



Región de Murcia
Consejería de Educación, Formación y Empleo



Balance de los servicios de orientación profesional. Año 2010.

Servicio Regional de Empleo y Formación

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO. Servicio de Orientación,
Intermediación y Contratos



Balance de los servicios de orientación profesional. Año 2010

Introducción.

La mejora y modernización del Servicio Regional de Empleo y Formación exige, entre otras medidas, la incorporación de protocolos de actuación que garanticen una intervención sistemática y personalizada en beneficio de nuestros usuarios. Esto implica un análisis detallado de las necesidades individuales y un estrecho seguimiento de los desempleados que buscan trabajo durante el período en que permanecen inscritos. En el ámbito de la orientación laboral, este planteamiento, basado en entrevistas regulares dirigidas a realizar un diagnóstico precoz y atinado de los perfiles profesionales y circunstancias personales relevantes de cara al empleo, así como a un estrecho seguimiento y apoyo durante el período de búsqueda de trabajo, viene demostrando su validez para coadyuvar a que las situaciones de desempleo se prolonguen en el tiempo.

A estas exigencias pretendía responder el diseño del Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción (PAAI), en cuyo marco se lleva a cabo la planificación y seguimiento de los **itinerarios individualizados de inserción**, concebidos como instrumentos de información, asesoramiento y apoyo individualizado que ayudan al demandante de empleo en la toma de decisiones relacionadas con el empleo y la formación a lo largo de toda su vida laboral. A través de ellos se facilita a los usuarios información sobre los servicios de empleo, el acceso al trabajo por cuenta propia o ajena, la oferta formativa y el mercado laboral y se configura un marco de atención individual para establecer un objetivo profesional y diseñar las estrategias precisas para su consecución, todo ello contando con la asistencia de un técnico que orientación capaz de tutelar todo el proceso de búsqueda de empleo. Asimismo se trabaja en la planificación de dicho proceso, así como en las herramientas y técnicas a utilizar. Estas actuaciones se complementan con la realización de acciones grupales encaminadas a incidir sobre los aspectos personales que favorecen el proceso de inserción laboral, configurar grupos de trabajo para una búsqueda activa de empleo y facilitar el entrenamiento y práctica de las técnicas básicas que toda persona debe dominar para optimizar los resultados de dicha búsqueda



(elaboración de currículos o cartas de presentación, circuitos de búsqueda, afrontamiento de entrevistas de selección, etc.)

El presente informe se propone mostrar el balance de resultados de los servicios de orientación propios del SEF, ubicados en nuestra red de Oficinas de Empleo.

Determinación del marco de análisis.

En primer lugar, se analizan los resultados de nuestros servicios de orientación en términos de alcance y cobertura del mismo, entendiendo por tal el número de usuarios que durante el pasado año 2010 pudieron acceder a este servicio e iniciar los correspondientes itinerarios de inserción, desglosados en función de circunstancias personales y profesionales que se consideran relevantes en términos de empleabilidad y acceso al mercado laboral. Estos datos se pondrán en relación con los de número de usuarios atendidos durante 2009.

En segundo lugar, se trata de determinar hasta qué punto el paso por el servicio de orientación ha podido influir en la inserción laboral o en la mejora de la empleabilidad de los usuarios. Para ello, se ha tomado como parámetro de análisis el porcentaje de bajas por colocación a tres meses de la totalidad de demandantes inscritos en el SEF comparándolo con el porcentaje de bajas por colocación de los usuarios del servicio de orientación incorporados al Programa Avanzado de Intermediación (PAI), producidas en los 3 meses siguientes a la fecha de incorporación a dicho programa. De este modo, y mediante consideración separada de variables como la edad, el sexo y otras, podremos desgranar algunos de los factores que, de un modo directo o indirecto, pueden estar influyendo tanto en la mejora de la empleabilidad como en la inserción laboral.

Asimismo, se ha tomado en consideración el número usuarios derivados a acciones formativas en el marco de los itinerarios de inserción.

Se ha analizado la capacidad de los cuestionarios de evaluación utilizados actualmente para predecir con acierto las situaciones de alta empleabilidad de nuestros usuarios.

Por último, se han fijado unos indicadores de calidad, para determinar el ajuste de los servicios ofrecidos a las demandas de los usuarios (calidad



externa) y la percepción del técnico de orientación en relación con los resultados de su propia labor (calidad interna).

No debe olvidarse que uno de los objetivos primordiales de la orientación laboral consiste en conseguir que los desempleados obtengan un empleo, si bien, desde un planteamiento más global, debemos tomar en consideración la calidad del empleo obtenido, medida en función de la duración de los contratos, la inserción sociolaboral en un ciclo con perspectivas de desarrollo laboral mediante ulteriores mejoras formativas o la propia satisfacción del trabajador con el empleo alcanzado, en consonancia con sus conocimientos, aptitudes y expectativas. No obstante, esta última perspectiva exige un marco de análisis a medio y largo plazo, por lo que este balance no se propone extraer conclusiones al respecto.

Para la determinación de la información a obtener y la valoración de la misma se han partido del cuadro de objetivos que se intentaron alcanzar mediante la puesta en marcha de la Red de Servicios de Orientación de la Región de Murcia:

- Aumentar la cobertura y la eficacia de los diferentes servicios de orientación profesional.
- Establecer protocolos de actuación comunes, homogeneizar las herramientas de gestión e integrar y consolidar de manera congruente la información tanto de las actuaciones realizadas como de los resultados obtenidos dentro del nuevo aplicativo Programa de Orientación Laboral (POL) y del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE)
- Evitar el solapamiento y la descoordinación de los servicios prestados por los diferentes agentes implicados en labores de orientación en nuestra Región.

Nuevo entorno de gestión de la Red de Orientación.

El cambio fundamental que la nueva aplicación POL aporta es la gestión individual de los expedientes de los usuarios en formato de “*cartera de clientes*”, de tal forma que cada tutor se hará responsable de sus usuarios y no tendrá acceso a los expedientes de otros tutores.

Con este nuevo programa adoptamos la perspectiva que hoy se extiende entre los más importantes organismos internacionales que entiende el proceso orientador como un servicio continuo, presente a lo largo de toda la vida laboral



de los usuarios. Algo similar a lo que ocurre con los actuales modelos de educación o los más conocidos del ámbito sanitario, donde el seguimiento de los beneficiarios es un proceso continuo que genera un expediente dinámico y abierto de forma permanente bajo la responsabilidad de un experto (un tutor o un médico de familia, por ejemplo).

Se ha conseguido que el nuevo programa POL acceda fácilmente a los datos que se encuentran en otros sistemas, procurando la automatización de algunos procesos fundamentales:

- Se realiza una descarga completa diaria de los datos de SISPE en cada expediente POL.
- Se ha implementado un procedimiento automático de entrada en las agendas de los tutores para anotar las citas generadas mediante “*cartas de citación*” de los sondeos de SISPE.
- Se ha habilitado un asistente para la mecanización de los cambios en la Oferta de Actividad, que facilita el “*pegado*” directo de bloques de DNIs en las correspondientes pantallas de SISPE.
- Se ha conectado con el sistema GEFE de formación para obtener datos y facilitar la derivación a cursos.

En definitiva, este nuevo sistema de gestión implica que se trabaje bajo dos sistemas informáticos. Uno propio del SEF adaptado al trabajo en orientación individual de los técnicos (POL) y otro general que comparte los datos de la demanda y permite un seguimiento del proceso desde el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).

Recopilación de datos.

La metodología utilizada se ha basado en la comparación de la información sobre el mercado laboral regional contenida en SISPE con los datos registrados en relación con los expedientes de usuarios en orientación incluidos en el programa gestión de la Red de Servicios de Orientación (POL), en el período de referencia.

Los datos de inserción obtenidos vienen referidos al Programa Avanzado de Intermediación (PAI), enfocado a la inserción laboral de aquellos usuarios que, por sus niveles de empleabilidad y ocupabilidad, están en mejores condiciones para conseguir de manera inmediata un contrato de trabajo. El período de referencia para calibrar los índices de inserción es de tres meses desde la fecha de incorporación al PAI.

Por otro lado y pese a que el objetivo prioritario del PAAI es el diseño y seguimiento de itinerarios que mejoren la empleabilidad del usuario, como paso previo para conseguir su inserción, se ha estimado oportuno



analizar los resultados de este Programa también en términos de inserción a tres meses, y en relación a aquellos colectivos cuyas posibilidades de inserción son menores.

La estructura de los resultados obtenidos tiene en cuenta las siguiente variables personales, profesionales y técnicas.

- **Según el género:** hombre o mujer
- **Según la edad:** menores de 25 años, entre 25 y 55 años y mayores de 55 años.
- **Colectivos especiales:** parados de larga duración, extranjeros, perceptores de prestaciones y personas con discapacidad.
- **Instrumentos técnicos de diagnóstico:** Cuestionario de ayuda a la búsqueda de empleo (**CABE**), Autoevaluación del sistema facilitador de inserción (**SFI**), Inventario de conductas de búsqueda de empleo (**ICBE**) y Inventario de expectativas / motivación (**ECPBE**).

Los indicadores utilizados para medir los resultados del servicio de orientación durante 2010 son los siguientes:

1. Indicadores cuantitativos.

- a. Número de usuarios incorporados al servicio de orientación, desglosado por colectivos, y variación sobre los usuarios atendidos en 2009.
- b. Distribución de los nuevos usuarios por colectivos.
- c. Porcentaje de colocaciones de los usuarios del Programa Avanzado de Intermediación, en los tres meses siguientes a su incorporación al mismo, en comparación con las colocaciones totales de demandantes inscritos en la Oficina de Empleo.
- d. Porcentaje de colocaciones de los usuarios incluidos en itinerarios de inserción (PAAI)
- e. Número de usuarios del servicio de orientación derivados a acciones formativas.

2. Indicadores de calidad.

- a. Calidad externa: Grado de ajuste de los resultados de inserción a la demanda expresada por el usuario.
- b. Calidad interna: expectativas y satisfacción de los técnicos en orientación.

3. Indicadores metodológicos.



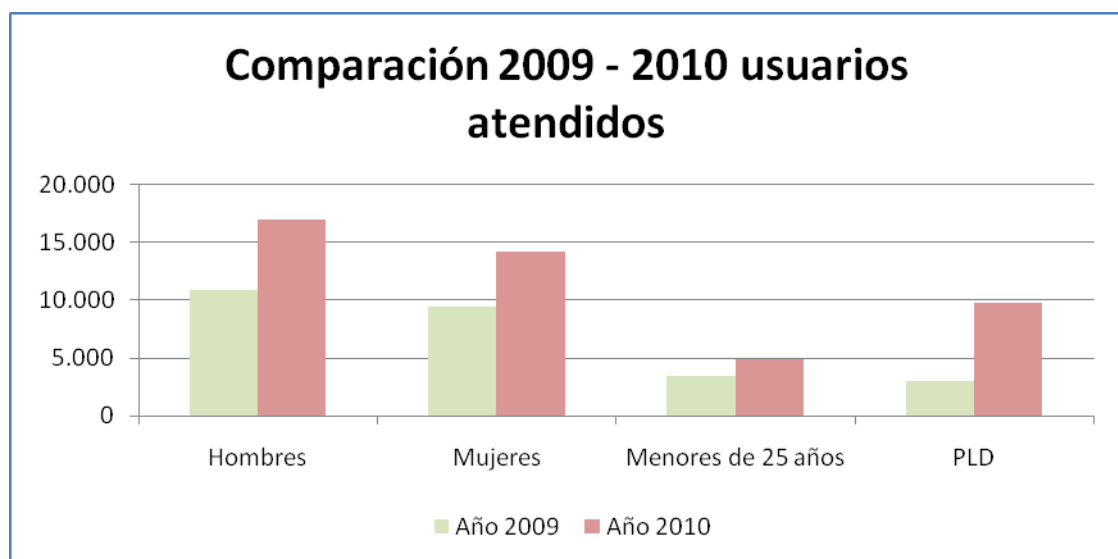
- a. Capacidad predictiva de los instrumentos técnicos de diagnóstico de la empleabilidad utilizados dentro de los protocolos de orientación.

Usuarios incorporados al servicio de orientación

Durante 2010, el SEF ha contado con 87 técnicos en orientación propios, de los cuales, 10 estaban destinados en la Unidad de Coordinación de Tutorías y los otros 77 se hallaban destinados en las diferentes Oficinas de Empleo. Esta nómina de orientadores coincide con la existente en 2009, con la única adición de los 2 nuevos técnicos en orientación incorporados a la Oficina de San Javier a partir de su apertura, en el mes de julio.

Pese al mantenimiento de los recursos humanos disponibles, el número de nuevos usuarios que se han beneficiado de este servicio ha aumentado de forma apreciable, como se desprende de los datos que a continuación quedan reflejados.

	Año 2009	Año 2010	Incremento 2010	% incremento 2010
Total nuevos usuarios	20.220	31.034	10.814	53,5%
Hombres	10.843	16.943	6.100	56,3%
Mujeres	9.377	14.091	4.714	50,3%
menores de 25 años	3.450	4.889	1.439	41,7%
mayores de 25 años	16.770	26.145	9.375	55,9%
Parados larga duración	2.981	9.701	6.720	225,4%



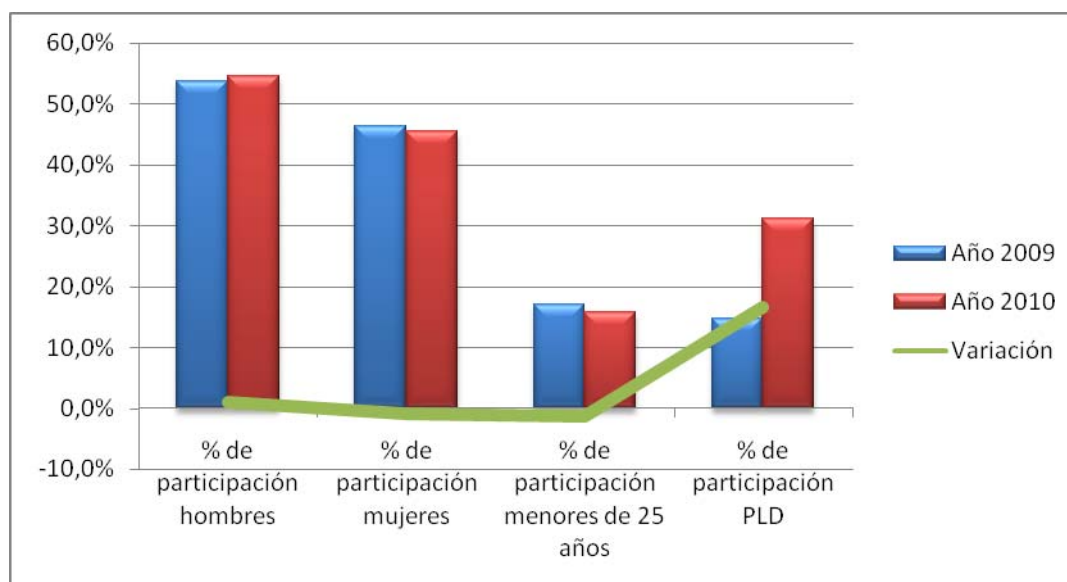


Como puede comprobarse, se ha atendido a 31.034 nuevos usuarios, 10.814 más que en 2009, lo que supone un incremento del 53,5%. Dicho incremento se observa en todos los colectivos, y es superior a la media entre los hombres (56,3%), los mayores de 25 años (9.375, un 55,9%) y fundamentalmente entre los parados de larga duración (9.701 nuevos usuarios, 6.720 más que en 2009, un 225,4%). El menor incremento se observa entre los menores de 25 años (4.889 nuevos usuarios, 1.439 más que en 2009, un 41,7%) y entre las mujeres (14.091 nuevas usuarias, 4.714 más que en 2009, un 50,3%).

En cuanto a la comparación de los porcentajes de participación de determinados colectivos catalogados como prioritarios, la siguiente tabla muestra la variación producida entre 2009 y 2010:

Porcentajes de participación por colectivos	Año 2009	Año 2010	Variación
% de participación hombres	53,6%	54,6%	1,0%
% de participación mujeres	46,4%	45,4%	-1,0%
% de participación menores de 25 años	17,1%	15,8%	-1,3%
% de participación PLD ¹	14,7%	31,3%	16,5%

Salvo el muy significativo aumento observado entre los parados de larga duración, el margen de variación es pequeño en el resto de colectivos comparados, si bien se mueve en dirección opuesta a la que sería deseable, ya que porcentaje de participación de los colectivos prioritarios “mujeres” y “menores de 25 años” ha descendido en un 1% y un 1,3% respectivamente.



¹ Parados de larga duración.

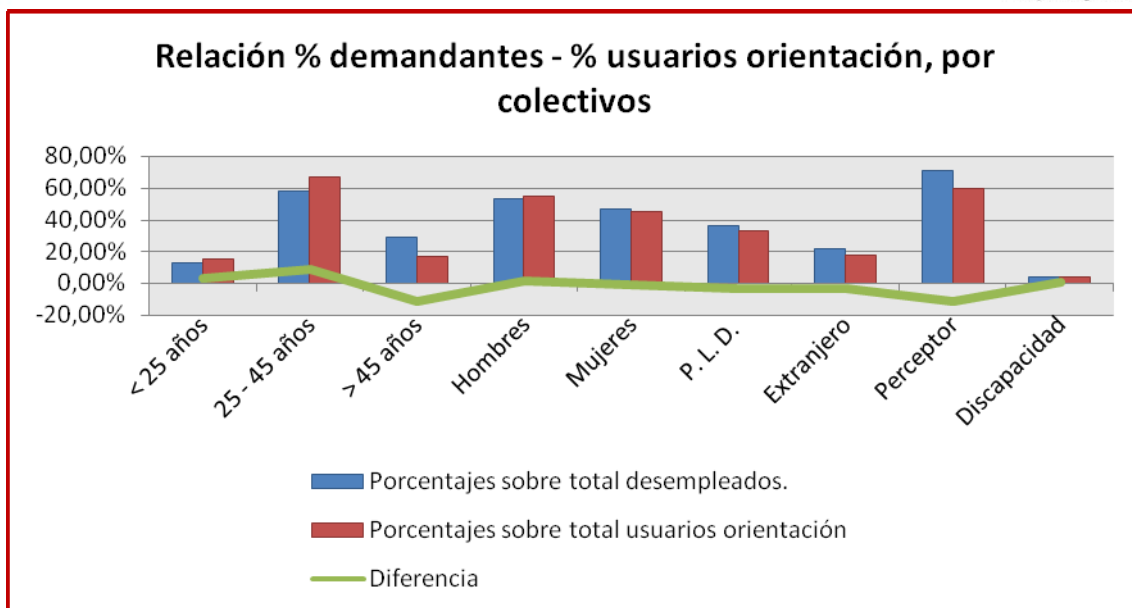


La siguiente tabla muestra las cifras totales de nuevos usuarios del servicio de orientación en 2010. Se incluye esta tabla dado que contiene un mayor número de variables que las utilizadas para confeccionar el balance de orientación correspondiente a 2009:

Nuevos expedientes:		31.034
SEXO		
Varón	16.943	54,6%
Mujer	14.091	45,4%
EDAD		
<25	4.889	15,8%
25-45	20.700	66,7%
>45	5.445	17,5%
COLECTIVOS ESPECIALES		
P.L.D.	10.310	33,2%
Extranjero	5.691	18,3%
Perceptor	18.599	59,9%
Discapacidad	1.390	4,5%

Para valorar si la participación de los diferentes usuarios en la confección de nuevos itinerarios resulta congruente con las características de la población afectada y con la presencia de los colectivos prioritarios de atención, resulta necesario conocer el promedio anual de desempleados inscritos en el SEF a lo largo de 2010 desglosada por los colectivos de referencia:

Colectivos	Porcentajes sobre total desempleados.	Porcentajes sobre total usuarios orientación	Diferencia
< 25 años	12,70%	15,80%	3,10%
25 - 45 años	58,10%	66,70%	8,60%
> 45 años	29,20%	17,50%	-11,70%
Hombres	53,10%	54,60%	1,50%
Mujeres	46,90%	45,40%	-1,50%
P. L. D.	36,40%	33,20%	-3,20%
Extranjero	21,90%	18,30%	-3,60%
Perceptor	71,20%	59,90%	-11,30%
Discapacidad	3,90%	4,50%	0,60%



Como se aprecia, dentro de la variable edad se corresponde el número de desempleados con el de usuarios en orientación para la franja entre 25 – 45 años, mientras que para los menores de 25 años el porcentaje de orientados supera en 3,3 puntos al de inscritos, y entre los mayores de 45 años existe una desproporción de 12 puntos que revela que el servicio de orientación no ha sido capaz de ofrecer sus apoyos a este colectivos en la medida de lo deseable.

Por lo que respecta al sexo, prácticamente se equiparan los porcentajes de desempleados y de usuarios orientados. No obstante, es preciso señalar que las mujeres son uno de los colectivos prioritarios mencionados en la Ley de Empleo², por lo que sería conveniente aumentar el porcentaje de participación femenina en los itinerarios de inserción.

Se aprecia una desproporción muy importante entre el total de beneficiarios de prestaciones (71,2%) y los perceptores que deciden incorporarse a los servicios de orientación (59,9%). No obstante, debe señalarse que dentro de este colectivo, no se ha computado a los beneficiarios del PRODI que han realizado una única entrevista de orientación.

Respecto de los parados de larga duración, hay una leve mejora en la penetración del servicio de orientación entre este colectivo (33,1% sobre el total de inscritos frente al 33,5% respecto del total de orientados). Dicha mejora se ha conseguido, como recordamos, en virtud del aumento de

² Artículo 26.1, “Colectivos prioritarios”.



estos usuarios en un 225,4% respecto de los acogidos a este servicio en el año 2009.

Por último, la penetración del servicio entre las personas con discapacidad apenas supera en un 0,6% la proporción de este colectivo en el total de demandantes.

Datos de inserción a tres meses.

A continuación se detallan los datos de inserción a tres meses de los usuarios del Programa de intermediación avanzada (PAI), poniéndolos en relación con los datos de inserción a tres meses del total de demandantes inscritos en nuestras Oficinas de Empleo. Puesto que se trata de un seguimiento de datos a trimestre vencido, las siguientes tablas incluyen el número de demandas pendientes y de usuarios en el PAI en el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2010, dado que es necesario esperar hasta el final de enero de 2011 para conocer los datos referidos a la inserción de usuarios incorporados al programa durante el mes de octubre.

La siguiente tabla muestra los datos de inserción a tres meses del total de demandas inscritas en nuestras Oficinas de Empleo, en el periodo enero – septiembre de 2010:

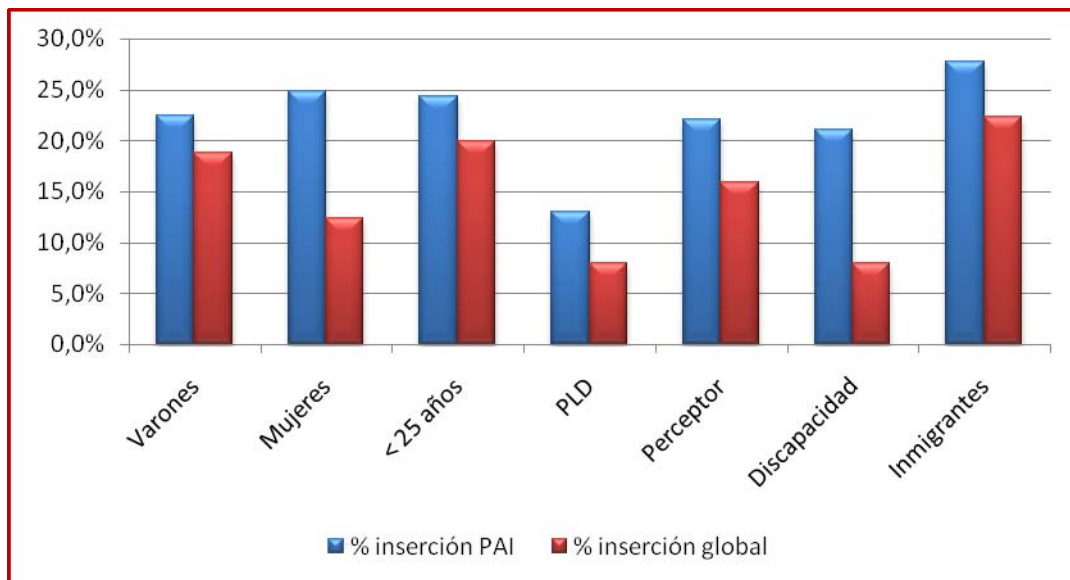
Acumulado de demandas pendientes	Suma demandas pendientes	Colocados	% inserción
	1.442.722	228.989	15,9%
Varones	783.964	147.147	18,8%
Mujeres	658.758	81.842	12,4%
< 25 años	182.239	36.192	19,9%
PLD	459.832	36.943	8,0%
Perceptor	829.390	131.692	15,9%
Discapacidad	56.274	4.448	7,9%
Inmigrantes	315.632	70.342	22,3%

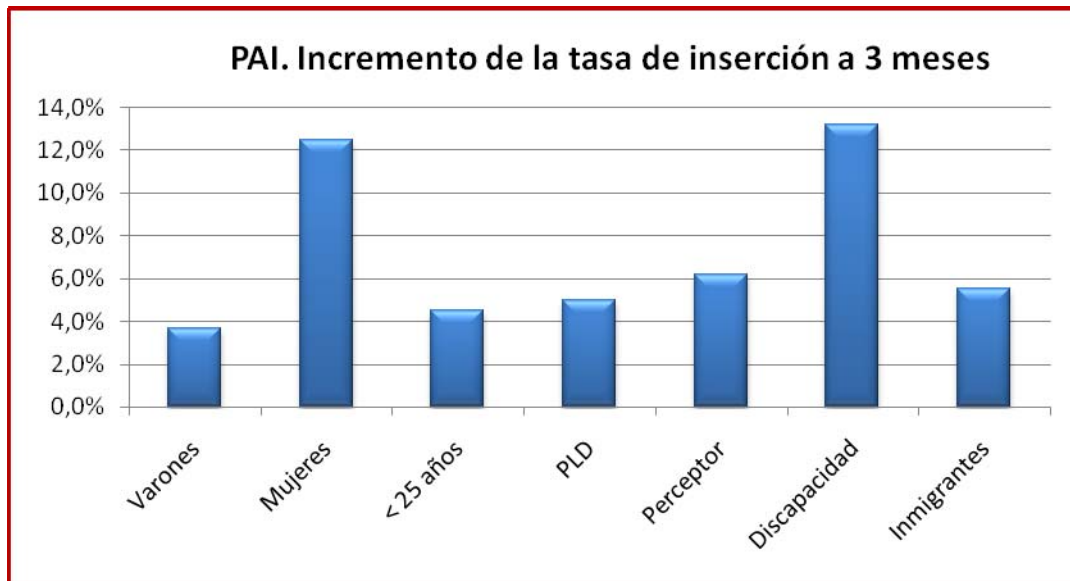
La siguiente tabla muestra los datos de inserción a tres meses del total de usuarios adscritos al programa de intermediación avanzada, y su comparación con los datos globales de inserción:



Programa Intermediación Avanzada	Atendidas	Colocadas	% inserción	Diferencia con % inserción general
	3.390	791	23,3%	7,4%
Varones	2.205	496	22,5%	3,7%
Mujeres	1.185	295	24,9%	12,5%
< 25 años	336	82	24,4%	4,5%
PLD	1.072	139	13,0%	5,0%
Perceptor	1.712	378	22,1%	6,2%
Discapacidad	161	34	21,1%	13,2%
Inmigrantes	1.046	291	27,8%	5,5%

El análisis de estas tablas nos permite comprobar que, con carácter general, el índice de inserción a tres meses es favorable a los usuarios Programa de Intermediación Avanzada en un 7,4%.





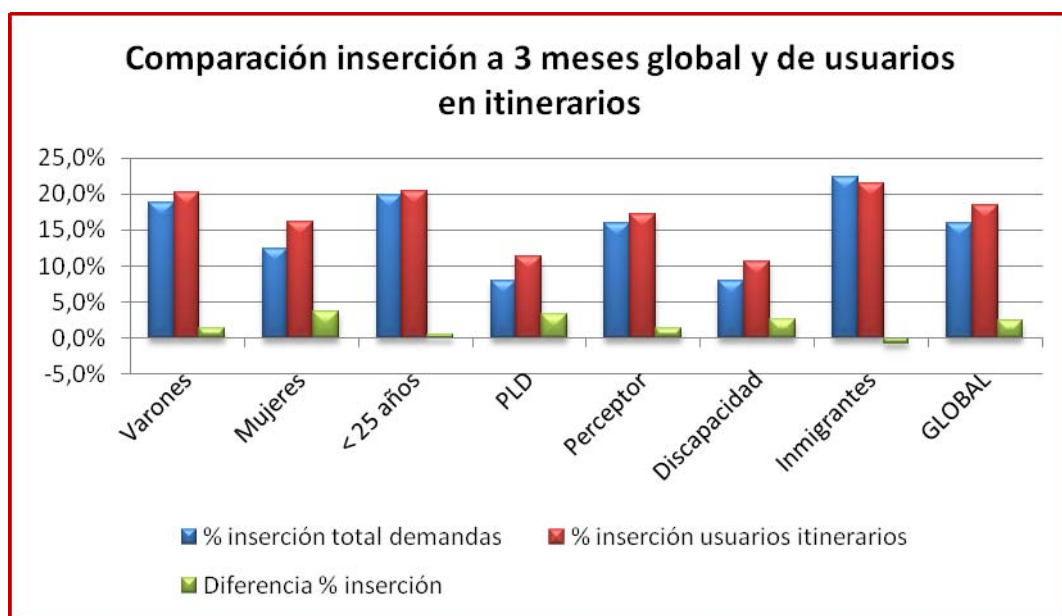
De los datos sobre inserción cabe extraer las siguientes conclusiones.

- ✓ Las posibilidades de inserción de los usuarios del PAI mejoran en todos los colectivos considerados. Esta mejora es más significativa entre las mujeres y las personas con discapacidad, colectivos ambos considerados prioritarios en la Ley de Empleo.
- ✓ El menor incremento se encuentra entre el colectivo de hombres.
- ✓ Con carácter general, los colectivos de más difícil inserción son los de parados de larga duración y los de personas con discapacidad. La inserción de los parados de larga duración (8% global, 13% en usuarios PAI), se mantiene en niveles bajos en ambos casos. Sin embargo, el programa avanzado de intermediación muestra mucha mayor eficacia en el caso de las personas con discapacidad, ya que sus niveles de inserción suben del 7,9% al 21,1%, si bien hay que considerar el escaso número de usuarios atendidos dentro de este colectivo.
- ✓ Por el contrario, los inmigrantes muestran altos niveles de inserción tanto con carácter general como en el programa PAI (22,3% y 27,8%, respectivamente). De hecho, se trata del colectivo con mayores tasas de inserción a tres meses.
- ✓ El colectivo de beneficiarios de prestaciones por desempleo ofrece índices de inserción muy similares a la media, tanto en los datos generales como en los de usuarios PAI.

Datos sobre colocación a tres meses de usuarios incluidos en itinerarios de inserción.

Aunque los protocolos asociados al programa de acompañamiento activo a la inserción (PAAI), que se resumen en el diseño consensuado y seguimiento de un itinerario individualizado de inserción atendiendo a la empleabilidad del usuario, no tienen como objetivo su colocación inmediata, puede resultar revelador conocer los datos de inserción a tres meses de estos desempleados, en comparación con los porcentajes de inserción global:

Colectivos	% inserción a 3 meses total demandas	% inserción a 3 meses usuarios itinerarios	Diferencia % inserción
Varones	18,8%	20,2%	1,4%
Mujeres	12,4%	16,2%	3,8%
< 25 años	19,9%	20,4%	0,5%
PLD	8,0%	11,3%	3,3%
Perceptor	15,9%	17,2%	1,4%
Discapacidad	7,9%	10,5%	2,6%
Inmigrantes	22,3%	21,5%	-0,8%
GLOBAL	15,9%	18,4%	2,5%



De estos datos cabe extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ La eficacia a corto plazo del programa es mayor en aquellos colectivos que tienen más dificultades para acceder al empleo, y



concretamente, entre las mujeres, los parados de larga duración y las personas con discapacidad.

- ✓ Por el contrario, la variación es apenas significativa en el caso de los jóvenes, los hombres y los perceptores de prestaciones.
- ✓ El colectivo de inmigrantes es el único que presenta menores índices de inserción que los extraídos respecto del total de demandantes.

Datos de derivación a acciones formativas.

La plataforma de gestión POL, cuenta con un sistema de derivación a cursos que conecta los datos de la demanda registrados en el sistema integrado estatal (SISPE) y los de la base de datos de formación ocupacional de la Región de Murcia (GEFE). Con esta información, los técnicos orientadores, pueden realizar derivaciones conociendo tanto los datos del demandante como del curso en concreto al que se desea acceder y se dispone de un contador en tiempo real de derivaciones que nos permite conocer cuántos usuarios ya ha sido derivados, y así, evitar colapsos en la gestión del curso.

Este procedimiento se ha puesto en marcha hace unos meses y sólo disponemos de datos referidos al tercer trimestre de 2010. También conocemos el porcentaje de acceso a la formación que se ha registrado en ese periodo de tiempo para el total de demandas pendientes cada mes. Así, comparando la incorporación a cursos de demandantes en general frente a la que se verifica en los usuarios de orientación, vemos una gran diferencia: apenas 3 de cada 100 demandantes comenzaron un curso de formación frente al 18 % de los usuarios de orientación.



Para hacer una valoración más centrada en la calidad del servicio de orientación, analizamos el porcentaje de aquellos clientes derivados a formación que se han incorporado a un curso de formación en los 3 meses



de seguimiento, distinguiendo entre la “derivación efectiva” (% de demandantes derivados que inician una acción formativa en los 3 meses siguientes a la derivación) y la “derivación de calidad” (demandantes derivados que se incorporan a un curso de la especialidad formativa prevista en el diseño del itinerario).

Los primeros datos analizados, referidos a personas orientadas el 3º trimestre de 2010 son, arrojan los siguientes resultados:

Período	Nuevos usuarios	Derivaciones	tasa de derivación
3º trimestre 2010	7.077	2.200	31,1%

Derivaciones a cursos 3º trimestre de 2010 (tres meses de seguimiento)			
	Derivación total	Derivación efectiva	Derivación calidad
TOTAL	31,1%	58,7%	44,4%
Varón	35,6%	55,4%	41,3%
Mujer	25,8%	64,0%	49,5%
D-Alta (4)	28,1%	58,2%	39,4%
<25	29,9%	57,1%	42,9%
P.L.D.	35,3%	59,1%	46,9%
Extranjero	26,5%	51,7%	35,8%
Perceptor	24,0%	57,1%	42,6%
Discapacidad	45,4%	60,6%	45,1%

Derivación total: el 31% de las personas orientadas son derivadas a alguna acción formativa. Esa proporción es especialmente alta para las personas con discapacidad, los hombres y los parados de larga duración. La derivación a cursos más escasa se verifica en los perceptores y en las mujeres.

Derivación efectiva: de cada 10 personas orientadas derivadas a formación, 6 inician una acción formativa en los tres meses siguientes a la derivación. Las mujeres son las que más frecuentemente se incorporan a un curso después de ser derivadas, y los inmigrantes los que menos.

Derivación de calidad: El indicador más cercano a la calidad, es el que nos muestra la incorporación a una acción formativa que se corresponde con la seleccionada en el itinerario personal de inserción, es decir, la que se ajusta a la especialidad del curso para el que se ha realizado la derivación. Para este indicador, también son las mujeres las que mejores resultados obtienen: 5 de cada 10, inician el curso específicamente seleccionado en los tres meses siguientes a la derivación. En el caso de los varones, sólo 4 de cada 10 inician el curso seleccionado.



Indicadores metodológicos. Datos de inserción, en relación con el resultado ofrecido por los cuestionarios de diagnóstico utilizados.

En la actualidad, los protocolos de orientación incluyen la realización de cuatro cuestionarios de evaluación que sirven de apoyo al personal técnico para diagnosticar la empleabilidad del usuario y el talante con el que afronta su proceso de inserción:

El *Cuestionario de Ayuda a la Búsqueda de Empleo (CABE)* permite determinar si el usuario presenta dificultades o limitaciones para aceptar puestos de trabajo, así como su grado de flexibilidad y disponibilidad geográfica o funcional para el empleo. De su resultado se extrae el nivel de disposición para el empleo de trabajador. Los usuarios que ofrecen una alta disposición se incluyen en el Programa Avanzado de Intermediación (PAI)

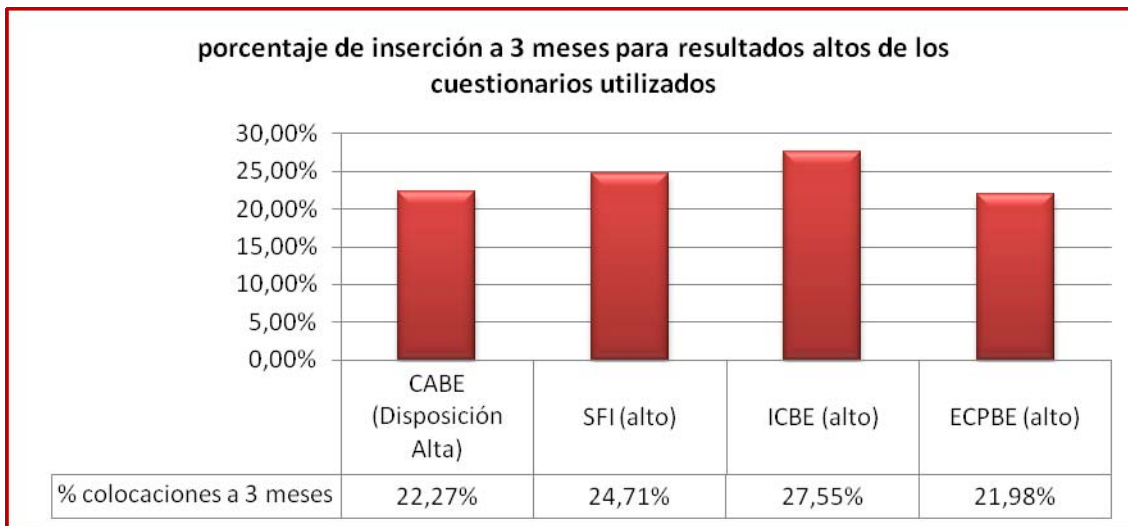
El cuestionario de valoración del *Sistema Facilitador de Inserción (SFI)* está basado en los cuatro elementos que configuran las áreas fundamentales de trabajo en Orientación Laboral: Información, Planificación, Habilidades y Motivación del usuario.

Con el *Inventario de Conductas de Búsqueda de Empleo (ICBE)* se ofrece al tutor una herramienta de valoración del tiempo, la forma de organización y el número de acciones de búsqueda de empleo que pone en marcha un usuario determinado. Se trata de una serie de escalas de intensidad que nos indican el esfuerzo que el desempleado pone en juego para la consecución de sus objetivos profesionales: Acciones de búsqueda, organización y tiempo dedicado a la búsqueda de empleo.

El cuestionario de *Expectativas de Búsqueda de Empleo (ECPBE)* trata de determinar el rango de tres variables específicas: las expectativas de “*autoeficacia*” (creencias sobre la propia capacidad para realizar una determinada tarea), de “*éxito*” (creencias sobre las posibilidades globales de que ocurra un hecho deseado) y de “*locus de control*” (creencias de hasta qué punto el resultado esperado depende o no de la propia conducta). Sus resultados proporcionan información fiable sobre el grado de motivación y confianza en sí mismo del demandante de empleo. Este cuestionario no se aplica con carácter general, y es conveniente que el técnico que lo utilice posea conocimientos suficientes de psicología cognitiva para interpretar correctamente la escala de valores obtenidos. Al analizarse los datos de inserción a tres meses, los datos obtenidos se refieren a los nuevos usuarios incorporados entre enero y septiembre de 2010.



Cuestionario	Total resultados altos	Colocaciones a 3 meses	% colocaciones a 3 meses
CABE (Disposición Alta)	2532	564	22,27%
SFI (alto)	1817	449	24,71%
ICBE (alto)	1630	449	27,55%
ECPBE (alto)	605	133	21,98%



De acuerdo con estos datos, el cuestionario de *Conductas de Búsqueda de Empleo (ICBE)*, es el que ofrece una mayor fiabilidad a la hora de determinar las posibilidades de inserción inmediata (a 3 meses) del usuario. Por lo tanto, se plantea la conveniencia de modificar los actuales protocolos para determinar la disposición para el empleo de manera que se valore de forma conjunta los resultados de todos los cuestionarios utilizados.

INDICADORES DE CALIDAD.

Uno de los objetivos fundamentales de los programas de orientación laboral y de la utilización de nuevas herramientas informáticas, es el aumento de la calidad en el servicio, tanto en términos de ajuste a las demandas de los usuarios como de satisfacción con el servicio ofrecido y recibido.

Durante el 2010 se ha cuidado especialmente este tema, poniendo en marcha mejoras sustanciales en el servicio de orientación. En términos de calidad, han sido iniciativas fundamentales el inicio de la Plataforma de Orientación Laboral (POL), las nuevas herramientas de seguimiento estadístico de resultados proporcionadas por el Servicio de Informática del SEF, el uso de nuevas encuestas y cuestionarios y el control y seguimiento de la derivación a cursos.

Actualmente, no se están realizando sondeos dirigidos específicamente a conocer la satisfacción de los clientes de orientación pero contamos con



indicadores estadísticos que muestran hasta qué punto los usuarios consiguen alcanzar los objetivos planteados en su demandas de empleo (asumimos que si una persona consigue sus objetivos profesionales antes y de forma ajustada a sus requerimientos, está recibiendo un servicio de calidad).

También hemos atendido a la calidad interna, es decir la percepción que tienen los propios técnicos de orientación sobre cómo es el desempeño diario de su labor. Para ello hemos realizado una encuesta a finales de 2010 que nos indica la satisfacción de los técnicos y las expectativas de éxito con las que afrontan su tarea, uno de los aspectos que más se estudian en la actualidad en relación a la gestión basada en resultados.

Ajuste de resultados a la demanda expresada por el usuario.

En este apartado nos fijaremos en el ajuste específico entre demanda y resultado, analizando si los resultados no sólo mejoran en cuanto a cantidad sino si se ajustan a la o las ocupaciones que los clientes de orientación solicitan específicamente en su demanda.

Calidad de la inserción.

Nos referiremos al ajuste de la inserción conseguida y la mediremos comparando los datos registrados en SISPE sobre las ocupaciones demandadas y los contratos registrados, distinguiendo entre el total de demandas pendientes cada mes y las demandas de los usuarios del servicio de orientación, tanto en los que siguen el itinerario personalizado de inserción general (Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción – PAAI) y el específico para los clientes con alta disposición hacia el empleo (Programa de Intermediación Avanzada – PAI)

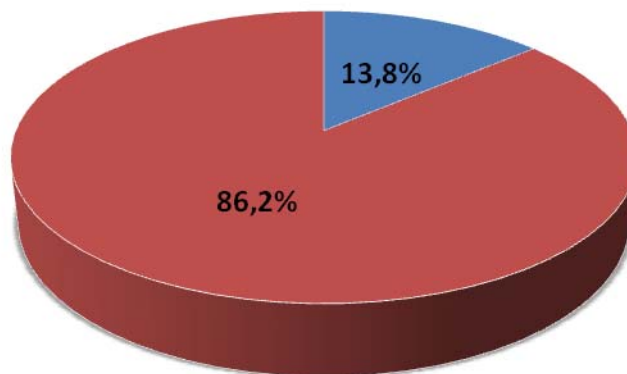
El seguimiento se ha realizado a tres meses (se registra solamente la primera inserción conseguida en los tres meses siguientes a la demanda pendiente o al inicio de la orientación del mes correspondiente). Se contabilizan los contratos de trabajo iniciados a partir de marzo de 2010, por lo que, a fecha de hoy, sólo se disponen de datos hasta septiembre de 2010.

	Colocaciones globales	Colocaciones usuarios orientación
Total contratos	187.794	3.951



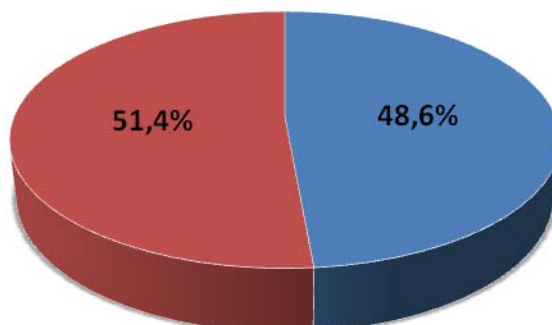
Contratos mismo C.N.O.	25.877	1.920
Contratos distinto C.N.O.	161.917	2.031
% contratos mismo C.N.O.	13,8%	48,6%
% contratos distinto C.N.O.	86,2%	51,4%

Datos colocaciones globales



■ colocaciones globales mismo C.N.O. ■ colocaciones globales distinto C.N.O.

Datos colocaciones usuarios orientación



■ colocaciones usuarios orientación mismo C.N.O.
■ colocaciones usuarios orientación distinto C.N.O.

Los datos muestran una diferencia muy significativa a favor de la inserción de calidad en las personas que han iniciado orientación. Así, para un periodo de seguimiento de 3 meses, de cada 10 personas que obtuvieron empleo sólo una conseguirá un contrato en alguna de las ocupaciones que había solicitado, mientras que para las orientadas, las probabilidades de colocación de calidad se multiplican casi por cuatro.



Calidad interna. Expectativas y satisfacción de los técnicos en orientación.

Los últimos días de diciembre de 2010, se recogieron las opiniones de los técnicos en orientación laboral de las oficinas del SEF respecto a sus expectativas de resultado y la opinión que les merecía la nueva plataforma informática de trabajo POL.

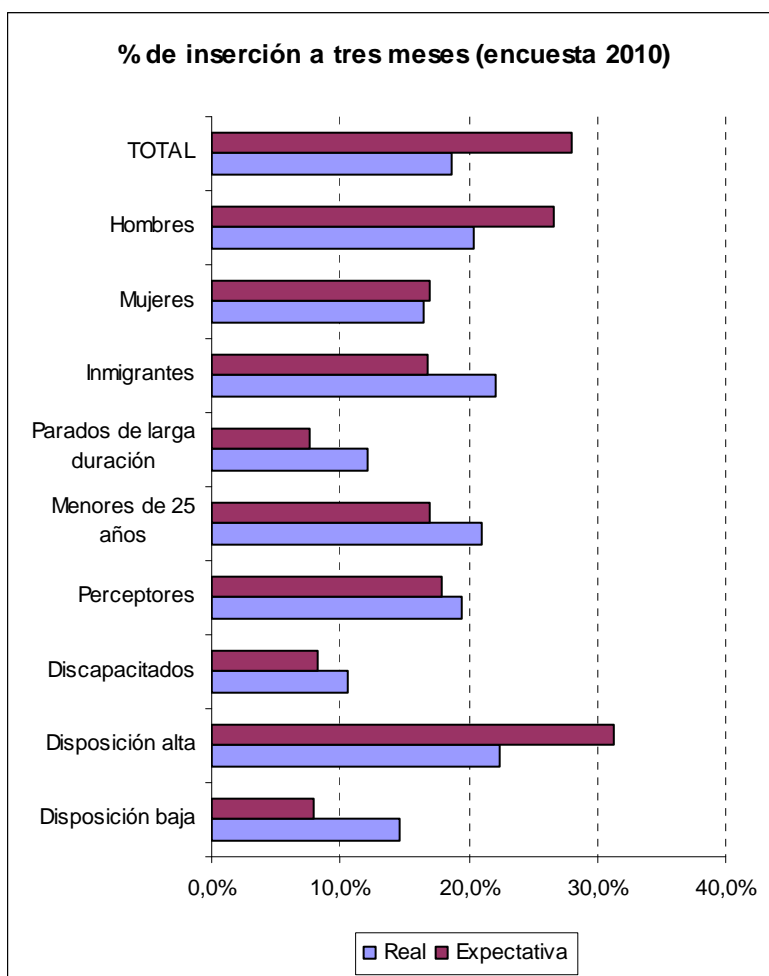
Expectativas

Nos proponemos conocer hasta qué punto los técnicos confían en la utilidad de su trabajo y distinguir en qué casos su visión se torna más o menos optimista respecto a la consecución de empleo de sus clientes. Éste es un tipo de evaluación interna que pretende conocer una de las variables que mejor comportamiento está teniendo en la investigación de resultados: se ha demostrado que los profesionales que más confían en la utilidad de lo que hacen y en las capacidades de sus clientes para conseguir sus objetivos, obtienen mejores resultados.

El cuestionario solicita de los orientadores su opinión sobre las personas atendidas en 2010 y les plantea un ejercicio mental: *“Imagina que puedes saber qué ha pasado con ellas cuando han transcurrido tres meses desde la primera vez que les viste”*. Se les pregunta cuántos clientes creen que se habrán colocado en ese periodo de tiempo en general y según algunos colectivos determinados. Los resultados han sido los siguientes:

Se han recogido 28 cuestionarios de 16 oficinas de empleo. En general, los orientadores son optimistas y opinan que 3 de cada 10 clientes obtendrán trabajo en tres meses. A pesar de que la puntuación media es optimista, 9 técnicos mostraron expectativas inferiores al porcentaje real de colocación.

Podemos ver las expectativas y los valores reales de inserción en la siguiente gráfica:



Los resultados obtenidos varían cuando analizamos algunos colectivos específicos. Se muestran expectativas especialmente altas para los varones y las personas calificadas con “disposición alta”. Con las mujeres la media de expectativas es más ajustada y tan sólo 11 encuestas puntúan por encima de la inserción real.

Donde las previsiones de los orientadores se vuelven menos acertadas y más pesimistas es con los inmigrantes y con los parados de larga duración. Son dos colectivos muy marcados socialmente y, por lo tanto, más susceptibles a una percepción negativa de sus posibilidades de inserción. Los técnicos les atribuyen unas bajas perspectivas de colocación que luego, afortunadamente, son desmentidas por la realidad.

Es llamativa la visión negativa de dos colectivos que, precisamente, están entre los que mejor inserción han conseguido en 2010: los jóvenes y los inmigrantes: tan solo 6 técnicos puntúan por encima de la inserción real que alcanzan los menores de 25 años y 9 en el caso de los inmigrantes.



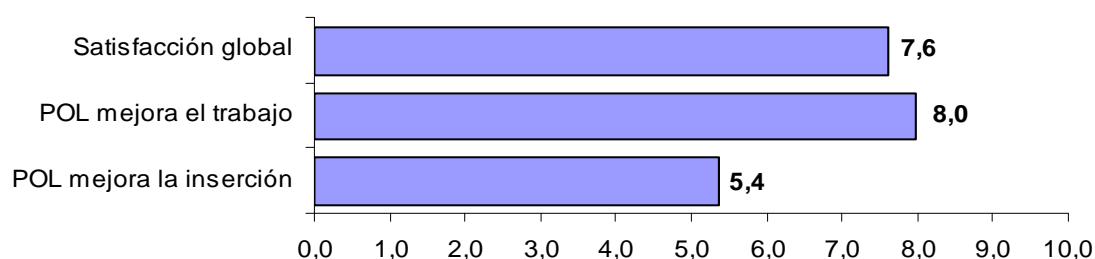
Satisfacción del personal técnico.

También hemos sondeado el nivel de satisfacción de los técnicos en orientación profesional con respecto a un aspecto específico de su trabajo. Se trata de conocer hasta qué punto se sienten cómodos con la nueva plataforma POL, que es el elemento técnico fundamental de su trabajo, donde tienen su agenda, la cartera de clientes y recursos variados de auto-evaluación y captación de clientes.

Se plantearon tres preguntas:

- La plataforma ayuda a mejorar las probabilidades de inserción de nuestros clientes
- La plataforma mejora el trabajo técnico en orientación
- Estoy completamente satisfecha/o con la plataforma POL

Se solicitó una valoración de 0 a 10, según el grado de coincidencia con las tres afirmaciones que podemos resumir en el siguiente gráfico:



Observamos que la valoración global y sobre la incidencia de la herramienta en el desempeño del trabajo es muy positiva. Esto nos indica que la línea de mejora en los recursos técnicos aplicada a la actividad de orientación laboral está bien encaminada y que iniciativas como la aplicación POL aumentan la satisfacción de los técnicos y mejoran la calidad del servicio.

No obstante, la idea de que mejorar los medios técnicos repercute en la obtención de resultados de inserción por parte de los usuarios no es valorada tan positivamente por los técnicos, ya que el 40% piensan que no mejora la inserción. En este sentido, quizás habría que sensibilizar al personal técnico sobre la incidencia que tiene el uso de nuevas tecnologías en el trabajo, que no sólo elimina trámites y mejora la información, sino que también ayuda a que nuestros clientes alcancen de forma más rápida y eficiente sus objetivos profesionales.



Conclusiones y recomendaciones.

1. La participación en las acciones de orientación profesional es una importante herramienta de carácter preventivo para evitar entrar en escenarios de desempleo prolongado. Los datos analizados en este estudio revelan que la orientación facilita la participación en acciones formativas y contribuye a la eficacia de las mismas, dado que garantiza un mejor ajuste entre las necesidades individuales y los recursos existentes. Asimismo, contribuye a la mejora de la empleabilidad y facilita la inserción laboral de sus usuarios. Los resultados obtenidos indican que los colectivos con mayores dificultades de inserción necesitan de actuaciones de mayor duración en el tiempo.
2. Los datos sobre cobertura del servicio de orientación son muy satisfactorios, y particularmente cuando se comparan con los obtenidos en el pasado año 2009. Se ha pasado de 20.220 a 31.034 nuevos usuarios, un incremento del 53,5%, y ello manteniendo el número de técnicos en orientación. Además resulta particularmente relevante el incremento observado en un colectivo de tan difícil inserción como es el de parados de larga duración, en el que de las 2.981 personas atendidas en 2009 se ha pasado a 6.720, es decir, un incremento del 225,4%. No obstante sería conveniente corregir la tendencia observada en relación con colectivos prioritarios como el de mujeres y jóvenes (menores de 25 años), con incrementos respecto de los usuarios atendido en 2009 inferiores a la media.
3. Consecuencia de esta menor participación de estos colectivos es su menor presencia, en términos porcentuales, en relación con el total de nuevos usuarios. Fundamentalmente en el caso de las mujeres, incluso se ha incrementado la desproporción ya observada en 2009 en relación con el número de hombres usuarios del servicio de orientación.
4. Centrándonos en el año 2010, se observa una grave desproporción entre el porcentaje de mayores de 45 años registrados como demandantes de empleo y los incorporados al servicio de orientación (29,2% frente al 17,5%). Similar desajuste se observa entre los perceptores de prestaciones (71,2% frente al 59,9%), aunque en este caso no estamos ante un colectivo prioritario. Por lo demás, la relación *colectivos del total demandas – colectivos usuarios de orientación* resulta muy pareja, si bien hay que reseñar las pequeñas variaciones negativas observadas entre colectivos de difícil atención, fundamentalmente por problemas de idioma (inmigrantes, 21,9% de demandas frente al 18,3% de los orientados) y de motivación (parados



de larga duración, 36,4% de demandas frente al 33,2% de los orientados).

5. Pese a los buenos datos ofrecidos por la cobertura del servicio, es necesario abordar su progresiva universalización incorporando protocolos de actuación que, a través de sesiones grupales, doten a nuestros usuarios de los rudimentos básicos e imprescindibles para afrontar la búsqueda activa de empleo.
6. Las tasas de inserción a 3 meses indican que los usuarios incorporados al Programa Avanzado de Inserción (PAI) tienen mayores probabilidades de encontrar un trabajo que el global de demandantes de empleo. Con carácter general, esta probabilidad aumenta en un 7,4%, y es particularmente favorable en el caso de las mujeres (12,5%) y de las personas con discapacidad (13,2%). Significativo a la hora de cuantificar el menor gasto en prestaciones es el aumento observado entre los beneficiarios de políticas pasivas (6,2%). Por último, es el colectivo de varones el que menor incremento experimenta (3,7%)
7. De los datos de inserción hay que resaltar, en conjunto, la eficacia del PAI en colectivos de difícil inserción como el de los parados de larga duración y el de personas con discapacidad. Sin embargo, estos datos se ven minimizados ante el hecho del escaso número de usuarios incorporados a este programa. Por ello es necesario reconsiderar los criterios utilizados hasta ahora para catalogar como alta la disposición para el empleo de cada individuo e incrementar la incorporación de usuarios a este programa.
8. El Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción (PAAI), pese a estar centrado en el diseño consensuado y seguimiento de itinerarios inserción, como vía previa para acceder a medio plazo a un empleo, también ofrece resultados de inserción a 3 meses superiores a los detectados en relación con el total de demandantes. También aquí, el colectivo más favorecido es el de mujeres (16,2% frente al 12,4% global), aunque también superan el promedio de aumento del 2,5% los parados de larga duración (11,3% frente al pírrico 8% global) y, aunque por estrecho margen, las personas con discapacidad (10,5% de inserción a tres meses, frente al 7,9% global). En este caso, los mayores incrementos sí coinciden con colectivos prioritarios y de difícil inserción, con la única salvedad de los jóvenes, que apenas experimenta un aumento del 0,5% frente a la tasa de inserción global. Por último, resulta significativo y digno de un análisis más profundo el hecho de que las probabilidades de inserción de los inmigrantes incorporados a itinerarios



son inferiores en un 0,8% a las tasas de inserción global de este colectivo.

9. En el período considerado (tercer trimestre de 2010) el porcentaje de participación de usuarios en itinerario en acciones formativas supera, de forma significativa, al del global de demandantes (18,2% frente al 2,6%). Estos resultados son sin duda propiciados por los criterios de prelación establecidos en nuestras Órdenes de Bases. En relación con estos datos, hay que resaltar que el modelo de actuación propiciado por la herramienta POL se basa en la gestión individual de los expedientes de los usuarios en formato de “*cartera de clientes*”, modelo en el que cobran especial relevancia las entrevistas de seguimiento, escenario donde se llevan a efecto las derivaciones a cursos. Por ello, resulta fundamental evitar en lo posible las situaciones de cancelación de entrevistas de seguimiento ya programadas en la agenda de cada técnico en orientación.

10. Un análisis cualitativo de los datos de derivación a cursos nos permite conocer el porcentaje de usuarios en itinerarios que son derivados a cursos (derivación total), el porcentaje de aquéllos que inician una acción formativa en los 3 meses siguientes a la derivación (derivación efectiva), así como el porcentaje de usuarios derivados que, en el mismo período de 3 meses, se incorporan un curso correspondiente a la especialidad formativa seleccionada (derivación de calidad). De esta forma, comprobamos que se produce una tasa de derivación total del 31,1%, una derivación efectiva del 58,7% respecto del total de derivados y una derivación de calidad del 44,4%, igualmente respecto del total de derivados. Por colectivos, resulta significativo que las mujeres se benefician de las actuaciones de derivación mucho menos que los hombres (25,8% frente al 35,6%) aunque su incorporación efectiva a los cursos es mayor (derivación efectiva del 64% frente al 55,4% de los hombres, derivación de calidad del 49,5% frente al 41,3% de los hombres). Los parados de larga duración se benefician de los parámetros de derivación analizados en proporción superior a la media (35,3% de derivación total, 59,1% y 46,9% de derivación efectiva y de calidad), lo que da idea del esfuerzo desarrollado para actualizar la cualificación profesional de este colectivo. Las personas con discapacidad arrojan los mayores niveles de derivación total (45,4%) y efectiva (60,6%), si bien el indicador de calidad considerado desciende al 45,1%. Los colectivos con menores índices de derivación total son los jóvenes (29,9%), los inmigrantes (26,5%) y los perceptores de prestaciones (24%) si bien la efectividad de estas derivaciones se sitúa en valores aceptables (siempre por encima del 50%). Por su parte, los



inmigrantes son el colectivo que menos termina por incorporarse al curso previamente incluido en su itinerario (derivación de calidad del 35,8%)

11. Los indicadores metodológicos analizados demuestran que el cuestionario que mejor predice las probabilidades de inserción a corto plazo del usuario es el de *Conductas de Búsqueda de Empleo (ICBE)*, con unas tasas de inserción a 3 meses del 27,55% para resultados altos. Por ello, se revela como imprescindible diagnosticar la alta disposición para el empleo basándose fundamentalmente en este cuestionario, en combinación con el resto de los utilizados. Todo ello, en el marco de nuevos protocolos de orientación dirigidos a aumentar el número de usuarios incorporados en el Programa Avanzado de Inserción.
12. El indicador de calidad en la inserción utilizado indica que el porcentaje de colocaciones en la o las ocupaciones demandadas por el usuario de orientación supera en 34,8 puntos porcentuales al de colocaciones en ocupaciones demandadas por el total de desempleados. El dato es positivo, si bien, en la actualidad no se están realizando sondeos dirigidos específicamente a conocer el grado de satisfacción global de los usuarios de orientación.
13. Los datos sobre expectativas del técnico de orientación en relación con la consecución de objetivos de inserción muestran una impresión en general optimista, que oscila en torno al 30%. Los colectivos frente a los que los orientadores se muestran más pesimistas son los inmigrantes y los parados de larga duración. Por el contrario, los hombres y las personas calificadas con una disposición para el empleo alta son los que mayores expectativas de éxito suscitan.
14. En cuanto a los datos de satisfacción de los técnicos en orientación con la herramienta POL, observamos que la valoración global (7,6 sobre 10) y la incidencia de este aplicativo en el desempeño del trabajo (8 sobre 10) ofrecen resultados elevados. No obstante, la idea de que mejorar los medios técnicos repercute en la obtención de resultados de inserción por parte de los usuarios no es valorada tan positivamente por los técnicos, ya que el 40% piensa que no mejora la inserción.
15. Con carácter general, y a la vista de los resultados en materia de inserción y mejora de cualificación del colectivo de parados de larga duración, se plantea como necesaria la identificación rápida de necesidades y carencias de nuestros usuarios, así como el ofrecimiento rápido de los servicios de orientación.



16. Pese a no ser objeto del presente balance, los excelentes resultados obtenidos a través de la implantación de mecanismos de colaboración con otros organismos o entidades (Protocolo de coordinación entre los servicios de orientación y la red de CAVIS de la Región de Murcia, Acuerdo de colaboración mutua entre el SEF y la Biblioteca Regional) hacen aconsejable seguir trabajando en esta línea.
17. Es necesario profundizar aún más en la cohesión interna de la red de orientación mejorando sus recursos a través de **Murcia Orienta** y facilitando el acceso a servicios especializados en la atención a colectivos que por su especificidad así lo requieran.
18. Es necesario mejorar la integración entre los servicios de orientación y la gestión de la intermediación en el ámbito de las Oficinas de Empleo.
19. Es necesario mejorar aún más los mecanismos técnicos y estadísticos de seguimiento y consolidación de los resultados obtenidos por todos los agentes integrados en la Red de Servicios de Orientación de la Región de Murcia, con el fin de elaborar balances que abarcan la totalidad de actuaciones realizadas en el ámbito de este servicio, sin circunscribirse, como en este caso, a los resultados de la orientación desplegada desde nuestra red de Oficinas de Empleo.

Murcia, 24 de enero de 2011.