

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UNA “ENCUESTA A TRABAJADORES QUE HAYAN REALIZADO ACCIONES FORMATIVAS PERTENECIENTES A LA FORMACIÓN DE OFERTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, PREFERENTEMENTE, OCUPADOS” PARA MEDIR SU IMPACTO Y NUEVAS NECESIDADES”.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización de una encuesta a trabajadores que hayan asistido como alumnos a los cursos realizados durante 2017 en el marco de la Formación para el Empleo y, en concreto, en las convocatorias de Formación de Oferta promovidas desde la Comunidad de Madrid y dirigidas, preferentemente, a trabajadores ocupados. La finalidad del estudio es la de medir el impacto de la formación adquirida sobre el desarrollo profesional de dichos alumnos, valorar la experiencia formativa y recabar información sobre actuales necesidades de formación.

En la planificación de las políticas de Formación para el Empleo dirigidas a facilitar el desempeño profesional y la actualización de competencias de los trabajadores ocupados y desempleados, resulta necesario disponer de una información precisa no solo de las tendencias sectoriales y necesidades manifestadas por el tejido productivo, sino que también es oportuno contar con orientaciones sobre la necesidad auto-percibida por parte de quienes participan en dichas actuaciones y con una valoración de la experiencia formativa, en términos de rendimiento. En concreto, es importante disponer de información sobre el grado de satisfacción respecto al curso realizado, la utilidad de lo aprendido, la facilidad para acceder al proceso formativo, el conocimiento de las ofertas de formación, etc.

La encuesta se dirigirá al conjunto del alumnado participante en los programas que componen la Formación de Oferta, incluyendo tanto a personas que estuvieran ocupadas como a quienes estaban desempleados en el momento de inicio del curso. El estudio contemplará la situación laboral del alumno como elemento diferencial para el planteamiento de la encuesta y a la explotación de resultados.

El contrato estará financiado en un 100% con cargo a los fondos procedentes del Servicio Público de Empleo Estatal-SEPE para subvenciones de ámbito laboral.



2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATO

Los objetivos específicos del contrato son los siguientes:

- a. Desarrollar un cuestionario que permita, mediante encuesta telefónica, determinar la mejora percibida por los alumnos de los planes formativos, captando las cuestiones planteadas en el objetivo y contenidos del presente pliego.
- b. Encuestar a una muestra representativa de alumnos (siguiendo los criterios metodológicos establecidos).
- c. Explotar los datos de la encuesta obteniendo una valoración de la formación realizada, en términos de satisfacción, rendimiento e impacto; identificar las dificultades y oportunidades encontradas para acceder a los procesos formativos; perfilar el comportamiento de los alumnos ante las opciones de aprendizaje; recabar información sobre intereses y necesidades de formación a corto plazo.
- d. Recoger las propuestas sobre nuevos programas, actuaciones o medidas a desarrollar por la Viceconsejería de Empleo para mejorar las opciones y oportunidades de formación y las mejoras en la implementación de los existentes.

3. ÁMBITOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN

Para analizar las dimensiones mencionadas en el objeto del contrato, se explorarán los siguientes bloques de información:

- A. **La experiencia formativa con la Viceconsejería de Empleo.** En este apartado se analizará la **satisfacción con la formación recibida**, en cuanto a calidad del curso y el cumplimiento de las expectativas. También se valorará la satisfacción con la gestión y seguimiento del mismo, por parte de la Administración Regional.

En este apartado se estudiará la satisfacción de aquellos alumnos que hubieran abandonado la formación.

- B. **Rendimiento e impacto de las competencias adquiridas.** Definiendo los indicadores pertinentes, se investigará la percepción que tiene el alumno sobre el **rendimiento e impacto laboral y social** derivado del aprendizaje; en concreto, se referenciará a su desarrollo profesional y personal.



- C. **Actividad formativa de la empresa.** Bloque destinado específicamente a trabajadores que estaban ocupados cuando realizaron el curso. El objetivo se centra en identificar la **percepción que, como empleado, tiene de su empresa en cuanto a agente promotor y facilitador del aprendizaje permanente** de sus recursos humanos; si existe algún plan de formación, cómo se le da difusión, etc. Así mismo, se investigarán diversos aspectos relacionados con el **contexto formativo** (horario del curso, facilidad para realizarlo, barreras, etc.) y con los medios por los que tuvo conocimiento del curso.

En el caso de trabajadores desempleados al comienzo de la acción formativa, se indagará sobre las vías por las que tuvo conocimiento del curso y su percepción sobre la convivencia formativa junto a trabajadores ocupados.

- D. **Trayectoria formativa de los últimos años e intereses de futuro.** Este punto registrará dos momentos de la carrera profesional: el historial formativo reciente del encuestado, es decir, la actividad de aprendizaje formal y no formal, desarrollada durante los últimos tres años, y sus necesidades y expectativas de cualificación a corto plazo.

Con este bloque se busca identificar **niveles de compromiso, motivación y actitudes** relacionadas con la formación a lo largo de la vida como vehículo para asegurar la competencia profesional. Además, se investigarán los **intereses en materia de cualificación**, necesidades de actualización, reciclaje o reorientación profesional y las **opciones de formación que contempla**.

El estudio se efectuará mediante encuesta a un número representativo de trabajadores (tanto a ocupados como desempleados, en el momento de inicio del curso) que hayan finalizado durante 2017 alguna de las acciones formativas programadas bajo el marco de la convocatoria de Formación de Oferta promovida desde la Comunidad de Madrid.

4. CONTENIDOS DEL ESTUDIO

Dentro de cada bloque y para cada uno de los cinco Programas de la Convocatoria, según convenga, se procederá a investigar las siguientes variables y dimensiones:

A: La experiencia formativa con la Viceconsejería de empleo. Valoración del curso realizado atendiendo al siguiente esquema.



- 1) Diseño del programa y calidad de profesores, tutores (especialmente para los cursos de teleformación) y personal encargado del seguimiento por parte de la empresa de formación y de la Comunidad de Madrid.
- 2) Localización del centro (cercanía/lejanía, facilidad de acceso...), calidad de los equipamientos e infraestructuras y cuestiones relacionadas con los horarios (dentro/fuera jornada, compatibilidad, etc.). Se valorarán igualmente, las plataformas de teleformación.
- 3) Motivo de la participación y cumplimiento de las expectativas: razones que han promovido la realización del curso y valoración global del mismo en términos de satisfacción y cumplimiento de las expectativas; razones que han llevado al abandono del curso antes de su finalización.
- 4) Puntos de mejora

B: Rendimiento e impacto de las competencias adquiridas.

- 5) Rendimiento en el puesto de trabajo. En el caso de trabajadores ocupados al inicio del curso, grado de utilidad y ámbitos de aplicación de lo aprendido al puesto de trabajo que desempeña o desempeñaba en el momento de cursar la acción formativa.
- 6) Rendimiento profesional: contribución del curso al desarrollo profesional en cuanto a posibilidades de promoción, de reorientación laboral, de búsqueda de empleo en el caso de alumnos desempleados, etc.
- 7) Rendimiento personal: contribución del curso a su desarrollo integral como persona.

C. Oferta formativa de la empresa, de la Viceconsejería de Empleo y privada.

- 8) Autopercepción sobre las opciones de formación desde su empresa (para trabajadores ocupados): facilidades o dificultades de su empresa para poder cursar la acción formativa, existencia de planes de formación en la empresa y conocimiento de los mismos, etc.
- 9) Oportunidades externas de formación: medios por los que tuvo conocimiento del curso, valoración de la Oferta de Formación gestionada por la Viceconsejería de Empleo de la Comunidad de Madrid, conocimiento de la red de recursos de formación privada, etc..
- 10) Identificación de otras dificultades y barreras que, a juicio de los alumnos, frenan sus posibilidades de formación y merman sus oportunidades de encontrar un curso adaptado a sus necesidades.



D. Trayectorias formativas e intereses, necesidades y expectativas

- 11) Participación del alumno en acciones formativas tanto del ámbito reglado como de Formación para el empleo (últimos tres años): tipo de formación (según Familias Profesionales y ámbitos universitario), relación con el puesto, promedio de horas anuales.
- 12) Otra actividad no formal para el desarrollo profesional.
- 13) Motivos y razones que promueven su actividad formativa.
- 14) Proactividad con relación a las oportunidades de cualificación. Gestión de recursos para informarse y participar en cursos.
- 15) Actuales necesidades de formación, actualización, reciclaje o reorientación profesional
- 16) Recursos para resolverlas y opciones de solución.

Además de las cuestiones planteadas, se registrarán, determinadas variables de explotación como edad, tipo de contrato, antigüedad en el puesto de trabajo, sector de actividad de la empresa (CNAE), etc. La definición de los rangos y los esquemas para el registro y clasificación de estas variables se establecerán conjuntamente con la DGSPE.

La explotación de los resultados de la encuesta tendrá en cuenta los contenidos del estudio, debiendo contemplar los cruces de dimensiones necesarios para dar respuesta a los mismos. El análisis comparativo de las respuestas y su relación con las variables de explotación permitirá **caracterizar a los alumnos atendiendo a distintas tipologías**, reflejo de su comportamiento y actitud ante la formación como herramienta de desarrollo profesional. El estudio observará, asimismo, las diferencias encontradas entre Programas.

5. METODOLOGIA

La encuesta a alumnos tendrá las siguientes características técnicas:

- **UNIVERSO:** Trabajadores (tanto ocupados como desempleados) que hayan finalizado, durante 2017, alguna de las acciones formativas dirigida preferentemente a trabajadores ocupados y programadas bajo el marco de las convocatorias de Formación de Oferta, promovidas desde la Comunidad de Madrid.
- **DISEÑO MUESTRAL:** Se realizará un muestreo aleatorio simple a partir de la base de datos de alumnos, por Programa. La muestra para cada uno de los cinco



programas se estratificará en función de la condición laboral que tuviera el alumno al comienzo de la acción formativa (ocupado o desempleado).

Programas de la Formación de Oferta:

- a. *Programa de acciones formativas transversales generales (30% del total)*
- b. *Programa de acciones formativas transversales dirigidas a trabajadores autónomos y de economía social (7%)*
- c. *Programa de acciones formativas sectoriales (35%)*
- d. *Programa de acciones de cualificación y reconocimiento profesional en modalidad presencial (20%)*
- e. *Programa de acciones de cualificación y reconocimiento profesional en modalidad de teleformación (8%)*

La empresa adjudicataria recibirá el fichero con los alumnos y por Programa. Los porcentajes señalados en cada Programa se actualizarán en el momento de entrega de la muestra. El contrato incluye la realización de un Pre-test, al menos a un 5% de la muestra, con el fin de depurar el cuestionario.

- MUESTRA MÍNIMA:
 - 2.500 encuestas
 - Nivel de confianza: 95%
- TIPO DE ENCUESTA: entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing)
- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS

Para medir el error debido al muestreo, se utilizará el Coeficiente de Variación, cuya expresión es:

$$CV = \frac{\sqrt{\text{Var}(\bar{X})}}{\bar{X}}$$

Se establece un intervalo de confianza al 95%, por lo que la construcción de este intervalo vendrá dada por la siguiente expresión:

$$[\bar{X} - 1,96 \sqrt{\text{Var}(\bar{X})}, \bar{X} + 1,96 \sqrt{\text{Var}(\bar{X})}]$$



Como errores ajenos al muestreo se usará la Tasa de no respuesta, cuya expresión general es:

$$1 - \frac{\text{Cantidad de respuesta de la encuesta}}{\text{Cantidad de personas a las que se llamó para realizar la encuesta}} \times 100$$

6. FASES DE ESTUDIO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de CINCO MESES, desde la firma del contrato.

Previo al comienzo del trabajo y al inicio de las fases, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales desde la formalización del contrato, para presentar una **Memoria de la investigación** en la que se detalle la **propuesta metodológica** para la realización de los trabajos y un **cronograma** detallado con los principales hitos del contrato. La memoria tendrá que ser aprobada por la DGSPE.

El estudio consta de cuatro fases.

Primera fase. – Planteamiento de la encuesta y elaboración del cuestionario.

- Previo a la elaboración del cuestionario, se efectuará una revisión de la propuesta de contenidos, de forma conjunta con la DGSPE, a fin de unificar conceptos y objetivos.
- Elaboración del cuestionario (con preguntas cerradas y abiertas), formación de los encuestadores y realización del pre-test. Finalizada esta parte del proyecto, se remitirá Informe del Pre-test.
- Reformulación del cuestionario.

Segunda fase.- Realización de las entrevistas.

Tercera fase.- Análisis y explotación de los datos.

Atendiendo a los cinco Programas de formación y a los dos grupos (ocupados y desempleados), se estudiarán las respuestas obtenidas para los distintos bloques de contenidos planteados, variables de explotación y cruce de las distintas dimensiones y criterios. Se analizarán tanto las valoraciones globales y de cada



ítem, como las posibles correlaciones y los perfiles de comportamiento que se puedan deducir de los resultados.

Cuarta fase.- Redacción de informes. Entrega de los productos finales que se detallan a continuación.

La Dirección General del Servicio Público de Empleo tiene entre sus objetivos prioritarios el de asegurar la calidad de los trabajos para ella realizados. Por ello, la organización y gestión del proyecto, así como su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del mismo durante y a la finalización de los trabajos.

Durante el desarrollo de la investigación y previa convocatoria de la DGSPE se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad mensual. En el caso de que, por la evolución de los trabajos, resulte más operativo realizar las reuniones de forma telemática, la empresa lo solicitará y la DGSPE dará el VºBº a la celebración de la reunión en este formato.

La empresa contratista deberá presentar, antes de cada reunión de seguimiento, los correspondientes **informes de progreso** con carácter mensual, en los que se detalle la evolución de los trabajos, y realizar un resumen de los temas tratados en las reuniones.

7. PRESENTACION DE TRABAJOS

El desarrollo y los resultados del trabajo se plasmarán en los siguientes productos, que se presentarán en formato impreso (1 copia), y digital según proceda (Word, PDF, Power point y/o Excel).

- **Informe metodológico** que describa detalladamente el proceso seguido en la investigación y que incorpore los instrumentos de recogida de información (cuestionarios, protocolos, etc.) y los soportes técnicos utilizados. El **Informe del pretest**, especificando resultados y decisiones sobre modificación del cuestionario, se incorporará en este documento.
- **Informe final del estudio** que desarrolle y contenga los resultados técnicos, el análisis de los datos y las conclusiones obtenidas conforme se han especificado en los apartados referidos a contenidos y metodología.
- **Informe de recomendaciones y propuestas de mejora.** La empresa adjudicataria incluirá en este informe todas aquellas recomendaciones y propuestas de mejora que hayan sido observadas, por los encuestados o por el



equipo técnico, a lo largo de la investigación, y que afecten tanto al objeto de estudio como al planteamiento de la encuesta.

- **Informe resumen** o ejecutivo que aporte una visión integradora de los distintos análisis realizados y que contenga los apartados relativos a presentación, metodología utilizada, resultados significativos y conclusiones a las que se ha llegado en el estudio.
- **Informe**, en formato Power point, **para la presentación del estudio** y sus principales resultados.
- **Hoja de cálculo** que incluya el conjunto de datos obtenidos, así como la totalidad de las explotaciones gráficas y estadísticas que correspondan al estudio.

8. EQUIPO TECNICO

La empresa adjudicataria asignará al proyecto personal con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de encuestas de calidad, satisfacción, análisis ocupacionales, etc. En concreto, deberá proponer:

- Un **Coordinador Senior** del proyecto: se encargará de dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo del estudio, proponiendo las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo del mismo, aunque no hayan sido señaladas expresamente en el Pliego.

Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar; estará especializado en estudios de mercado de trabajo, teniendo experiencia como investigador social, tanto en la dirección de equipos de trabajo como en la dirección de proyectos de encuestas sobre el mercado laboral, políticas de empleo o detección de necesidades de formación. El coordinador Senior actuará como interlocutor con la Dirección General.

- Un **equipo de trabajo** que estará compuesto por al menos dos expertos, titulación universitaria, en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar. Estarán especializados en estudios de mercado de trabajo y tendrán experiencia en el desarrollo de al menos 3 proyectos relacionados con encuestas para analizar el mercado de trabajo, políticas de empleo o detección de necesidades de formación.

El equipo se completará con al menos un Supervisor del trabajo de campo: encargados de formar y resolver incidencias, dudas, etc.



Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar y experiencia en al menos dos proyectos relacionados con encuestas para analizar el mercado de trabajo y/o la calidad de los servicios.

La designación del coordinador y del equipo técnico realizada por la empresa adjudicataria deberá ser propuesta, mediante CV detallado, a la DGSPE quien determinará su idoneidad de acuerdo con las características establecidas en este pliego. En caso de desestimarse alguno de los perfiles propuestos, se solicitará la sustitución del miembro o miembros del equipo, estando la empresa adjudicataria obligada a proponer a otras personas con categoría y circunstancias profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

9. PROTECCION DE DATOS

Los datos de carácter personal recabados para la ejecución de este contrato, formarán parte de un fichero de datos de carácter personal que el adjudicatario deberá dar de alta en la Agencia de Protección de Datos, asimismo, queda obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y especialmente en lo indicado en sus artículos 9 y 10, adoptando las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica.

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección General del Servicio Público de Empleo se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones y el control de calidad de todos los procesos, de forma que si detectase errores inadmisibles para la calidad de la encuesta podrá exigir a la empresa adjudicataria la revisión completa de los ficheros y documentos entregados.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

En la medida que los resultados del Proyecto puedan ser objeto de propiedad intelectual la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda se reserva los derechos de explotación de dicha propiedad intelectual.



El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma parcial o total, directa o extractada, sin autorización expresa de la Dirección General, de acuerdo a lo establecido en el artículo 140.2 del TRLCSP. Este deber se mantendrá durante un plazo de 5 años.

12. CONTENIDO Y LÍMITES

De acuerdo con el apartado 4 del artículo 301 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, a la extinción de este contrato, no podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal de la Administración pública contratante.

EL DIRECTOR GENERAL
DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO

