMÓN. Y TÉCNICO	Personal técnico	16 %	84 %	93 %	5 %	2 %
	Personal Administrativo	16 %	84 %	68 %	16 %	16 %

Tabla 4 - Acciones formativas

Así, ante la consideración del personal técnico de que el personal administrativo necesita reciclaje para vehicular el Q (Ilustración 16) y la alta percepción de utilidad, combinada con la poca utilización que se ha hecho, posiblemente sería recomendable poner en marcha cursos de reciclaje a disposición del personal encargado de la vehiculación del Cuestionario.

El último elemento evaluado de la vehiculación del Cuestionario Q es la frecuencia con la que se producen varias casuísticas. La Tabla 6 presenta las diferentes casuísticas analizadas a través de la encuesta al personal técnico y administrativo del SOC. Se observa que la casuística más frecuente es la imposibilidad de añadir toda la experiencia laboral de las personas usuarias por falta de información completa. Posiblemente, el elemento más destacable es el hecho de que más del 40% del personal encuestado afirme que "alguna vez a la semana" no puede realizar el cálculo del Q a todo el mundo por falta de tiempo (41%, en el caso del personal técnico y 43% en el caso del personal administrativo).

Esta casuística se suma al hecho de que un 74% del personal técnico considera que hay una “afluencia excesiva de personas usuarias en las oficinas” entre diariamente y más de una vez por semana.

En vista de esto, se ha preguntado al personal del SOC sobre cuál es el momento más adecuado para realizar el cálculo del Q. Se pueden ver los resultados de la pregunta en la **Ilustración 17**. Ambos colectivos coinciden en afirmar que el momento más adecuado para hacer el cálculo es en el momento de la inscripción (61% el personal técnico y 67% el personal administrativo).

Asimismo, el personal que se muestra a favor de habilitar un sistema de cita previa para la vehiculación del Q no llega al 50% de las respuestas de las encuestas (45% en el caso del personal técnico y 48% en el caso del personal administrativo).

En vista de los resultados, probablemente podemos afirmar que el sistema actual de vehiculación del Q, en el momento de la inscripción y sin cita previa, es considerado adecuado por la mayoría del personal del SOC.

Adicionalmente, se ha preguntado al personal sobre la idoneidad de habilitar una parte o la totalidad del Q en línea. Esta opción tampoco genera un amplio consenso entre el personal y es que sólo un 40% del personal técnico y un 38% del personal administrativo se muestra favorable.

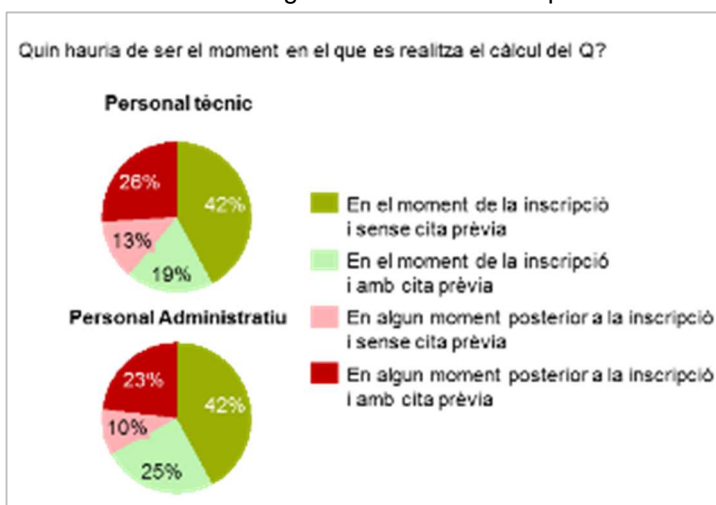
CASUÍSTICA	Opinión personal técnico	Opinión personal administrativo
No realización del cálculo a todo el mundo por falta de tiempo	Muy puntualmente (42 %) <sup>(1)</sup>	Alguna vez a la semana (43 %)
Añadir sólo la última experiencia profesional de la persona usuaria por falta de información	Alguna vez a la semana (53 %)	Alguna vez a la semana (49 %)
Contestar “sí” por defecto a todas las preguntas de la pestaña “Competencias Búsqueda”	Muy puntualmente (56 %)	Muy puntualmente (65 %)
Poner a personas usuarias en lista de espera de servicios debido a la falta de tiempo para dar cita	Muy puntualmente (51 %)	Muy puntualmente (47 %)

**Tabla 6 – Casuísticas de la vehiculación del Q**

(Valor más frecuente y % de respuestas)

Opciones de respuesta: Alguna vez a la semana, alguna vez al mes, muy puntualmente

<sup>(1)</sup>Según valor más frecuente “Alguna vez a la semana” con 41 %t



**Ilustración 17 - Momento adecuado para realizar el cálculo del Q**

## 5.4 Conclusiones sobre el cuestionario Q

A continuación, se presentan las principales conclusiones extraídas de la evaluación del Cuestionario Q.

### 5.4.1 Eficacia en la segmentación

- ✓ La percepción del personal técnico y administrativo del SOC sobre la eficacia del Cuestionario Q para segmentar a las personas usuarias es moderada. Esta percepción contrasta con el hecho que la frecuencia con la que el personal detecta errores en los cálculos del cuestionario es más bien baja. Así pues, parece que **el diseño del cuestionario es correcto y en gran medida da respuesta a su misión principal**: segmentar a las personas usuarias del SOC

en uno de los colectivos definidos y derivarlos a los servicios especializados. A pesar de eso, el hecho **de que el personal encargado de la vehiculación del cuestionario y de la provisión de los servicios especializados lo perciba tan negativamente es una situación que habría que revertir.**

- ✓ Sería positivo llevar a cabo un proceso de **revisión del modelo actual por el cual se tienen en cuenta los datos del mercado de trabajo** para segmentar a las personas usuarias en colectivos. No en vano, la mayoría del personal técnico encuestado considera que hay **que tener en cuenta la temporalidad y la estacionalidad** de los empleos de los diferentes mercados de trabajo a la hora de decidir en qué colectivo se segmentan a las personas usuarias.
- ✓ **La actual ponderación del Índice de inserción y de la Tasa Registral de Empleo se tendría que revisar**, en tanto que sólo un 3% del personal técnico lo considera óptimo.

#### 5.4.2 Variables de demanda

- ✓ Sería conveniente **revisar la pestaña del Q “Competencias Búsqueda”** ya que hay preguntas que no son claras, quedan contestadas en otras pestañas o no queda clara su utilidad.
- ✓ Las preguntas sobre **cargas familiares e ingresos adicionales son consideradas poco útiles** tanto por el personal Técnico como por el Administrativo de las Oficinas de Trabajo.
- ✓ Sería conveniente **automatizar la respuesta a las preguntas en relación en el sector del empleo solicitado y al motivo del re-cálculo del Q.**

#### 5.4.3 Vehiculación del Q

- ✓ **Es necesario revisar las responsabilidades con respecto a la vehiculación del cuestionario**, ya que más de un 65% del personal técnico encuestado afirma que dedica más de un 30% de su tiempo de trabajo semanal a hacer la vehiculación, cuando en principio es responsabilidad del personal administrativo.
- ✓ Habría **que analizar con más profundidad la percepción** del personal técnico sobre la **dependencia** de los resultados del Q en **función de quien sea el responsable** de su vehiculación.
- ✓ Los resultados de la evaluación permiten recomendar una **intensificación de las tareas de formación del personal encargado de la vehiculación del Q**. En vista de los resultados de la encuesta, probablemente las medidas más efectivas serían llevar a cabo  **cursos de reciclaje** para el personal administrativo y **sesiones entre personal técnico y administrativo** para compartir buenas prácticas y experiencias en la vehiculación del cuestionario.
- ✓ Con respecto a los procedimientos para la vehiculación del Q, la evaluación realizada indica que sería interesante valorar en profundidad la posibilidad de **establecer un sistema de cita previa con las personas usuarias**. Si bien es cierto que esta opción no genera consenso entre el personal (la media de respuestas favorables a establecer cita previa es del 46%) el hecho de que **más de una vez a la semana el personal administrativo no pueda realizar el cálculo** del Q a todas las personas usuarias hace necesario buscar mecanismos para **mitigar esta situación**.

## 6. Evaluación de los Espacios de Búsqueda de Empleo

### 6.1 Evaluación de la implementación de los Espacios de Búsqueda de Empleo

#### 6.1.1 Evaluación del perfil de las personas usuarias

El primer elemento de la implementación de los ERF que se ha evaluado es la adecuación de los perfiles que acceden. Para hacerlo, se contrastan las respuestas del personal técnico del SOC a la encuesta con las percepciones de las entidades gestoras.

Con respecto a la derivación de personas usuarias, un 61% del personal técnico encuestado afirma que deriva en los ERF personas que no cumplen con los requisitos de acceso (Ilustración 18). Eso quiere decir, personas de colectivos diferentes a los A y B. A pesar de eso, las entidades gestoras perciben mayoritariamente que el porcentaje de personas que llegan a los ERF cumpliendo los requisitos superan el 60% del total de personas usuarias (Ilustración 19).

Asimismo, se ha preguntado sobre la frecuencia con la que el personal deriva personas que no cumplen los requisitos con el fin de cumplir con los objetivos establecidos. Un 75% del personal encuestado afirma hacerlo alguna vez o a menudo, tal como muestra la Ilustración 20.

Más allá de la clasificación en colectivos, el acceso a los ERF está restringido a las personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Tener conocimientos TIC
- Tener el objetivo profesional definido
- Saber hacer el Currículum Vitae

Se ha preguntado a las personas gestoras del programa, cuáles consideran que tendrían que ser los criterios obligatorios. Parece que la opción mayoritaria entre las entidades gestoras de los ERF, es prescindir de la obligatoriedad de saber hacer el Currículum Vitae para acceder al programa.

A pesar de eso, de las entrevistas en profundidad se ha extraído que sería conveniente considerar requisitos de conocimientos de idiomas (catalán y/o castellano) y de disponibilidad (horaria y geográfica) a la hora de permitir el acceso de las personas usuarias a los ERF.

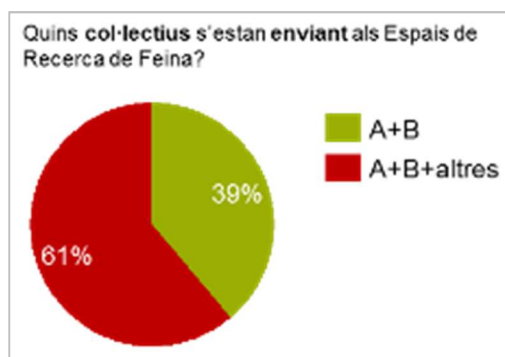


Ilustración 18 - Colectivos derivados en los ERF



Ilustración 19 - Personas que llegan a los ERF cumpliendo los requisitos

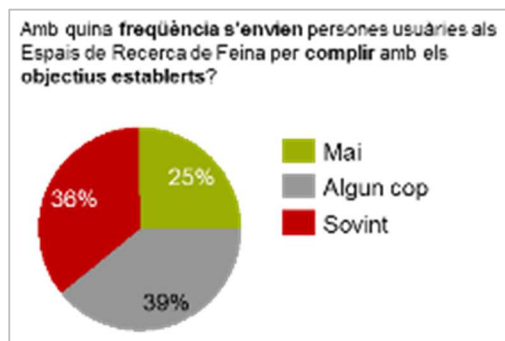


Ilustración 20 - Frecuencia de derivación de personas para cumplir los objetivos

CRITERIO	% DE RESPUESTA
Sólo conocimientos TIC	17 %
Conocimientos TIC y Objetivo profesional	57 %
Los tres criterios	26 %

Tabla 7 - Criterios mínimos para acceder a los ERF



### 6.1.2 Evaluación del contenido de los ERF

El otro elemento a evaluar sobre la implantación de los Espacios de Búsqueda de Empleo es el contenido de las sesiones que se imparten. En este sentido, se ha preguntado a las entidades gestoras sobre su percepción de hasta qué punto se tratan suficientemente los contenidos, cuántas sesiones se dedican y cuántas se tendrían que dedicar.

La Tala 8 muestra las percepciones del personal gestor de los ERF con respecto al tratamiento de los diferentes contenidos. Los resultados muestran cómo el contenido con una menor percepción de tratamiento suficiente son las competencias emocionales.

CONTENIDO A VALORAR	TRATAMIENTO		
	Se trata poco	Se trata suficientemente	Se trata completamente
Definir los objetivos profesionales	9 %	61 %	30 %
Preparar el CV	-	13 %	87 %
Utilizar los portales de trabajo	-	13 %	87 %
Preparación para entrevistas de trabajo	-	35 %	65 %
Competencias emocionales	26 %	35 %	39 %

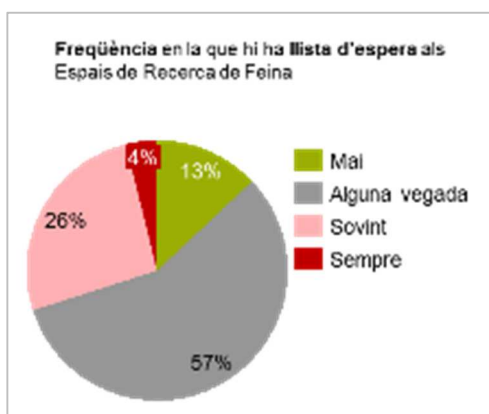
**Tabla 8 - Valoración del tratamiento del contenido**

### 6.1.3 Evaluación de la vehiculación de los ERF

El primer aspecto a valorar sobre la vehiculación de los ERF es la existencia o no de listas de espera de personas usuarias para acceder. Tal como muestra la **Ilustración 22** a un 87% de los gestores/se de los ERF identifica que hay listas de espera en algunas ocasiones.

Ante esta situación se plantea si se tendrían que aceptar personas que no cumplan los requisitos de acceso a los ERF (**Ilustración 21**). Un 39% de los gestores/se de los ERF considera que en ninguna situación se tendría que flexibilizar el acceso a los ERF con respecto a los requisitos de entrada. A pesar de eso, el 60% del personal se muestra favorable a la flexibilización, bien permitiendo el acceso a personas sin los requisitos en los momentos en que no haya listas de espera, bien sea estableciendo un sistema que priorice a las personas usuarias que sí que cumplan los requisitos.

Otro de los elementos analizados sobre la vehiculación de los ERF es la posibilidad de flexibilizar la estructura y el número de sesiones. En este sentido, los gestores/nada de los ERF se muestran partidarios de flexibilizar el vínculo entre sesiones y contenidos, permitiendo, con



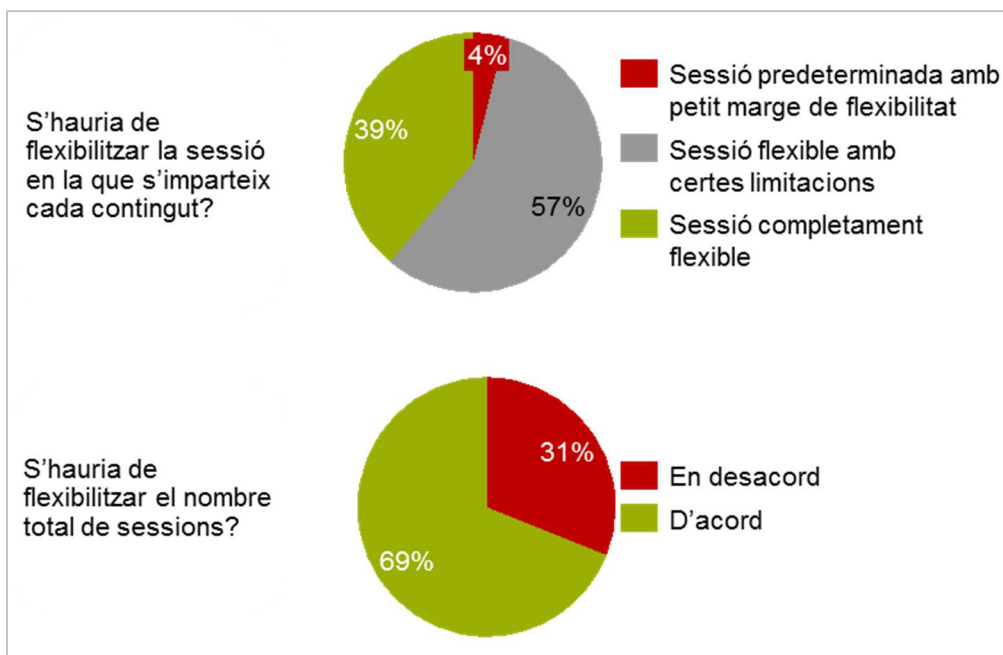
**Ilustración 22 - Frecuencia de listas de espera**



**Ilustración 21 - Aceptación de personas sin cumplir los requisitos**

ciertas limitaciones, la posibilidad de tratar contenidos diferentes a los predeterminados en cada sesión.

Asimismo, los gestores/nada de los ERF se muestran mayoritariamente partidarios de flexibilizar el número total de sesiones. Estos datos se encuentran a la **Ilustración 23**.



**Ilustración 23 - Flexibilización del contenido y las sesiones de los ERF**

Por último, se ha preguntado a las organizaciones gestoras de los ERF sobre la posibilidad de flexibilizar la duración de las sesiones (**Ilustración 23**). Un 74% de las respuestas a las encuestas se muestran satisfechas con la situación actual de cuatro horas por sesión.

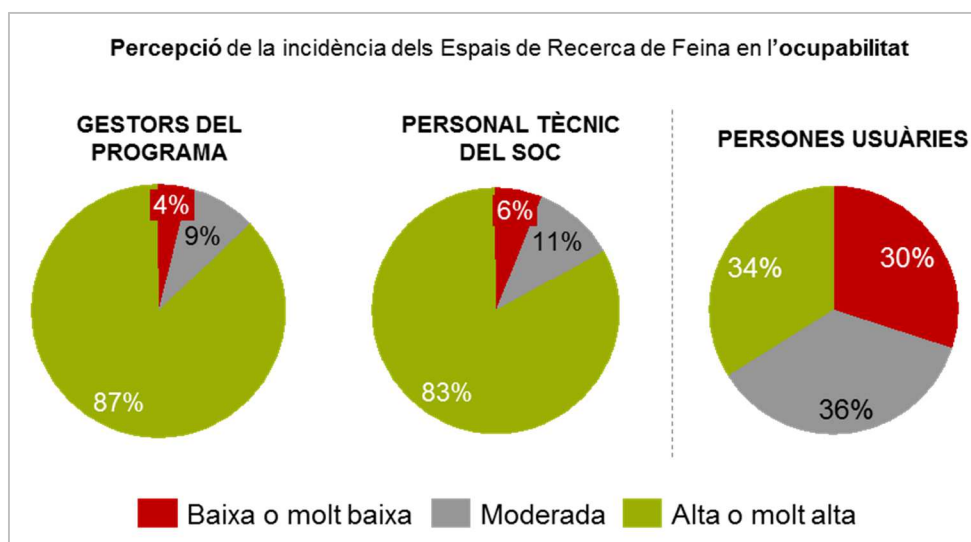
Uno de los elementos clave por la buena vehiculación de los ERF, teniendo en cuenta que su gestión está en manos de entidades externas al SOC, es la comunicación que existe entre el personal técnico y el personal de las entidades gestoras. Ambos colectivos se muestran ampliamente a favor de la necesidad de mantener comunicaciones entre ellos, tanto el personal técnico como los gestores/as de los ERF han marcado en un 95% la opción "De acuerdo" a la pregunta "Tendría que haber algún tipo de comunicación entre el personal Técnico y los Gestores/a de programa?"

Donde sí que hay ciertas diferencias de percepción es en la existencia de vínculos comunicativos entre personal técnico y gestores/as. Por una parte, el 82% de los gestores/as de los ERF consideran que "actualmente hay comunicación" entre los dos colectivos, mientras que en el caso del personal técnico los que lo creen sólo representan el 43% del total de respuestas. Así pues, el personal técnico del SOC no considera que actualmente haya comunicación suficiente con los gestores/as de los ERF.

## 6.2 Evaluación del impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo

### 6.2.1 Evaluación de la percepción de la empleabilidad

El primer indicador de percepción de empleabilidad generada lo encontramos en la pregunta genérica a los tres colectivos implicados sobre hasta qué punto creen que la asistencia a los ERF aumenta la empleabilidad de las personas usuarias.



**Il·lustració 24 - Percepció de la incidència de los ERF**

La **Il·lustració 24** muestra las respuestas a la pregunta. El primer elemento destacable, es la diferencia de percepciones entre el personal relacionado con los ERF y las personas usuarias. La alta confianza en los ERF de los dos primeros colectivos (87% y 83% respectivamente), contrasta con el 34% de respuestas a la opción “Alta o muy alta”, por parte de las personas usuarias.

De manera más concreta, se ha preguntado a los tres colectivos sobre su percepción de la capacidad de influencia que tienen los ERF en la mejora de algunos de los aspectos actitudinales clave en la empleabilidad: confianza en encontrar trabajo, planificación y organización, establecimiento de hitos personales y toma de decisiones.

La Tabla 9 muestra la media de valoraciones de los dos colectivos (personal interno y personas usuarias) en una escala de 1 a 5, donde 5 representa “Muy alta” y 1 representa “Muy Baja”.

Factores de empleabilidad	Confianza en encontrar trabajo		Planificación y organización		Establecimiento de hitos profesionales		Toma de decisiones	
	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios
<b>Colectivo</b>	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios
<b>Media</b>	4,8	3,2	4,5	3,5	4,5	3,2	4,3	3,3
<b>Diferencia</b> <small>(Personal – Usuarios)</small>	1,6		1		1,3		1	

**Tabla 5 - Influencia de los ERF en factores actitudinales**

En vista de los resultados presentados en la **Il·lustració 24**, no es sorprendente ver cómo la media de las valoraciones de las personas usuarias es consistentemente más baja en todos los aspectos. Destaca la diferencia en la confianza a la hora de encontrar trabajo, donde el personal valora la influencia de los ERF como prácticamente Muy Alta y las personas usuarias como Moderada. Este es probablemente el aspecto donde es más relevante la diferencia de valoraciones. Sería positivo que el personal tuviera conciencia del hecho de que las personas usuarias no perciben que su paso por los ERF mejorará su confianza para encontrar trabajo de manera notable.

El mismo análisis se ha hecho para una serie de competencias clave que se tienen que desarrollar en los ERF: Conocimiento del mercado laboral, preparación del CV, preparación de la carta de presentación, utilización de canales de búsqueda de empleo y preparación para entrevistas de trabajo. Los resultados de este análisis se muestran en la Tabla 10, presentada a continuación:

Conocimiento del mercado laboral		Preparación del CV		Preparación de la carta de presentación		Utilización de canales de búsqueda de empleo		Preparación para entrevistas de trabajo	
Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios	Personal	Usuarios
4,2	3,3	4,7	3,8	4,3	3,6	4,8	3,6	4,7	3,3
0,9		0,9		0,7		1,2		1,4	

**Tabla 10 - Influencia de los ERF en competencias clave**

Las diferencias de percepción entre el personal y las personas usuarias también se expresan en la valoración de influencia de los ERF sobre las competencias a desarrollar. Especialmente relevante es la diferencia expresada en la utilización de canales de búsqueda de empleo y la preparación para entrevistas.

De manera global podemos decir que el personal técnico del SOC y las entidades gestoras del servicio presentan un nivel de confianza superior en la capacidad de influencia que tienen los ERF para mejorar las actitudes y competencias de las personas usuarias que puedan favorecer su empleabilidad.

Sin embargo, vale la pena destacar que las personas usuarias, de media, expresan que los ERF tienen una influencia entre "Moderada" y "Alta" (media de 3,4) sobre los aspectos clave de la empleabilidad.

Adicionalmente, las encuestas con los usuarios de los ERF indican que la mayoría de las que afirman haber encontrado trabajo en los seis meses posteriores a su participación, identifican los ERF como la causa de haber encontrado el trabajo (57% de respuestas a la opción "Aceptar" a la pregunta "¿Crees que has encontrado trabajo gracias a haber participado en el servicio?").

### 6.2.2 Evaluación del impacto de los ERF en el empleo de las personas usuarias

El primer elemento que se ha evaluado con respecto al impacto de los ERF en el empleo de las personas usuarias es precisamente la percepción de utilidad de los mismos.

En este sentido, la mitad de las personas usuarias afirman haber encontrado trabajo en los seis meses posteriores a haber finalizado las sesiones de los ERF (Ilustración 25).

A las personas que marcaron la opción "sí" a la pregunta anterior, se les preguntó adicionalmente si consideraban que el hecho de haber encontrado trabajo se podía explicar por su participación a los ERF. Un 57% de las personas encuestadas afirman que los ERF han tenido un efecto positivo en su búsqueda de empleo.

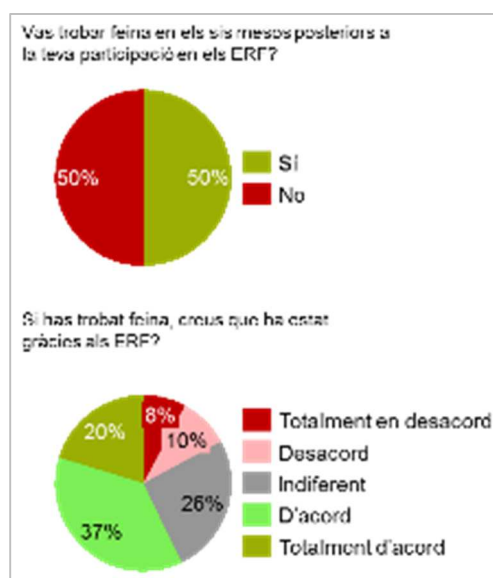


Ilustración 25 - Percepción de inserción laboral

Tal como se ha explicado en el apartado de metodología, la evaluación del impacto de los ERF en la capacidad de las personas usuarias para encontrar trabajo, se ha hecho mediante la comparación de los resultados de inserción laboral de las personas usuarias durante el 2015, comparados con los resultados de un grupo de control de personas que no pudieron participar.

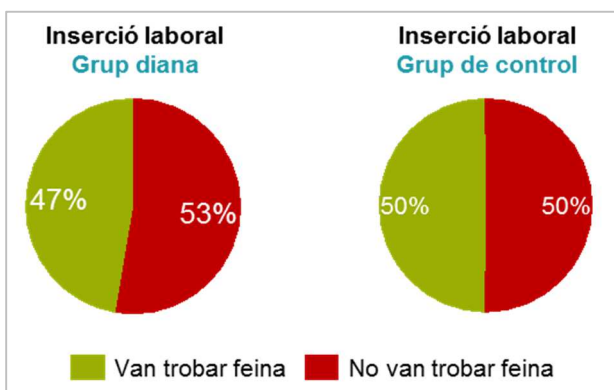


Ilustración 26 - Inserción laboral

La Ilustración 26, muestra los datos de inserción laboral del grupo diana y el grupo de control. Se consideran personas que encontraron trabajo aquellas que firmaron un contrato o se dieron de alta a autónomos durante los seis meses posteriores a haber asistido a los ERF. A primera vista, parece que no hay una diferencia significativa entre el empleo generado entre las personas usuarias de los ERF y el generado entre las personas que no pudieron asistir.

Asimismo, en la distribución global se observa una mayor inserción laboral de los hombres que de las mujeres en ambos grupos. Así, de las mujeres usuarias de los ERF, un 45% encontró trabajo durante los seis meses posteriores a su participación, mientras que en el caso de los hombres el resultado es del 50%. En el caso del grupo de control, un 48% de las mujeres y un 52% de los hombres encontraron trabajo. Se puede observar cómo la diferencia entre la inserción laboral de hombres y mujeres se mantiene lineal al margen de la participación en los ERF.

El otro variable analizada es la diferencia de inserción laboral por grupos de edad. La Ilustración 27, muestra los resultados obtenido. El análisis de los datos muestra como el colectivo con más dificultad para encontrar trabajo, es el de las personas que pertenecen a la franja de edad de más de 45 años.

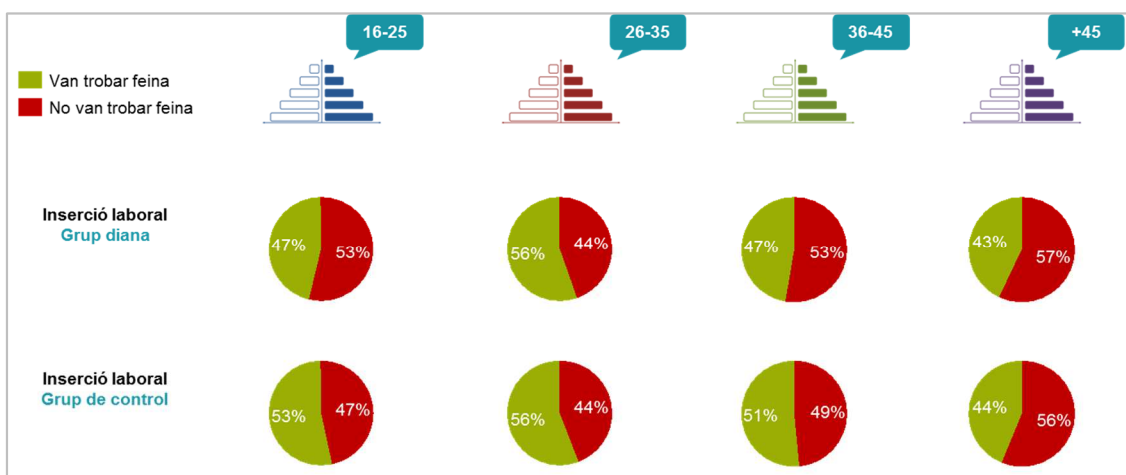
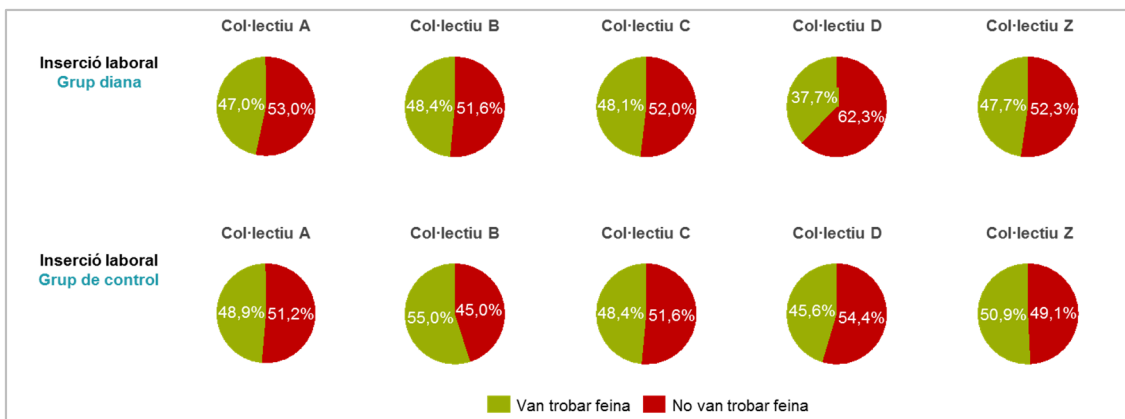


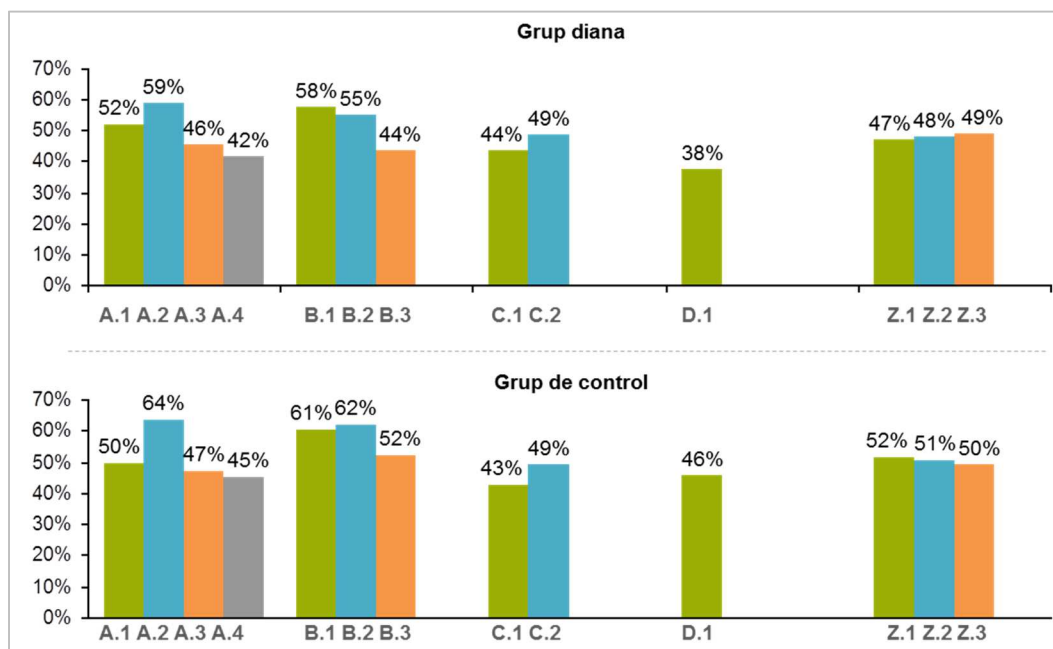
Ilustración 27 - Inserción laboral por grupos de edad

La última dimensió analitzada es el anàlisi de la inserció laboral en funció de los colectivos de segmentación del SOC. Como se puede observar en la **Il·lustració 28**, el colectivo con un menor índice de inserción en los meses posteriores a los ERF es el colectivo D (personas con itinerario definido a largo plazo que se dirigen a mercados en retroceso). Por otra parte, el colectivo B (personas con itinerarios a medio plazo dirigidas a mercados inestables) es el que presenta unas ratios de inserción laboral más altas, tanto en el grupo diana como en el grupo de control.



**Il·lustració 28 – Inserció laboral para colectivos de segmentación**

Finalmente, se ha analizado el índice de inserción por cada subcolectivo de segmentación. Los resultados de la **Il·lustració 29**, muestran que el subcolectivo con más inserción laboral es el A.2, en lo referente a las personas que tienen que mejorar su experiencia. Con respecto a la distribución, se observa cómo la asistencia a los ERF permite mejorar la posición relativa del subcolectivo B.1 en relación a los otros subcolectivos B. En el resto, las posiciones relativas de los subcolectivos se mantienen invariables en el grupo de control y el grupo diana.



**Il·lustració 29 – Inserción para subcolectivos**

## 6.3 Conclusiones sobre los Espacios de Búsqueda de Empleo

A continuación, se presentan las principales conclusiones extraídas de la evaluación de los Espacios de Búsqueda de Empleo.

### 6.3.1 Implementación de los Espacios de Búsqueda de Empleo

- ✓ Actualmente **llegan a los Espacios de Búsqueda de Empleo personas de colectivos diferentes a aquellos a los que va dirigido el programa**. Eso quiere decir, personas de colectivos que no son el A y el B. Esta derivación errónea es llevada a cabo por el personal técnico del SOC. **Habría que analizar con más profundidad, el potencial impacto que eso puede tener sobre la efectividad de los ERF.**
- ✓ Hay varios elementos que aconsejan **llevar a cabo un proceso de análisis de los requisitos de acceso actuales en los ERF**. En primer lugar, las entidades gestoras no consideran clave la habilidad de hacer el CV a la hora de acceder al servicio. Eso se suma al hecho de que existe una percepción mayoritariamente favorable a la flexibilización de los requisitos de acceso siempre y cuando se establezcan algunas condiciones. De este modo, **en aquellos momentos en que no haya listas de espera, podrían acceder a los ERF personas que no cumplen los requisitos, siempre que no lo hagan ocupando la plaza de una persona potencial usuaria que sí los cumpla.**
- ✓ **Los contenidos impartidos durante los ERF son los adecuados para conseguir los objetivos** establecidos, aunque las entidades gestoras se muestran partidarias a **flexibilizar el número de sesiones dedicadas a cada contenido.**
- ✓ Del análisis de los resultados de las encuestas, se desprende la **necesidad de aumentar los canales de comunicación entre el personal del SOC y las entidades gestoras** de los ERF.
- ✓ Las **personas usuarias** muestran en general **una buena percepción con respecto a la influencia de los ERF en los aspectos claves para encontrar trabajo.**
- ✓ Esta percepción de la influencia es mayor entre el personal (tanto del SOC como de las entidades gestoras). Sería positivo que el **personal tuviera conciencia de la diferencia de valoraciones con el fin de aumentar la tarea de concienciación** entre las personas usuarias.
- ✓ Adicionalmente, las personas de las entidades gestoras beneficiarias del programa han identificado **dificultades en la gestión de las sesiones de los ERF por la posibilidad que tienen las personas usuarias de empezar las sesiones cualquiera de los días**. Eso provoca tener grupos con personas con diferentes niveles de terminación de los contenidos programados.

### 6.3.2 Impacto de los Espacios de Búsqueda de Empleo

- ✓ Los ERF consiguen que **las personas usuarias perciban que la utilidad del servicio es alta**. No en vano, **aproximadamente un 50% de las personas usuarias encuestadas afirmó haber encontrado trabajo** una vez completadas las sesiones de los Espacios de Búsqueda de Empleo y un **57% de éstas asocia su nuevo empleo a haber participado.**
- ✓ La inserción laboral identificada en las encuestas coincide con los resultados extraídos del análisis de datos. **Aproximadamente la mitad de las personas usuarias de los ERF encuentran trabajo en los seis meses posteriores a su participación.**
- ✓ Hay **poca diferencia entre los resultados del grupo diana y el grupo de control** (47% y 50% respectivamente). Así pues, **del análisis de los datos disponibles no se pueden extraer conclusiones definitivas sobre hasta qué punto los ERF condicionan la posibilidad de encontrar trabajo** de las personas usuarias por encima de lo que lo puedan hacer otros condicionantes como son la edad, la formación o el colectivo de segmentación.

- ✓ **La inserción laboral de las mujeres es inferior a la de los hombres.** Esta diferencia se expresa tanto en los datos del grupo diana como en las del grupo de control. **La diferencia de inserción laboral entre hombres y mujeres es prácticamente la misma entre el grupo diana y el grupo de control** (≈5 puntos porcentuales).
- ✓ **Los datos disponibles** para hacer la evaluación **no permiten analizar la calidad de los empleos generados**, por lo tanto, es posible que las personas contabilizadas como que han encontrado trabajo en los seis meses posteriores a los ERF lo hayan hecho por un periodo corto de tiempo.