



## ÁMBITOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este estudio ha sido realizado con el apoyo financiero de la Unión Europea (UE) a través del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

El contenido y las opiniones presentados no vinculan ni reflejan las posiciones de la Fundación ONCE ni de ningún órgano de la Unión Europea.

## ÍNDICE

Página

<b>1.- PRESENTACIÓN</b>	4
<b>2.- MARCO NORMATIVO DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL</b>	7
<b>3.- LA INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL CONTEXTO DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</b>	10
<b>4.- LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RELACIÓN AL EMPLEO</b>	18
4.1.- ACTIVIDAD, OCUPACIÓN Y PARO	18
4.2.- CONTRATACIÓN	22
4.3.- LOS DEMANDANTES DE EMPLEO	24
<b>5.- EVOLUCIÓN GENERAL Y CARACTERÍSTICAS DE LAS AGENCIAS DE COLOCACIÓN</b>	27
5.1.- EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AGENCIAS DE COLOCACIÓN	27
5.2.- TIPO DE ENTIDAD Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN	30
5.3.- LA FINANCIACIÓN	33
5.4.- LOS RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES	35
5.5.- LA COLABORACIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO (SPE)	35
<b>6.- EL ALCANCE DE LA INTERMEDIACIÓN: USUARIOS ATENDIDOS Y ACTIVIDADES QUE SE INCLUYEN EN LA ATENCIÓN</b>	38
<b>7.- LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO USUARIAS DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL</b>	43
<b>8.- CAPTACIÓN DE OFERTAS</b>	50
<b>9.- LAS COLOCACIONES Y FACTORES DE ÉXITO EN LA INTERMEDIACIÓN</b>	52
9.1.- LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO	52
9.2.- LAS COLOCACIONES GESTIONADAS POR LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN	53
9.3.- ASPECTOS NECESARIOS PARA LA MEJORA DE LAS	55

ÁMBITO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INTERMEDIACIÓN  
LABORAL DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TASAS DE INTERMEDIACIÓN	
9.4.- LOS FACTORES DE ÉXITO DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN	59
<b>10.- CONCLUSIONES</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO METODOLÓGICO</b>	<b>72</b>

## 1. PRESENTACIÓN

En las páginas que siguen se presentan los resultados del análisis realizado con el objetivo de conocer los ámbitos, procesos y procedimientos de la intermediación laboral, en general y las especificidades de la dirigida a personas con discapacidad. Para ello se ha tenido en cuenta la información obtenida a partir del análisis de fuentes documentales y de la encuesta dirigida a entidades de intermediación.

En concreto, los objetivos que han guiado la búsqueda y análisis de la información han sido los siguientes:

- Caracterizar los objetivos, estructura, funciones y procedimientos de la intermediación laboral en el marco legislativo actual.
- Identificar el papel del Servicio Público de Empleo en materia de intermediación laboral de PcD.
- Conocer la evolución general de las agencias de intermediación laboral, especialmente desde la entrada en vigor de la normativa que las regula en la actualidad (2010), en relación con el sector de la discapacidad.
- Características de las agencias de intermediación. Alcance, funciones.
- Análisis de las similitudes y diferencias entre agencias generalistas y específicas del sector de la discapacidad.
- Identificar los resultados obtenidos por las agencias y servicios públicos de empleo en relación con la PcD, factores que han favorecido y factores que han limitado la eficacia e impacto de los mismos.
- Conocer los factores que influyen en la especialización y/o atención especializada de las agencias de intermediación en el sector de la discapacidad.

Los resultados obtenidos dan cuenta de las características generales de la intermediación laboral en nuestro país en un momento en que todavía están en rodaje los cambios normativos que suponen modificaciones en la forma en que se

realiza la intermediación, se gestionan los recursos públicos a ella dirigida y el modo en que se tienen en cuenta los mismos para distribuir los fondos.

La fuente de información general para describir qué entidades están operando, cuáles son las actividades que realizan y los resultados que obtienen es el Servicio Estatal Público de Empleo (SEPE). Pese a los intentos realizados no hemos logrado acceder a tal información. No obstante, la encuesta realizada nos permite una aproximación a los diferentes tipos de entidades, actividades de intermediación y resultados obtenidos. En este sentido, **la lectura de los resultados de la encuesta está más orientada a identificar las diferencias entre las distintas entidades que a reflejar los resultados concretos que obtienen. Y, en especial, a mostrar la diferencia entre las entidades de intermediación según estén o no especializadas en la inserción laboral de las personas con discapacidad.**

La descripción de la intermediación laboral en nuestro país que se refleja en este informe proporciona el marco para entender los criterios de eficacia a tener en cuenta en la intermediación laboral dirigida a las personas con discapacidad. Criterios que emergen de las opiniones de responsables de entidades, técnicos que trabajan en las mismas y usuarios. Tales aspectos se abordan en el *Informe sobre requerimientos para incrementar la eficacia de la intermediación laboral dirigida a las personas con discapacidad*, el cual forma parte integrante de los resultados del estudio.

La presentación de los resultados sigue la siguiente secuencia. En primer lugar, se presenta el marco normativo actual que regula la intermediación laboral en nuestro país. En el capítulo 3, se sitúa la intermediación laboral en el contexto de las políticas activas de empleo y los cambios normativos que se han producido en los últimos años.

En el capítulo 4, se presenta una descripción de la situación en relación con la actividad de las personas con discapacidad que permite identificar las desventajas en sus posibilidades de acceso al empleo y que son aspectos relevantes a tener en cuenta en la intermediación laboral. Para ello, tomamos como base la publicación del Servicio Público de Empleo *Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad. Estatal* de 2013.

Las características y evolución de las entidades de intermediación se tratan en el capítulo 5. Dado que no hemos podido tener acceso a la información que periódicamente recoge el SEPE sobre las características y actividades de las entidades

de intermediación registradas, tomamos como referencia los resultados de la encuesta realizada en el marco de este proyecto a responsables de entidades de intermediación. Se trata de los rasgos más importantes (año de creación, ámbito geográfico de actuación y forma de financiación preferente). El segundo informe mencionado ofrece información cualitativa complementaria.

También a partir de los resultados de la encuesta, y ya en el capítulo 6 damos entrada a las diferentes actividades que se incluyen en la intermediación laboral y las diferencias identificadas según la naturaleza de la entidad. Es decir, damos respuesta a la pregunta sobre la posible diferencia en la naturaleza de la actividad de intermediación que realizan las entidades según estén especializadas o no en discapacidad.

Para completar esta primera aproximación a la diferencia entre uno y otro tipo de entidad, en el capítulo 7 se describen las similitudes y diferencias de las entidades sobre la base del número de personas con discapacidad (en términos proporcionales sobre el total de usuarios) que atienden independientemente de que ellas mismas se definan especializadas o no. Desde esta perspectiva asoma una segmentación de la intermediación de personas con discapacidad que va más allá de la especialización o no con la que se han definido las entidades.

Dedicamos el capítulo 8 a la actividad de captación de ofertas que cada vez es más importante en el proceso de intermediación, sobre todo para conseguir resultados de inserción.

Por último, el capítulo 9 describe los resultados en términos de colocación. Unos resultados que, como el número de personas atendidas, hay que interpretarlos más en términos cualitativos (ya que no se recogen cifras sino porcentajes que pueden estar sujetos a la percepción subjetiva del entrevistado) y como indicador que da cuenta de las diferencias entre distintos tipos de entidades. Se incluyen al inicio del capítulo los resultados de inserción obtenidos por el servicio público de empleo en 2013 que establece un porcentaje de inserción al que referir los respondidos por los responsables entrevistados.

El informe concluye con las principales conclusiones de esta parte del estudio y un anexo metodológico que describe las características y criterios de elaboración de la

muestra de agencias de colocación a las que se realizó una entrevista. Asimismo se incluye el cuestionario utilizado.

Finalmente queremos agradecer la colaboración de todas las entidades que han hecho posible este trabajo de campo y que nos han permitido acercarnos a una descripción más detallada de la intermediación laboral en nuestro país. Una información necesaria para comprender los efectos de los cambios normativos, las posibilidades de intermediación a las que pueden acceder las personas con discapacidad y las dificultades con las que se encuentran como usuarios, así como las entidades especializadas.

## **2.-MARCO NORMATIVO DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL**

En el capítulo anterior se ha hecho referencia a algunas de las normas y estrategias que han dado lugar a cambios en la actividad de intermediación tomando como marco las políticas activas de empleo.

En este capítulo describiremos brevemente los contenidos normativos principales que en materia de intermediación se establecen en las diferentes normas.

En la Ley 56/2003 de 16 de diciembre, de Empleo, se fijan en su Artículo 6 los fines del Sistema Nacional de Empleo, entre los que destaca:

- a) Fomentar el empleo y apoyar la creación de puestos de trabajo, en especial dirigidos a personas con mayor dificultad de inserción laboral.
- b) Ofrecer un servicio de empleo público y gratuito a trabajadores y empresarios, capaz de captar las ofertas de empleo del mercado de trabajo, sobre la base de una atención eficaz y de calidad con vistas a incrementar progresivamente sus tasas de intermediación laboral.
- c) Facilitar la información necesaria que permita a los demandantes de empleo encontrar un trabajo o mejorar sus posibilidades de ocupación, y a los empleadores, contratar los trabajadores adecuados apropiados a sus necesidades, asegurando el principio de igualdad en el acceso de los trabajadores y empresarios a los servicios prestados por el servicio público de empleo.

- d) Asegurar que los servicios públicos de empleo, en el ámbito de sus respectivas competencias, apliquen las políticas activas conforme a los principios de igualdad y no discriminación, en los términos previstos en el artículo 9 de la Constitución, y promuevan la superación de los desequilibrios territoriales.
- e) Garantizar la aplicación de las políticas activas de empleo y de la acción protectora por desempleo.

También es en esa norma, en la que aparece de forma explícita la figura de la agencia de intermediación laboral, que las define como una empresa destinada a la intermediación laboral, cuyo fin es "proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus necesidades".

En la Ley 35/2010 de 17 de septiembre de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo, se incluyen, entre las medidas dirigidas a mejorar las oportunidades de las personas desempleadas, la mejora de mecanismos de intermediación laboral. Esta propuesta se plasma con la publicación del Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación y que fue modificado por la Ley 3/2012 de 6 de julio, con el que las empresas de trabajo temporal pueden actuar como agencias de colocación cuando cuenten con la correspondiente autorización de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable. Antes, las empresas de trabajo temporal solo podían tener una función: poner a disposición de una tercera, y con carácter temporal, trabajadores contratados por ella previamente.

Definición y requisitos para la colaboración con los SPE de una agencia de colocación:

Según el R.D 1796/2010 de 30 de diciembre, las agencias de colocación son "aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que, en coordinación y, en su caso, colaboración con el servicio público de empleo correspondiente, realicen actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores aquellas más apropiadas a sus requerimientos y necesidades". En la misma norma se recogen las diferentes actividades que quedan incluidas en la actividad de intermediación:

- Valorar perfiles, aptitudes, conocimientos y cualificación profesional de las personas que requieran sus servicios.
- Valorar los requerimientos y características de los puestos de trabajo ofertados.
- Poner en relación la oferta y demanda de puestos de trabajo.
- Pueden desarrollar otras actividades como: orientación e información profesional, selección de personal. (R.D 1796/2010 de 30 de diciembre).

Además de la diferencia según ámbito (privado o público) y finalidad económica (con o sin ánimo de lucro) la norma distingue entre agencias de colocación autorizada y agencias de colocación colaboradoras de los Servicios Públicos de Empleo:

- **Autorizadas:** actúan de forma autónoma pero coordinada con los servicios públicos de empleo. No reciben financiación de los SPE.
- **Colaboradoras:** aquellas entre las autorizadas, que suscriben un convenio de colaboración (por ejemplo las 80 agencias de colocación que han resultado adjudicatarias en la convocatoria realizada en el marco del Acuerdo Marco en julio del 2014). Reciben financiación de los SPE sobre la base del convenio de colaboración firmado y de acuerdo a los compromisos adquiridos. Cuando se trata de agencias de colocación con ánimo de lucro, deben realizar al menos un 40% de su actividad con fondos no públicos. Este porcentaje se rebaja hasta el 10% en el caso de las entidades privadas sin ánimo de lucro. Todas ellas, además han de seguir los siguientes criterios:
  - Los servicios que prestan a las personas que solicitan sus servicios han de ser gratuitos.
  - Garantizar en su ámbito de actuación los principios de igualdad y no discriminación.
  - Garantizar el respeto a la intimidad y dignidad de la persona atendida (protección de datos de carácter personal).
  - No subcontratar con terceros la realización de la actividad.

- Elaborar y ejecutar planes específicos destinados a colectivos prioritarios.
- Cumplir la normativa, tanto laboral, de seguridad social como de accesibilidad universal.
- Velar por la correcta relación entre puestos ofertados y perfiles de los demandantes.
- Disponer de sistemas informáticos compatibles con el SISPE.
- Presentar con periodicidad anual una memoria de las actividades realizadas.
- Además de estos criterios, cuando la agencia es una entidad colaboradora, deberá cumplir los compromisos adquiridos en el convenio de colaboración que suscriba con el servicio público de empleo.

### 3.- LA INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL CONTEXTO DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

La actividad de intermediación laboral no ha merecido mucha atención en los análisis sobre el mercado de trabajo en nuestro país. Los escasos estudios realizados se han centrado sobre todo en los datos referidos a los demandantes de empleo y a las colocaciones registradas por los Servicios Públicos de Empleo. También a los diferentes ratios obtenidos al poner en relación ambas variables y a los diferentes valores que adquieren una y otra: sexo, edad, tiempo en el desempleo, colectivo de pertenencia, entre otros, por parte de los demandantes; y tipo de contrato, duración del mismo, así como actividad y ocupación por parte de la oferta.

Esta falta de análisis coincide, a lo largo de las últimas tres décadas, con varios procesos que dan cuenta de la importancia de la intermediación laboral como proceso institucional, político, normativo y procedimental con unos efectos en el funcionamiento del mercado de trabajo aún por evaluar. Unos procesos que han ido dando lugar a un cambio en el modo de entender la intermediación y la relación con el usuario (o demandante de empleo), y el papel de los servicios públicos de empleo.

La Ley 35/2010 marca un hito en este proceso de cambio al autorizar la actividad de agencias **privadas con ánimo de lucro en las tareas de vinculación entre oferta y**

**demanda**, excluyendo en este caso a las empresas de trabajo temporal de las actividades de intermediación. Como consecuencia de esta restricción, surgieron agencias privadas de colocación que, en la forma de grupos de empresas, se relacionaban con empresas de trabajo temporal, las cuales actuaban como entidades matrices. Mientras que las primeras se dedicaban a las funciones de intermediación, las segundas eran las que ponían a disposición de las empresas usuarias a los trabajadores (*Memoria Sociolaboral 2013* del CES).

Con la Ley 3/2012 se puso fin a esta dicotomía, al admitir que las ETT pudiesen desarrollar directamente tareas de colocación, añadidas a su función tradicional de cesión de trabajadores a las empresas usuarias, exigiendo en este caso la gratuidad en la prestación del servicio a los demandantes de empleo, así como la presentación de una declaración responsable ante el SEPE, que deberá supervisar esta actividad.

En el año 2013 se homologan las empresas de trabajo temporal con el resto de entidades de intermediación, al permitirse que estas intermedien en la modalidad contractual de primer empleo joven, como ya se venía produciendo en los contratos en prácticas y formación y aprendizaje (Ley 11/2013: Consejo Económico y Social, *Memoria Sociolaboral 2013*)

Esta entrada de las ETT en la intermediación laboral consume así lo que en opinión de unos, supone una mayor colaboración público-privada, y para otros, una privatización de los servicios de intermediación.

La Estrategia Española de Empleo 2012-2014 constituye la referencia básica y común a todos los servicios de empleo. A partir de dicha Estrategia se identifican, a través de los Planes Anuales de Política de Empleo (PAPE), las medidas y acciones a desarrollar tanto en el ámbito estatal como autonómico. Desde que entra en vigor la reforma de 2012, la colaboración público-privada en las tareas de intermediación entra a formar parte de los distintos PAPE y de las formulaciones estratégicas de las políticas activas en España.

La justificación de los cambios introducidos por el Real Decreto Ley 3/2011 se fundamenta en el objetivo de modernizar las políticas activas de empleo y el papel que juega la intermediación laboral en ese proceso. Sobre esa base se establecen objetivos estratégicos para el período 2012-2014, acordados por unanimidad entre la Administración Central y las Comunidades Autónomas en el seno de la Conferencia

Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales (18-12-2013), en la que se tratan de recoger, entre otras, las Recomendaciones de la UE para nuestro país en materia de políticas activas de empleo.

A raíz de estos cambios se produce la modificación en el modelo de asignación de fondos a las comunidades autónomas: en adelante quedan vinculados al cumplimiento de los objetivos marcados en el año anterior, de acuerdo a los indicadores previamente establecidos. Así, por ejemplo, para 2014 el porcentaje de los fondos asignados a las CCAA de acuerdo con el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados ha sido del 40%, con la previsión de subir hasta el 60% en 2015. De este modo se pretende vincular la concesión de fondos al grado de cumplimiento de los objetivos en servicios y programas, comunes a todos los servicios de empleo o propios de cada uno de ellos. El grado de cumplimiento se mide por los indicadores diseñados al efecto (22 en total), con lo que se pretende reforzar el establecimiento de medidas orientadas a resultados.

Se trata de un cambio significativo, y muy reciente lo que influye, sin duda, en la falta de datos que nos permitan conocer las características de la actividad privada. En el momento de desarrollar este proyecto se pone en marcha, precisamente, el Acuerdo Marco que permitirá la colaboración privada con los servicios públicos de empleo en las comunidades autónomas.

A mediados de 2014, 80 entidades de intermediación han sido elegidas en ese marco de colaboración. Dicho marco de colaboración exigió modificaciones normativas en la legislación de contratos públicos a fin de que los servicios públicos de empleo puedan concluir acuerdos en los que fijar las condiciones a que deberán ajustarse los contratos de servicio de las entidades privadas de intermediación laboral.

Estos requerimientos han supuesto modificaciones importantes en el modo en que las distintas entidades de intermediación se posicionan o tratan de posicionarse en el mercado de la intermediación. En este nuevo marco, adquiere sentido la ampliación de actividades y la diversificación de procedimientos para atender a demandantes de empleo y captar ofertas de trabajo. Lo que supone un reto especial para las entidades especializadas en la discapacidad.

Adicionalmente, con la finalidad de mejorar la transparencia del mercado de trabajo, se avanzó en la modificación normativa de registro de ofertas y demandas de empleo,

agrupándolas en un único sitio de referencia: el **Portal Único de Empleo** que englobe tanto las ofertas y demandas de empleo registradas en los servicios públicos de empleo como las bases de datos privadas incorporadas voluntariamente. Un objetivo al que ya se hacía mención en la Ley 56/2003 de Empleo y en el Real Decreto 1796/2010.

En definitiva, la puesta en marcha de la Estrategia 2012-2014 ha supuesto un cambio significativo en el modo en que se fijan los objetivos y se gestionan los recursos en el ámbito de las políticas de empleo. En el caso de los PAPE se articulan alrededor de distintos ejes en los que se encuadran medidas y acciones concretas.

Así, la importancia de la colaboración público-privada queda recogida en los indicadores de evaluación del PAPE de 2014. En concreto, serán objeto de medición específica:

**1) Impulsar la colaboración público-privada** (Indicador 6.2) que evalúa el esfuerzo que se realiza en la puesta en marcha de sistemas de colaboración público-privada en el ámbito de la intermediación laboral, en línea con la Recomendación 4 del Consejo [COM (2013) 359 final] y el PNR 2013 (CSR 5.2.12), y valora los resultados de esa colaboración.

Este indicador tiene dos componentes: el primero evalúa el impulso a la colaboración público-privada (6.2.1) **Fondos presupuestarios comprometidos en programas de colaboración público-privada con agencias de colocación para la inserción de desempleados, respecto del total de créditos asignados a la Comunidad Autónoma** y distribuidos en Conferencia Sectorial, procedentes del concepto 454 del presupuesto de gastos del Servicio Público de Empleo Estatal.

Y un segundo componente que tiene en cuenta la eficacia en las inserciones a través de la colaboración público-privada. (6.2.2) **Tanto por el número de personas insertadas de las remitidas a las agencias de colocación que actúen como colaboradoras de los servicios públicos de empleo autonómicos**, sobre el total de personas remitidas a estas entidades, en el período considerado. (BOE, 24 de septiembre de 2014 Sec. I. Pág. 74548)

Obviamente en el resultado de estos indicadores inciden el modo en que se distribuyen los demandantes según su situación en relación al desempleo (tiempo y

cobertura de prestaciones) y la pertenencia a diferentes colectivos (entre otros los discapacitados). Aspectos que se tienen en cuenta en el Eje 3 de la Estrategia de Empleo referido a las Oportunidades de Empleo, en el cual se recoge como objetivo **Fomentar y sostener la contratación de colectivos y sectores con dificultades**, para proporcionar trabajo, experiencia y sostener la actividad económica (Indicador 3.1) con el que se pretende evaluar la efectividad de las acciones realizadas por los servicios públicos de empleo en la inserción y mantenimiento en el empleo de las personas pertenecientes a los tres colectivos con más dificultades de inserción, así como el de las personas en situación de desempleo de duración media y larga.

El proceso de transferencia de competencias en materia de intermediación ha generado una mayor diversidad en la red de servicios públicos de empleo que se ramifica en cada territorio, a la vez que se han ido modificando las bases y objetivos de la política de coordinación y gestión entre los ámbitos estatales y autonómicos. En el ámbito de la intermediación esto supone que las comunidades autónomas pueden desarrollar medidas comunes con el servicio público de empleo estatal, o propias.

Se trata así de preservar la compatibilidad entre las competencias que en materia de intermediación tienen las comunidades autónomas y las repetidas sugerencias que la UE ha dirigido a nuestro país, orientadas a ajustar la diversidad de actuaciones a principios y criterios generales establecidos en el ámbito estatal. Este objetivo de coordinación tiene su reflejo, por ejemplo, a nivel instrumental, en la creación y uso, por parte de todas las administraciones, del SISPE (Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo) que es una nueva herramienta para integrar y compartir la información sobre el empleo, y promover la igualdad de trato de los ciudadanos independientemente de su lugar de residencia.

Este objetivo de coordinación en el que se inscribe también la colaboración público-privada se refleja en los presupuestos destinados a políticas activas de empleo. Para el año 2014, el presupuesto destinado a políticas activas fue de 4.104.522 miles de euros de los cuales 1.777.650 proceden de la cuotas de trabajadores y empresas, 1.826.902 proceden del Estado y 500.000 del FSE.

Un total de 1.260.960.850 millones de euros ha sido objeto (según presupuesto inicial) de distribución para su gestión por las Comunidades Autónomas de acuerdo a los criterios aprobados en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales

celebrada el 23 de abril. En esta cantidad se incluyen 25.000.000 millones de euros para financiar la colaboración de los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos con agencias de colocación.

Por otra parte, una de las líneas de actuación que se trata de reforzar para el período 2014-2016 es apostar por un enfoque personalizado de los servicios de empleo, integrando las distintas vertientes de orientación, formación e inserción con un mayor protagonismo de las acciones en el ámbito local y autonómico.

No obstante, estos cambios en la actividad de intermediación que se tratan de promover con las modificaciones normativas de los últimos años se asientan sobre otros que, de manera parcial, se venían ya produciendo. Las actividades concretas que durante los años iniciales del proceso de transferencia se promovían desde el SEPE señalaban ya una actividad de intermediación que iba mucho más allá del mero registro de demandantes y recepción de ofertas (siempre escasas) y colocaciones. Eran años en los que, por ejemplo, desde las iniciativas de formación puestas en marcha se incluían actividades como cursos con compromiso de contratación (adaptando especialidades a las necesidades concretas de empresas) o se apostaba por conceder una mayor relevancia a la orientación laboral y la atención individualizada para construir itinerarios de inserción de acuerdo a las peculiaridades de cada sujeto. De igual modo, adquirieron creciente importancia las corporaciones locales en las políticas activas de empleo, ámbito desde el que se pusieron en marcha diferentes tipos de iniciativas como los programas experimentales de empleo, entre otros.

Por otra parte, los efectos de la crisis económica sobre el empleo han presionado a los servicios públicos de empleo, que se han visto desbordados por un aumento sin precedentes de las demandas de atención a lo que se suma la tradicional infradotación de los mismos sin que se adoptasen decisiones al respecto. Una carencia que resulta aún más llamativa en un contexto en el que la atención individualizada se presenta como condición principal para ganar efectividad en la inserción laboral. Se opta así por la conveniencia de aprovechar la experiencia de empresas privadas en este ámbito y regular la colaboración público-privada en el mismo.

En el mismo sentido inciden los procesos de reestructuración que adquieren una frecuencia e intensidad crecientes desde finales de la década pasada y que alcanzan su máxima expresión en los años centrales de la crisis económica. Vinculados a estos

procesos de reestructuración (eufemismo que en la mayoría designan despidos colectivos) emergen y adquieren creciente presencia los procesos de *outplacement* y recolocación. Actividades que toman como demandantes de empleo a personas expulsadas de una empresa para, inicialmente, recolocarlas en otra, y que realizan empresas privadas (de recolocación), aunque no sólo ellas.

De tal manera que en cada uno de los niveles - estatal, autonómico y local - la red de colaboración entre servicio público y entidades privadas va consolidándose. Es necesario destacar que en este proceso el papel del servicio público es determinante: regula, decide y financia las diferentes iniciativas encaminadas a la inserción laboral.

Cuestión central en este punto es el conocer y evaluar los resultados de la entrada de entidades privadas con ánimo de lucro, por la importante segmentación del mercado de intermediación entre grandes grupos y pequeñas entidades de intermediación que se produce. Un aspecto en el que se fijan todas las opiniones expertas recogidas en este estudio por su especial incidencia en la intermediación de personas con discapacidad.

#### **Algunos efectos del proceso de cambio de la intermediación laboral.**

Los cambios referidos en el epígrafe anterior, producidos en un período de poco más de diez años, han supuesto una modificación estructural en la manera en que se entiende y practica la intermediación, que desde el punto de vista de la oferta de servicios de intermediación ha supuesto un desplazamiento sin precedentes al sector privado. La función de regulación, gestión y supervisión del SEPE adquiere una mayor centralidad. Por otra parte se generaliza la transformación, al menos nominal, de una idea más restringida de la intermediación, basada en poner en relación una oferta y una demanda de trabajo, a otra en la que se presta más atención a las actividades necesarias. Y ello tanto en relación con los demandantes, como en relación con las empresas para tratar de que el encaje entre oferta y demanda sea eficaz. La importancia de la orientación, el asesoramiento a empresas, las actividades formativas no sólo referidas a una cualificación sino también a la propia actividad de búsqueda de empleo, son sólo algunas de un mayor alcance y de mayor diferenciación entre las entidades de intermediación.

Son precisamente estos aspectos los que conceden unas señas de identidad específica a la intermediación laboral orientada a las personas con discapacidad.

Pero no solamente esa es una fuente de diferenciación significativa en la actividad de intermediación. Otros aspectos, inicialmente ajenos a la intermediación laboral tienen similitudes con la misma. Antes nos hemos referido a las actividades de recolocación vinculadas a la ejecución de expedientes de regulación de empleo. Si nos mantenemos en el ámbito de una empresa merece la pena traer a primer plano los efectos que tiene, en las competencias requeridas para un trabajo determinado, la enfermedad o un accidente que generan limitaciones (discapacidad sobrevenida) a quienes las padecen y les dificultan o impiden seguir desempeñando las mismas funciones de la forma en que venían haciéndolo. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995) incluye la “obligación” de adaptar el puesto o de cambiar a la persona afectada a otro en el que pueda desempeñar funciones de manera óptima, de acuerdo a sus nuevas circunstancias. Podríamos decir que en este ámbito, si se aplicase la norma, estamos ante una situación en la que se ponen o debieran poner en marcha actividades que tienen muchas similitudes con un proceso de intermediación laboral y que de alguna forma, se aplican en los procesos de recolocación.

Finalmente, y desde la perspectiva de los demandantes de empleo, durante los últimos treinta años se ha producido un incremento sostenido del nivel medio de formación de la población ocupada, también entre las personas con discapacidad. Pese a ello y más aún con los efectos devastadores de la crisis económica que se inicia en el año 2008 el conocimiento de lo que necesitan las empresas y la adecuación de la oferta formativa para preparar futuros trabajadores y trabajadoras ha sido objeto continuo de debate.

Quizás la utilidad de este debate no sea tanta como se le supone. El hecho destacable es que las empresas deben o dicen acometer cambios (más o menos justificables) con una frecuencia mayor. De ahí que cada vez más, tanto en procesos de selección externos como internos, se preste mayor atención a competencias que tratan de traducir la capacidad de adaptación al cambio de los demandantes de empleo. Un cambio que para los que buscan un empleo se traduce cada vez más en una necesidad de gestionar la discontinuidad e incertidumbre tanto en el tiempo como en el contenido de la prestación laboral. Se trata de una dimensión a la que cada vez presta mayor atención la intermediación laboral (bien a través de las actividades de orientación o de formación).

Así, puede decirse que la actividad de búsqueda de empleo se ha convertido en un proceso de aprendizaje, forzado en la mayoría de los casos, para muchos individuos. Y

esto es especialmente pertinente para las personas con discapacidad, un término éste que también ha ido cambiando de significado a lo largo de los años y que implica un recorrido desde la exclusión a la integración laboral. Es precisamente este recorrido específico desde la exclusión a la integración (en la que la participación laboral es un factor indispensable) lo que confiere especiales características a la intermediación laboral dirigida a las personas con discapacidad.

Así pues definir la intermediación laboral requiere tener en cuenta todos estos procesos que van introduciendo actividades, procesos y procedimientos si queremos alcanzar una descripción fiable de la misma.

El estudio realizado a lo largo del año 2014 ha sido guiado por unos objetivos concretos centrados en conocer cuáles son las prácticas de intermediación laboral existentes en la actualidad, cómo han evolucionado y qué cambios han introducido en la manera en que se percibe, planifica y se lleva a cabo la contratación de personas que buscan empleo por las diferentes entidades involucradas.

#### **4.- LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RELACIÓN AL EMPLEO.**

##### **4.1.- ACTIVIDAD, OCUPACIÓN Y PARO**

El número de personas con discapacidad (PcD<sup>1</sup>) en edad de trabajar (de 16 a 64 años) asciende a 1.450.800 personas con certificado de discapacidad lo que supone un 4,8% de la población total en edad laboral (2012). A medida que aumenta la edad lo hace la proporción de PcD. El mayor porcentaje corresponde a los mayores de 45 años.

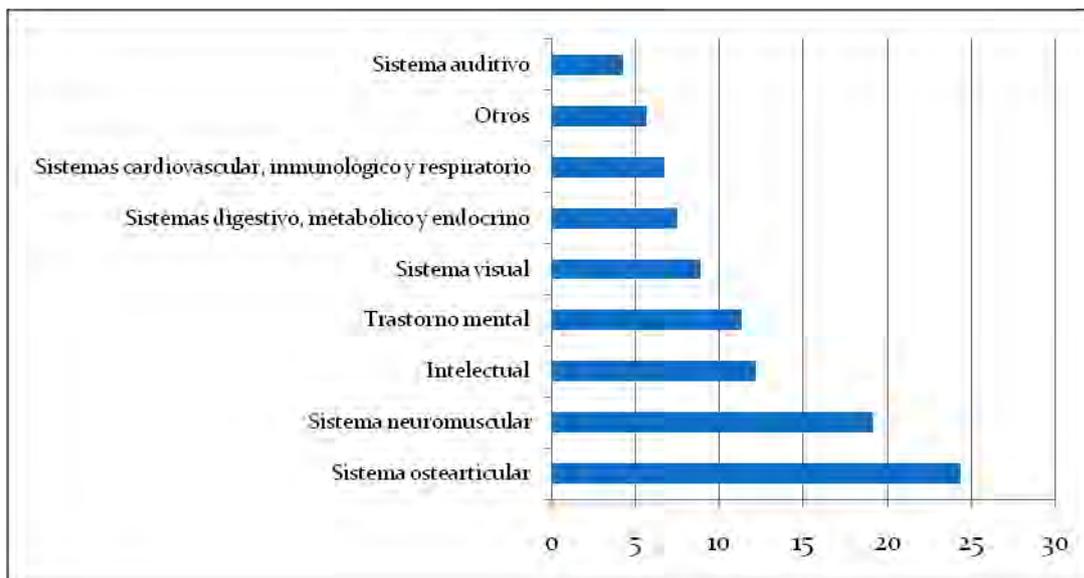
Los tipos de discapacidad que mayor incidencia tienen sobre la población en edad laboral, en 2012, son los asociados a deficiencia osteoarticular (24,3%) y sistema neuromuscular (19,1%) seguidos de la discapacidad intelectual y los trastornos mentales (un 12,2% y un 11,3% respectivamente). En el extremo opuesto, las deficiencias del sistema auditivo (4,3%), otros tipos de discapacidad (5,7%) y sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio (6,7%) se presentan en menor grado en

---

<sup>1</sup> Últimos datos publicados por el INE (Situación laboral de las personas con discapacidad). Se refiere a personas con Certificado de Discapacidad.

dicha población. El grupo más frecuente, por intensidad o grado de la discapacidad, es el que cuenta entre un 33% y un 44% de discapacidad.

**Gráfico 1. Distribución de las PcD según tipo de discapacidad (%). Año 2012.**

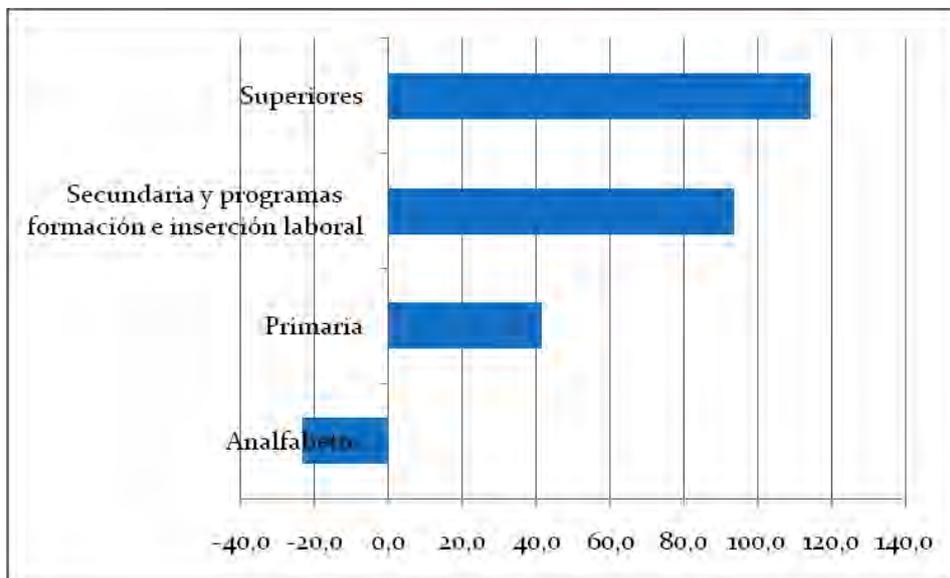


Fuente: INE. Situación laboral de las personas con discapacidad, 2013.

En comparación con el resto de la población en edad de trabajar, hay diferencias significativas a tener en cuenta en las condiciones de acceso al mercado de trabajo. La proporción de personas con estudios superiores es significativamente menor en el colectivo (14,7% frente al 30,4% del resto de la población). Predominan los estudios primarios (31,7%), una proporción que duplica a la existente en el resto de la población en edad de trabajar (14,7%).

A pesar de que los datos siguen arrojando grandes diferencias es importante subrayar el avance en los últimos cuatro años (desde 2008, fecha en la que se inicia la publicación de la serie, hasta el 2012). En ese período el número de PcD activos crece en un 81,9% situándose en el año 2012 en 531.600 personas y desciende en un 23,3% el número de personas con discapacidad activos con estudios básicos, mientras que el de aquellos con estudios medios y superiores crece en un 93,6% y un 114,4% respectivamente.

**Grafico 2. Variación (%) del número de personas con discapacidad activas según nivel de estudios alcanzados.**



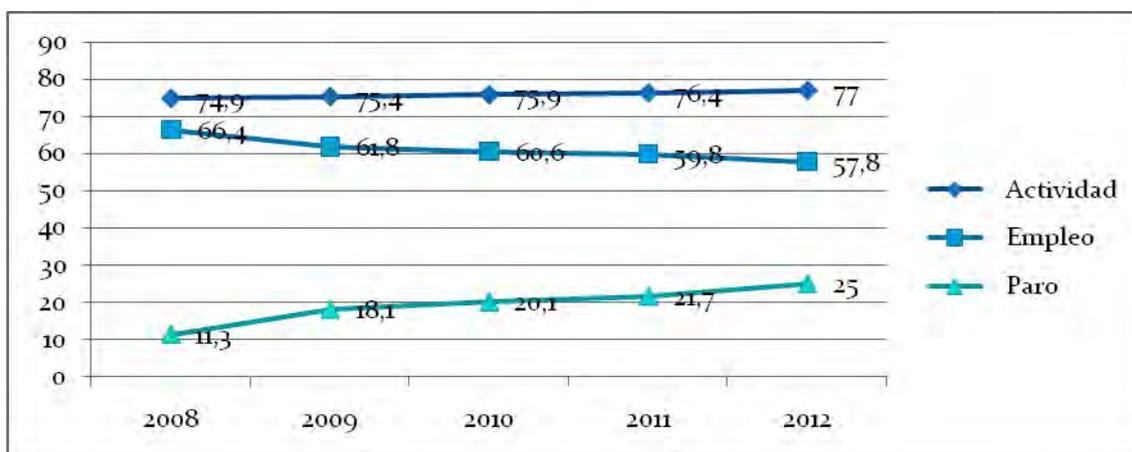
Fuente: INE. Situación laboral de las personas con discapacidad, 2013.

### La relación con el empleo<sup>2</sup>.

El período 2008-2012, del que extraemos los datos, coincide con el período de mayor impacto de la crisis económica en el empleo. La comparación de los gráficos siguientes refleja con claridad la diferencia en la población en edad de trabajar: una tasa de actividad y empleo mucho menor entre las personas con discapacidad y una tasa de paro mayor. La evolución a lo largo del período refleja la mayor vulnerabilidad del colectivo.

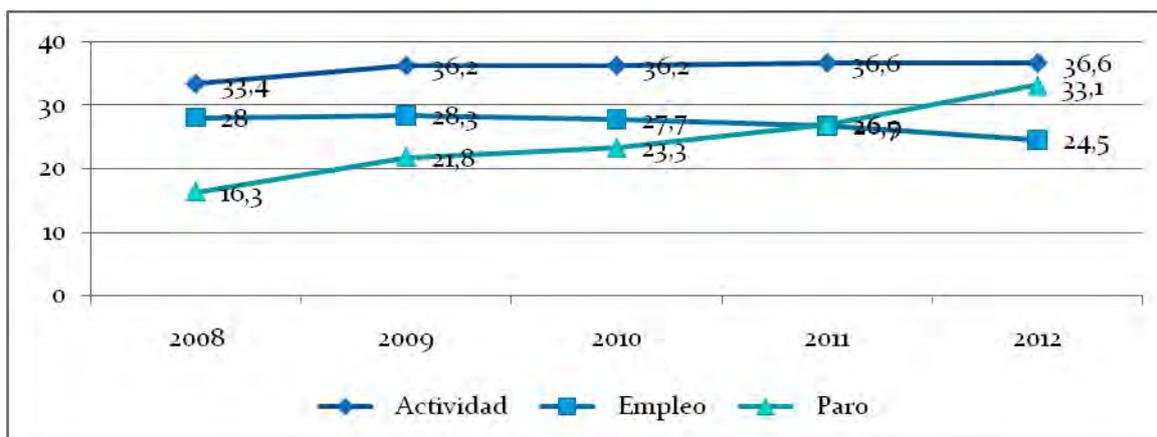
<sup>2</sup> Los datos referidos a este epígrafe proceden del *Informe del mercado de trabajo de las personas con discapacidad*. Estatal. Datos del 2013. SEPE)

**Gráfico 3. Tasas de actividad, empleo y paro de las personas sin discapacidad. 2008-2012.**



Fuente: INE. Situación laboral de las personas con discapacidad.

**Gráfico 4. Tasas de actividad, empleo y paro de las personas con discapacidad. 2008-2012.**



Fuente: INE. Situación laboral de las personas con discapacidad. 2013

Otras diferencias emergen si tenemos en cuenta el sexo: la población (sin discapacidad) inactiva supone un 23% del total, muy inferior a la registrada entre las personas con discapacidad. La presencia de mujeres entre las personas inactivas con discapacidad es muy alta (el 64,24%). (Informe del mercado de trabajo de las personas con discapacidad. Ámbito estatal. Datos del 2013. SEPE).

Según ese mismo informe, el número de personas con discapacidad paradas creció entre 2011 y 2012 en un 41,56. El crecimiento fue del 31% entre los que demandaban su primer empleo. Unas cifras que reflejan el mayor ritmo de salida de la ocupación.

#### 4.2.- CONTRATACIÓN

De un total de 14.792.614 contratos suscritos en el año 2012, el 1,16% lo suscribieron personas con discapacidad (171.185) lo que supuso respecto al año anterior un incremento del número de contratos dirigidos a estas personas del 14%. En los últimos diez años, el número de contratos ha crecido un 35,69%, y un 22,70% si nos referimos a personas ya contratadas. Un crecimiento comparable al registrado en los contratos dirigidos a personas mayores de 45 años (38,16%) y superior al del colectivo de extranjeros (27,70%). Los jóvenes menores de 30 años, así como el colectivo de mujeres han tenido un comportamiento contrario, con descensos del 39,16% y 9,36%, respectivamente.

No obstante, en ese mismo período de los últimos diez años, se ha producido un incremento de la rotación. El crecimiento del número de contratos ha sido superior al de número de distintas personas con discapacidad contratadas (35,69% y 22,7% respectivamente).

En el año 2013, el 63,73% de las personas con discapacidad contratadas suscribieron un único contrato de trabajo y se corresponden con el 32,22% de los contratos totales firmados por discapacitados. El 18,73% de personas suscribieron 2 contratos, que suponen el 18,94% de la contratación. En el caso de 3 contratos, el 11,35% de los contratos se suscribe con el 7,48% de personas. Para finalizar, 604 personas (el 0,70% del total) tuvieron más de 15 contratos a lo largo del año: la de contratos por personas en esta franja es de más de 26 al año.

#### Sexo y edad

El número de contratos suscritos con hombres ha sido del 59,47% y entre las mujeres del 40,53%. Si bien, desde el año 2004 las diferencias en la contratación entre hombres y mujeres ha ido disminuyendo si bien en 2012 se observa un repunte que aumenta la distancia en el número de contratos a favor de los hombres.

Las dificultades de empleo entre los jóvenes afectan también a los jóvenes con discapacidad. El mayor volumen de contratación lo suscriben las personas con edades comprendidas entre los 25 y 44 años (el 58%) seguido del que suscriben las personas con discapacidad mayores de 45 (37,10%). Entre los más jóvenes, menores de 25 años, la proporción se reduce hasta el 5,57%.

### **Tipo de discapacidad**

El 64% de los contratos lo han suscrito personas con discapacidad física, el 16,43% las personas con discapacidad psíquica y el 18,68% quienes tienen una discapacidad sensorial. No obstante, estos datos se refieren sólo al 53,31% del total de contratos. En el resto, no figura el tipo de discapacidad. Todas las personas con discapacidad se han beneficiado del aumento global de la contratación independientemente del tipo de discapacidad: entre 2012 y 2013 han aumentado un 15% los contratos a personas con discapacidad psíquica y sensorial y un 12% el número de los suscritos con personas con discapacidad física y del lenguaje.

### **Nivel de estudios**

La mayor parte (el 69,98%) de los contratos los han suscrito personas con discapacidad que han alcanzado un nivel de estudios básicos (ESO). Sólo un 7,09% tienen estudios de formación profesional de grado superior y un 5,6% titulados universitarios.

### **Tipo de contrato**

Por lo que se refiere al tipo de contrato, en 2013 poco más del 90% de los contratos suscritos por personas con discapacidad fueron temporales y su número crece respecto al año anterior.

**Tabla 1. Distribución del número de contratos suscritos con PcD según tipo de contrato. Absolutos, % y variación porcentual 2013-2012.**

	Absolutos	%	% variación 2013/2012
Eventual circunstancias de la producción	56671	33,1	20,15
Obra o servicio	54253	31,7	18,6
Interinidad	26523	15,5	4,24
Temporal personas con discapacidad	16279	9,5	11,05
Indefinido pers. con discap. Ordinarios	6062	3,5	7,18
Conversión ordinaria	5733	3,3	11,73
Indefinido ordinario (bonif/no bonif)	3461	2,0	-6,13
Formación	1051	0,6	41,26
Otros	831	0,5	47,34
Prácticas	138	0,1	33,98
Relevo	110	0,1	-43,01
Jubilación parcial	61	0,0	-10,29
Sustitución jubilación anticipada	12	0,0	-76,47
<b>Total</b>	<b>171185</b>	<b>100</b>	<b>13,87</b>

Fuente: INE. Situación laboral de las personas con discapacidad. 2013

### Jornada

En relación a la jornada laboral, el 60,53% de los contratos se realiza a jornada completa (entre las mujeres el 46,58%) y el 39,47% (entre las mujeres el 53,42%) a tiempo parcial.

### 4.3.- LOS DEMANDANTES DE EMPLEO

En relación con los objetivos de nuestro estudio, el número de parados constituye un primer indicador para delimitar el universo de personas inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo, que en realidad está formado no solamente por desempleados, sino también por personas ocupadas y por otras que, aun no teniendo empleo, por diferentes razones administrativas debidamente reguladas, no se consideran paradas a estos efectos. En el mes de diciembre de 2013,

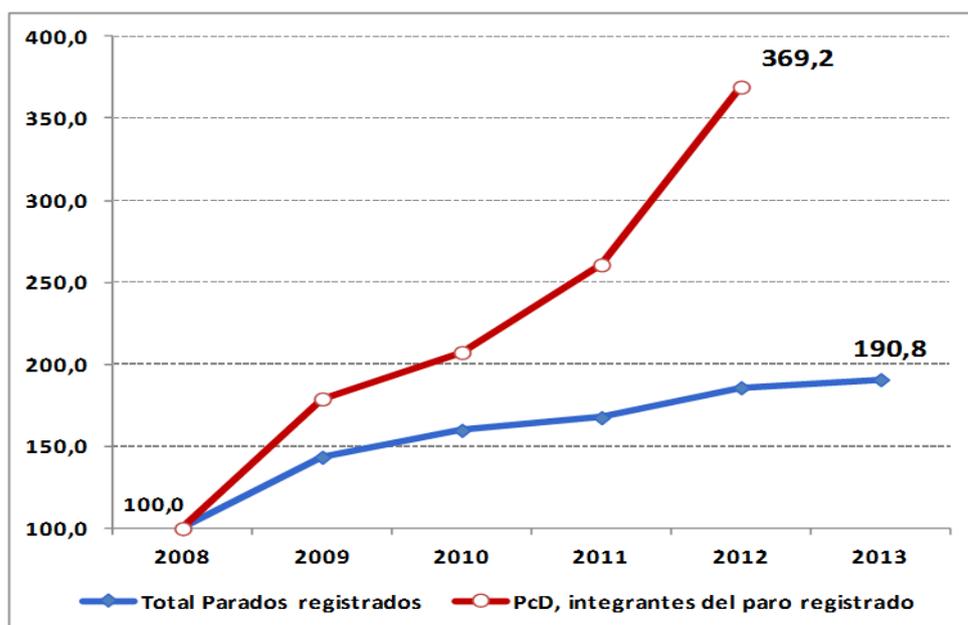
el número de parados registrados ascendió a 4.701.338 personas. Del total, el 2,94% son demandantes de empleo con discapacidad.

En términos medios anuales, los desempleados registrados en 2013 ascendieron a 4.845.300 personas. Un año antes, 2012, la media anual, fue de 4.720.400.

Una tendencia similar se observa en el caso de las Personas con Discapacidad (PcD) inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo que se integran en el paro registrado. No obstante, aunque la evolución ha mantenido en ambos casos, en términos generales, la misma tendencia, se observan algunas diferencias significativas.

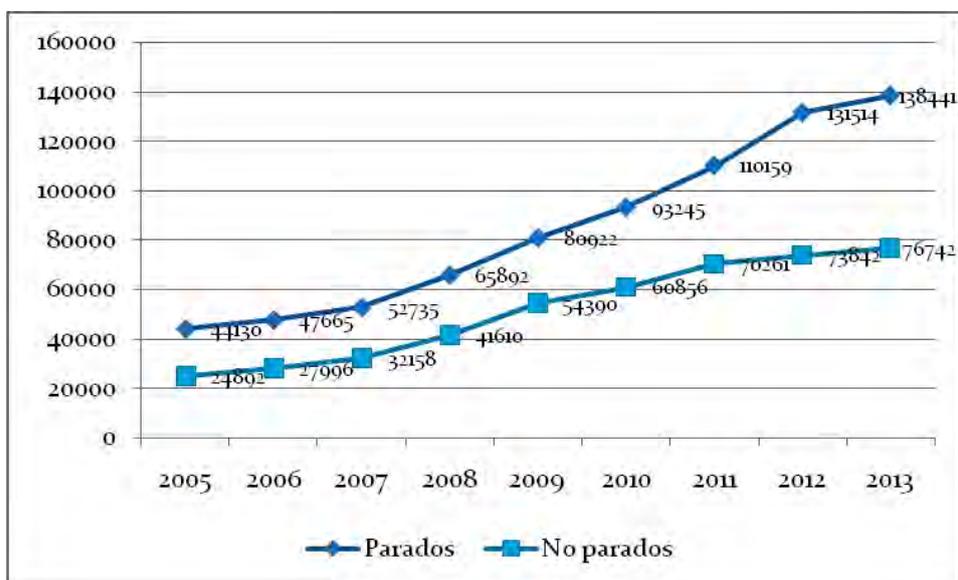
En el caso del conjunto de parados registrados, el mayor crecimiento se produce entre 2008 y 2009. Entre las PcD, el aumento más significativo se produce entre 2011 y 2012. Pero sobre todo, existen notables diferencias en cuanto a la intensidad del crecimiento, que es muy superior en el caso de las PcD como puede verse en el gráfico siguiente. En efecto, la tasa de crecimiento entre las PcD es tan fuerte que, en términos acumulados, en 2012 casi cuadruplica el número de los registrados como parados en el año 2008.

**Gráfico 5. Índice de crecimiento porcentual del Paro Registrado Total y del paro registrado de las PcD durante la crisis. Base 2008=100**



Fuente: SEPE, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013

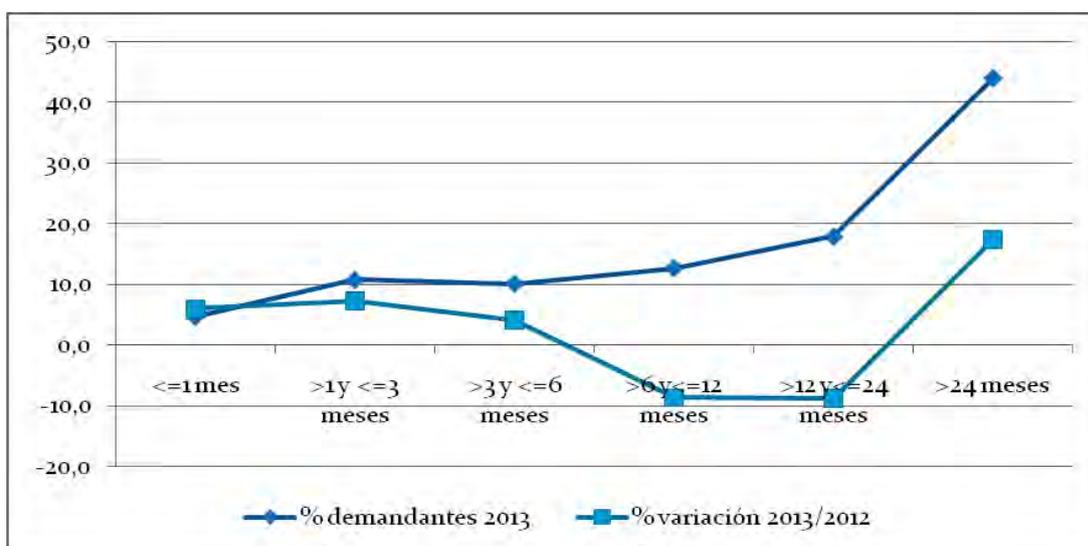
Gráfico. Evolución anual de los demandantes de empleo (2005-2013)



Fuente: SEPE, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013.

Esta mayor dificultad para encontrar empleo entre las personas con discapacidad se acrecienta a lo largo del período: el número de personas paradas de larga duración (demandantes de empleo con más de un año) en situación de desempleo suponen ya la mayor proporción y su crecimiento en el año 2013 ha sido el más intenso respecto al año anterior.

Gráfico 6. Distribución de los demandantes de empleo con discapacidad según tiempo en el desempleo y tasa de variación entre 2013 y 2012.



Fuente: SEPE, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013.

La distribución de las personas paradas con discapacidad por tipo de discapacidad en 2013 fue:

- El 45,97% presentan una discapacidad física.
- El 22,83% una psíquica.
- El 13,39% una sensorial.
- El 0,81% son discapacidades relacionadas con el lenguaje.
- El 17% no han declarado el tipo de discapacidad reconocida.

## 5.- EVOLUCIÓN GENERAL Y CARACTERÍSTICAS DE LAS AGENCIAS DE COLOCACIÓN.

### 5.1.- EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AGENCIAS DE COLOCACIÓN

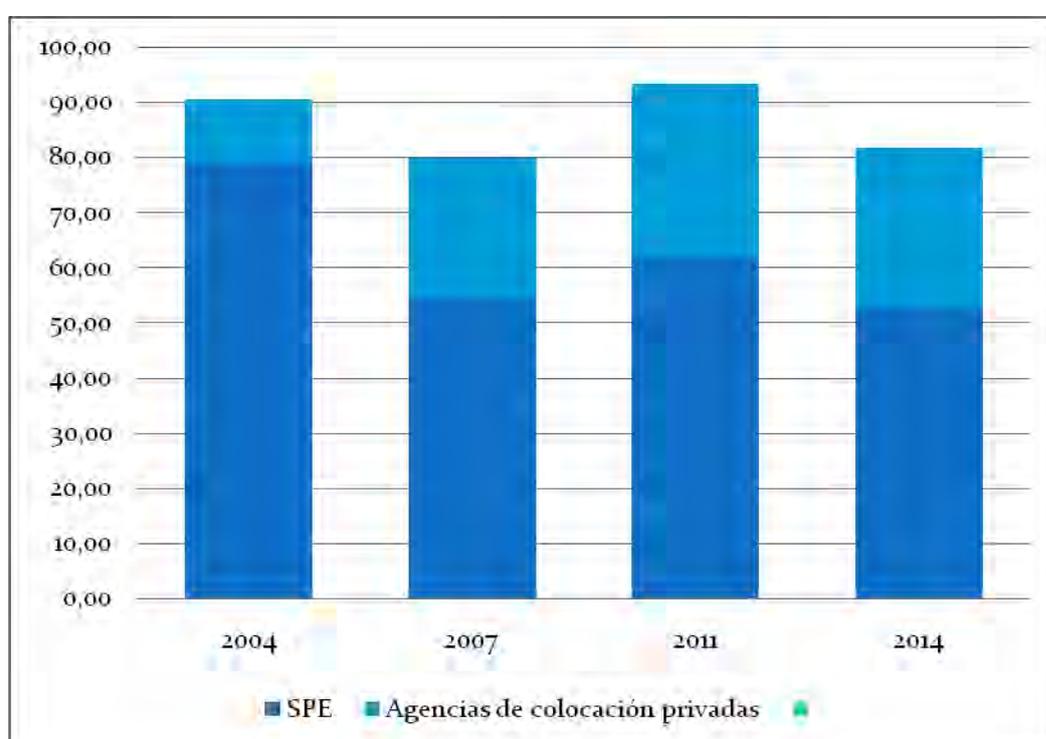
No hemos podido contar con la información sobre el censo solicitada al Servicio Público de Empleo Estatal que nos hubiese permitido un análisis, más detallado de la actividad de las agencias de colocación autorizadas. Entre otros datos nos interesaba especialmente uno: conocer el volumen de personas atendidas y cómo se están distribuyendo tales atenciones en los servicios de intermediación.

Podemos aproximarnos a la importancia de la intermediación realizada por entidades privadas de dos maneras indirectas.

Por una parte, a partir de los datos de la EPA (Ver gráfico 7).La importancia de las agencias de colocación privadas (por volumen de personas atendidas sobre el total de demandantes de empleo) crece desde 2004. Especialmente en el período 2004-2011 pero desciende en el 2014. En el 2011, un 31,56% de los demandantes de empleo acudieron a una agencia de colocación, frente a un 61,73% que lo hizo a los servicios públicos de empleo. En el 2014 esos porcentajes se reducen al 28,96% y el 52,70% respectivamente. No podemos, con estos datos, avanzar mucho más en el análisis. Pero **parece emerger otra tendencia a confirmar: cuando aumenta la proporción de los demandantes que acuden al servicio de Empleo lo hacen los que acuden a una agencia de colocación, y viceversa.** El papel “regulador” del SPE en la intermediación laboral y la colaboración con las agencias privadas inciden en ello.

Por otra parte, otro aspecto que se deduce de los datos es que en los últimos años, a partir del 2007, la importancia del uso de “otras vías” para la búsqueda de empleo aumenta (redes personales, búsqueda individual de ofertas....). En un periodo como el actual, en el que la proporción de trabajadores (tanto discapacitados como no) parados de larga duración aumenta, podría estar indicando que este colectivo deja de usar este tipo de servicios por la escasa utilidad obtenida.

**Gráfico 7. Formas de búsqueda de empleo. Personas que han utilizado los SPE y las agencias de colocación privadas (%) (2004 a 2014)**



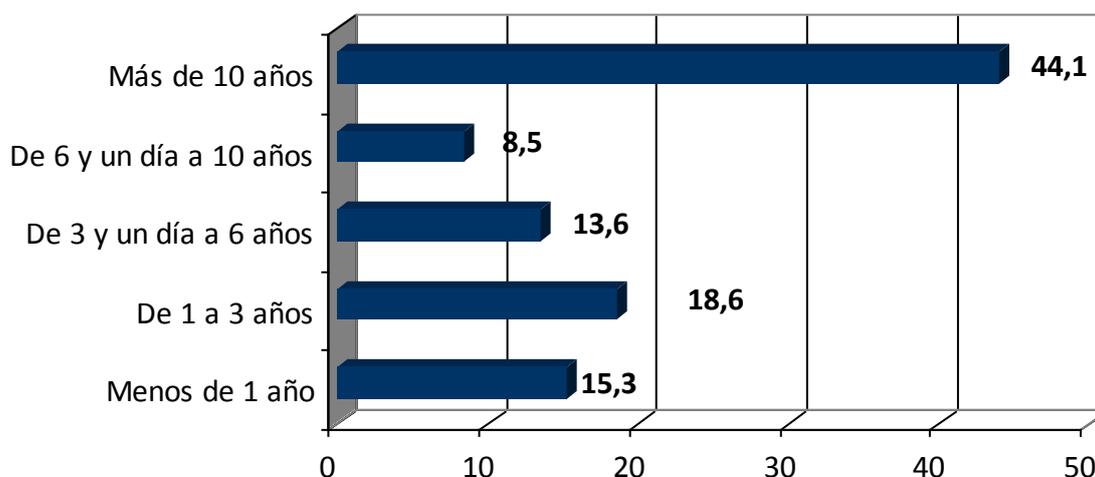
Fuente: INE. EPA IIT.

El registro público de agencias de colocación del Servicio Público de Empleo no ofrece información sobre la fecha de inicio de las actividades de intermediación de las entidades registradas. A partir de los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos avanzar en la exploración de esta cuestión.

Los datos de la encuesta arrojan una clara diferenciación entre las entidades con más y menos de 10 años de actividad. Las que llevan más de esos años representan el 44,1% del total. Entre el resto, destacan, con un 34%, las creadas en los últimos tres años, período en el que se producen los cambios normativos en la intermediación. Otro 21% lleva operando en esta actividad entre 3 y 10 años.

Los cambios normativos pueden haber influido en el crecimiento del último trienio. No obstante, lo más relevante es que en la mayoría de los casos, la norma ha dado cobertura a un buen número de entidades que estaban ya operando en el mercado de la intermediación.

**Gráfico 8. Distribución de las entidades de intermediación laboral según años de actividad (%)**

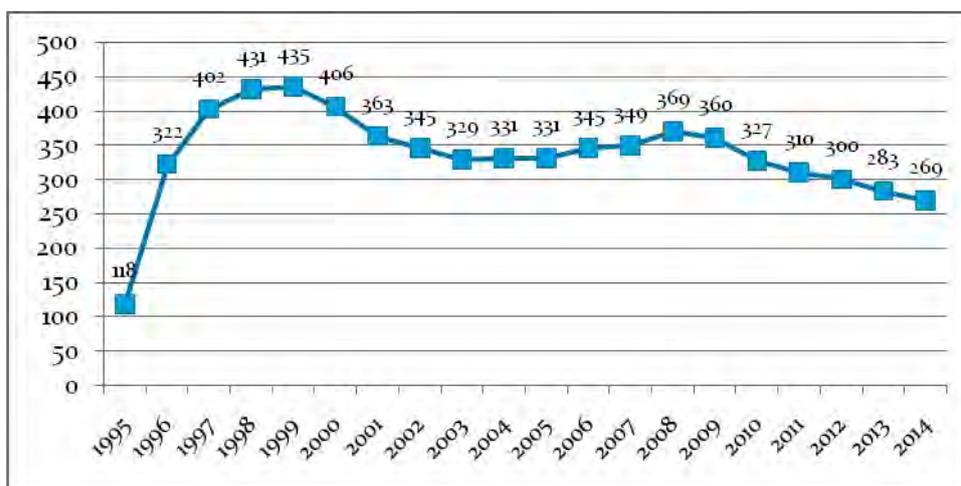


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Con la reforma de 2012 referida, las empresas de trabajo temporal entran a formar parte del mercado de la intermediación laboral. A la vista de la evolución del número de ETT'S, se produce un repunte de su número precisamente cuando las tasas de paro comienzan a crecer, a partir del 2008, para empezar a descender después hasta quedarse en 269 en el año 2014 (enero).

En esta evolución nos interesan dos cuestiones: el grado de concentración que se produce, es decir un menor número se hace con un mayor segmento de mercado de la intermediación; y por otra parte, su proporción sobre el conjunto de agencias de intermediación registradas en el Servicio Estatal Público de Empleo. La proporción de personas que acuden a una agencia privada de colocación no ha dejado de crecer desde el 2004, siendo especialmente intenso ese crecimiento entre 2007 y 2011.

Gráfico 9. Evolución del número de empresas de trabajo temporal. 1995-2014



Fuente: Ministerios de Empleo y Seguridad Social. Series estadísticas. Mercado de trabajo. Empresas de trabajo temporal

## 5.2.- TIPO DE ENTIDAD Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN

En el registro de agencias de colocación del SEPE, **en julio de 2014 figuran 908 entidades** distintas, de acuerdo a una primera clasificación aproximada (y a falta de datos que los confirmen) la distribución es la siguiente:

- con ánimo de lucro son 490 (el 54%) y, de éstas , 33 (un 6,7%) son ETT'S
- las entidades sin ánimo de lucro suponen el 33,3% y
- un 12,8% son públicas.

La actividad de la intermediación, desde esta perspectiva estrictamente numérica, está claramente dominada por las entidades privadas con ánimo de lucro.

Esto es importante, si tenemos en cuenta otra distinción: la especialización o no en la intermediación con personas con discapacidad. **Sólo un 7,2% están especializadas.** La práctica totalidad son entidades sin ánimo de lucro.

**Tabla 2. Distribución del número de Agencias de colocación.**

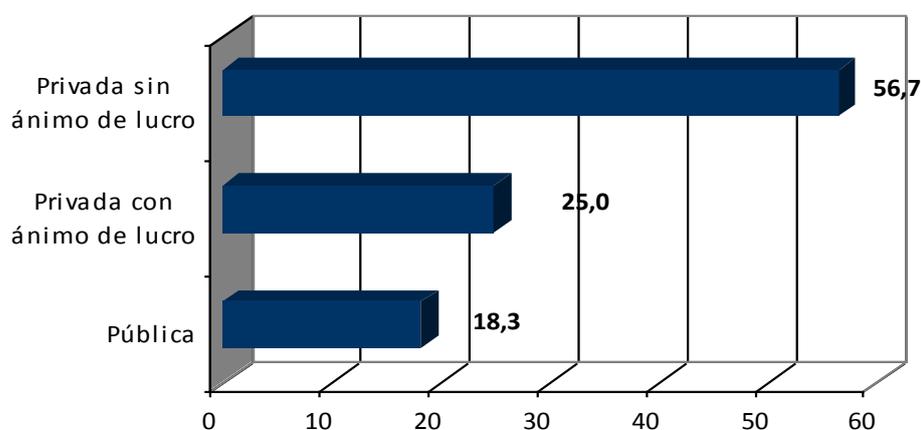
<b>Sin ánimo de lucro</b>	<b>302</b>	<b>Especializada</b>	<b>65</b>
<b>Con ánimo de lucro</b>	490	No especializada	843
<b>Pública</b>	116		
	<b>908</b>		<b>908</b>

Fuente: Registro de agencias de colocación del SEPE. Junio de 2014

En la encuesta hemos sobre-representado a las entidades privadas sin ánimo de lucro, con la intención de contar con un mayor número de casos de este tipo de entidades, ámbito en el que se localiza la especialización en la intermediación con la discapacidad. A la vez, en la selección de las privadas con ánimo de lucro como sin ánimo de lucro, hemos asegurado la presencia de ETT's que tanto por tamaño como por implantación territorial acaparan una cuota importante de la intermediación.

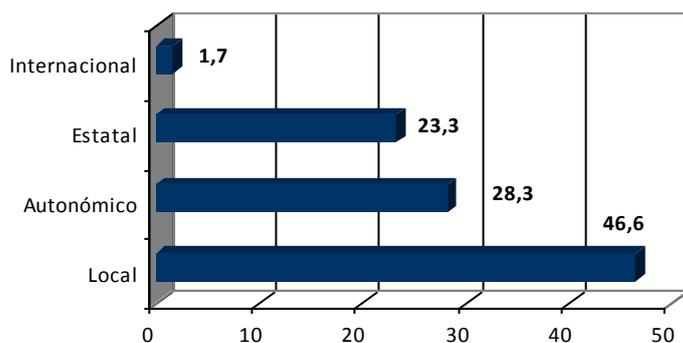
**Según los datos de la encuesta** el 81% de las entidades entrevistadas son privadas, de las cuales el 56,7% no tienen ánimo de lucro (en el universo de referencia, 33,25%). Las entidades públicas suponen sólo el 18,3% (en el universo de referencia el 12,8%). Recordamos que el diseño de la muestra ha sido intencional y que hemos sobre-representado a las entidades sin ánimo de lucro y a las especializadas en discapacidad.

**Gráfico 10. Distribución de las entidades de intermediación laboral según tipo de entidad (%)**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

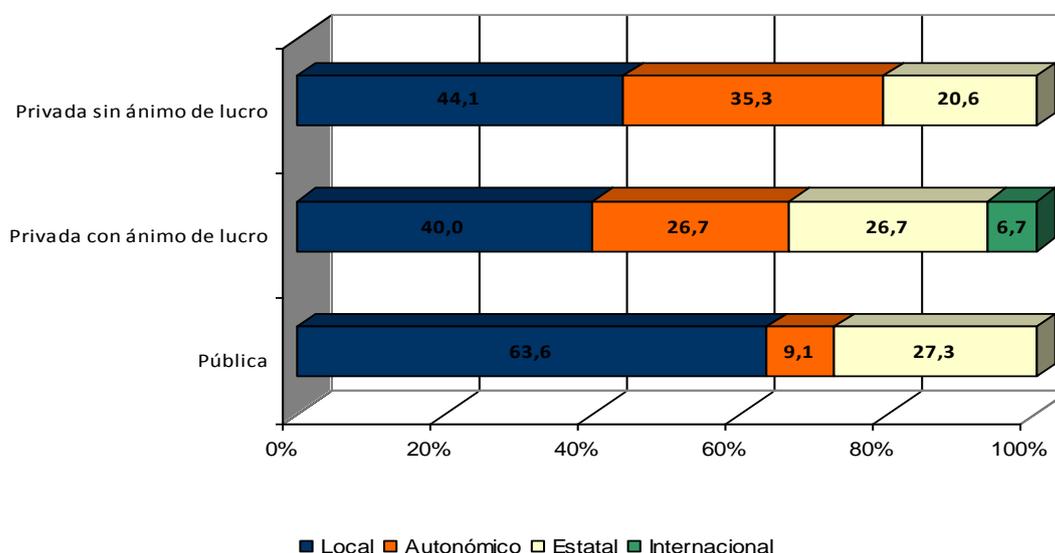
**Gráfico 11. Distribución de las entidades de intermediación laboral según ámbito de actuación (%)**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

**La mayoría de las entidades entrevistadas desarrollan su actividad en el ámbito local** (un 46,6%) frente a poco menos de un cuarto con presencia en todo el territorio del Estado (23,3%). Un porcentaje ligeramente menor a las que operan en el ámbito autonómico (28,3%). Es un dato interesante para tener en cuenta el papel de la intermediación en la movilidad geográfica. Por otra parte, en relación a las personas con discapacidad, la preeminencia de lo local tiene especial importancia para la aplicación de una estrategia integral en la que el trabajo con las familias y otros actores es también importante, pero puede suponer una limitación en la información sobre distintas ofertas y una barrera a la movilidad de los trabajos.

**Gráfico 12. Distribución de las entidades de intermediación laboral según tipo de entidad y ámbito geográfico de actuación(%)**

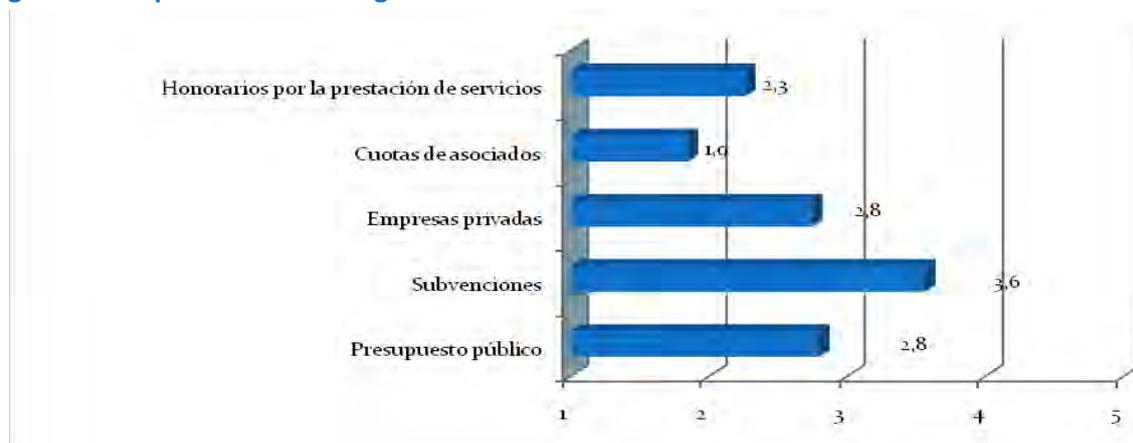


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

### 5.3.- LA FINANCIACIÓN

Un factor clave para la continuidad y mejora de los servicios de intermediación es la financiación. En el cuestionario hemos indagado cualitativamente sobre la composición de los fondos con los que se financian las entidades. **Las subvenciones constituyen la fuente de financiación más importante (3,6)** seguido del presupuesto público (2,8).

**Gráfico 13. Valoración media (Escala de 1 –ninguna importancia- 5 –mucha importancia) del grado de importancia de las siguientes fuentes de financiación**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Obviamente hay diferencias según el tipo de entidad. **El presupuesto público y las subvenciones constituyen la forma de financiación más importante para las entidades públicas. Para las privadas con ánimo de lucro las empresas proporcionan la mayor parte de la financiación** que necesitan para realizar sus actividades, pero aunque con diferencias, las subvenciones constituyen una fuente de financiación nada desdeñable.

**Las entidades privadas sin ánimo de lucro no especializadas** son las que presentan una mayor variedad en las fuentes de financiación. **Las subvenciones constituyen la primera fuente, seguido del presupuesto público.** Pero también son importantes las aportaciones de las empresas privadas. **El perfil es similar entre las entidades privadas sin ánimo de lucro especializadas** en la intermediación laboral de personas con discapacidad. La diferencia es que en su caso, la financiación procedente de las empresas privadas es mucho menor.

**Tabla 3. Valoración media (Escala de 1 –ninguna importancia- 5 –mucho importancia) del grado de importancia de las siguientes fuentes de financiación según tipo de entidad.**

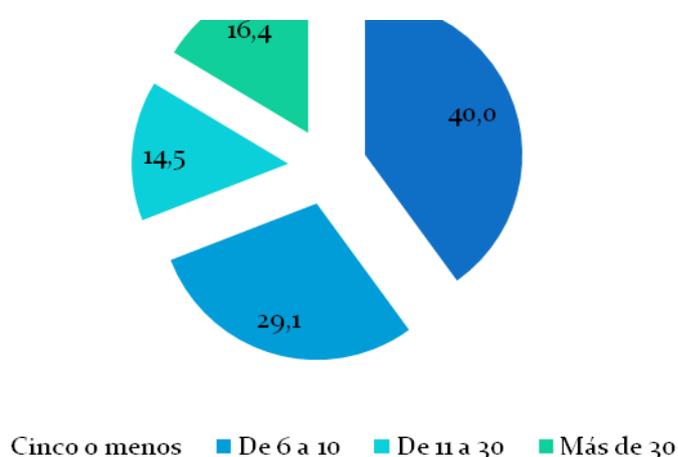
	Públicas	Privadas con ánimo de lucro	Privadas sin ánimo de lucro no especializadas	Privadas sin ánimo de lucro especializadas en PcD	Total
<b>Presupuesto público</b>	4,36	1,20	3,00	3,00	2,80
<b>Subvenciones</b>	4,00	2,60	3,91	3,75	3,57
<b>Empresas privadas</b>	1,73	4,07	2,86	1,83	2,75
<b>Cuotas de asociados</b>	0,73	1,53	2,27	2,50	1,85
<b>Honorarios por la prestación de servicios</b>	1,27	3,60	2,09	1,83	2,27

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

#### 5.4.- LOS RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES

La estructura de las entidades de intermediación según tamaño arroja una mayoría de microempresas. El 69% cuenta con diez o menos empleados, de las cuales el 40% ocupa a menos de seis. En sólo el 16,4% trabajan más de 30 personas.

Gráfico 14. Distribución porcentual de las entidades según número de trabajadores

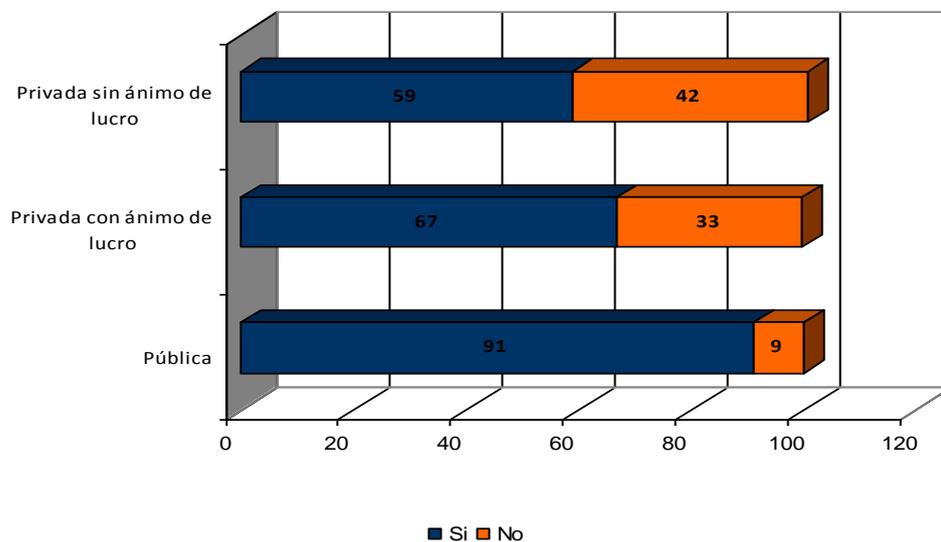


#### 5.5.- LA COLABORACIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO (SPE)

El papel del SPE al proporcionar clientes a las entidades tiene especial relevancia, tal como demuestran los datos. Además, en la encuesta hemos indagado si se trataba de una entidad colaboradora del SPE. Si bien en la fecha en que se realiza el estudio de campo no se había resuelto el concurso por el que resultaron elegidas las ochenta entidades colaboradoras y que muchas entidades han podido confundir colaboración con acreditación, una de cada tres declara que no lo es. Independientemente de cómo se haya entendido, lo interesante es comprobar cómo se distribuye esa percepción entre los distintos tipos de entidad.

La colaboración tiene un mayor alcance entre las entidades privadas con ánimo de lucro, aparte de lo referente a las entidades públicas. Dado que la mayoría de las entidades especializadas en discapacidad son privadas sin ánimo de lucro, la colaboración en este ámbito es menor.

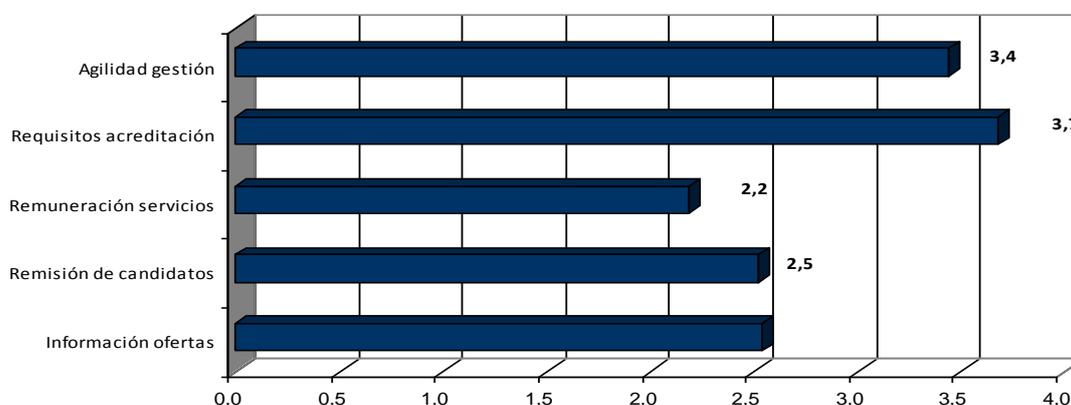
Gráfico 15. Entidades de intermediación según tipo y colaboración o no con el SPE



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

La valoración de la relación con los SPE (en una escala de 1 a 5) en la que el 1 indica la valoración más baja y el 5 la más alta, las entidades valoran con un 3,7 los requisitos para la acreditación, así como la agilidad en la gestión, con un 3.4. **Se quedan por debajo del 3, la valoración media sobre los candidatos que puedan remitir a la entidad los servicios públicos y la información de ofertas (2,5). Lo peor valorado, la remuneración de los servicios (2,2).**

**Gráfico 16. Valoración media (escala de 1 a 5) de diferentes aspectos de la relación que mantienen las entidades colaboradoras con el SPE**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Las entidades privadas sin ánimo de lucro, an con reservas, son las que expresan una mejor valoración en cada una de las dimensiones. En el polo opuesto, las privadas con ánimo de lucro que manifiestan un mayor descontento con la posible remisión de candidatos y la remuneración de los servicios.

**Tabla 4. Valoración media del grado de satisfacción con diferentes aspectos de la relación mantenida con el SPE según tipo de entidad.**

	Pública	Privada con ánimo de lucro	Privada sin ánimo de lucro	Total
Información ofertas	2,5	2,0	2,7	2,5
Remisión de candidatos	2,8	1,6	2,7	2,5
Remuneración servicios		1,3	2,4	2,2
Requisitos acreditación	3,5	3,3	3,9	3,7
Agilidad gestión	3,5	3,1	3,5	3,4

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

## 6. EL ALCANCE DE LA INTERMEDIACIÓN: USUARIOS ATENDIDOS Y ACTIVIDADES QUE SE INCLUYEN EN LA ATENCIÓN

Ya se describió en un epígrafe anterior los objetivos y actividades de la intermediación laboral que la norma recoge (RD 1796/2010). La encuesta realizada a una muestra de agencias de colocación autorizadas por el servicio público de empleo nos permite una primera medición del alcance de las diferentes actividades incluidas en la intermediación.

A la vista de los resultados, y tomando como referencia el número de personas atendidas, podemos hacer una caracterización inicial de la intermediación que incluye, en orden de mayor a menor importancia (por el número de entidades que las realizan) las siguientes actividades:

- Orientación
- Asesoramiento a empresas
- Seguimiento de la inserción

Cabe interpretar que en un contexto de crisis, las agencias de colocación están sobre todo preparando el terreno para rentabilizar el posible crecimiento del empleo que se vaya produciendo, ya que la actividad de colocación efectiva ha beneficiado a una menor proporción de usuarios.

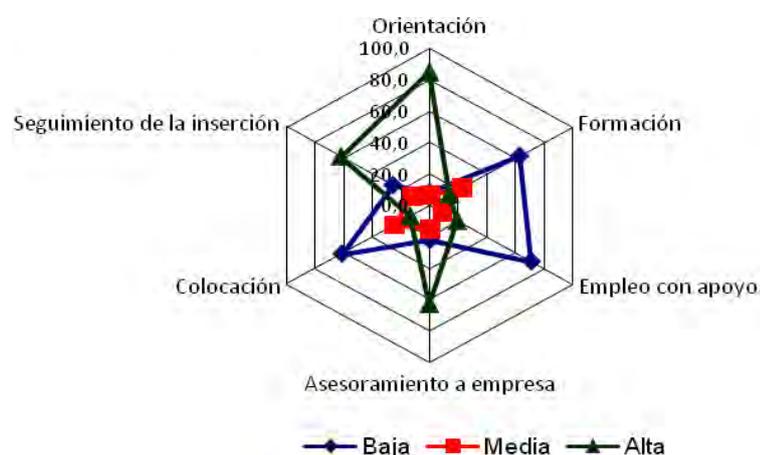
En cualquier caso, y en relación a la definición de la norma respecto a lo que es intermediación, **la práctica real excede en la mayoría de los casos, las actividades mínimas exigidas por la ley**. Así, un 44% de las entidades entrevistadas ofrecen a todos sus usuarios el servicio de orientación y un 37% también realizan asesoramiento a las empresas en relación con todas las candidaturas que trabajan. También un 33% declara que realiza un seguimiento de la inserción de todos sus usuarios (se entiende que de los insertados). En comparación, el alcance de las actividades de formación, colocación y sobre todo empleo con apoyo es menor. La primera se presenta como un servicio que alcanza, de media, en torno a un tercio de los usuarios de las entidades. Sólo un 13% de las entidades declara que gestiona colocaciones para entre la mitad y tres cuartos de sus usuarios.

	Orientación	Formación	Empleo con apoyo	Asesoramiento a empresas	Colocación	Seguimiento de la inserción
No realizamos	1	20	34	7	3	5
Menos de la mitad	4	16	6	6	30	10
Entre la mitad y tres cuartos	4	14	5	9	13	7
Más de tres cuartos pero no todas	7	2	7	1	3	4
Todas	44	6	5	37	4	33

Tabla 5. Proporción de atendidos en diferentes actividades de intermediación.

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Gráfico 17. Proporción de personas atendidas (sobre el total de usuarios en los últimos doce meses) en las entidades de intermediación según intensidad de las diferentes actividades

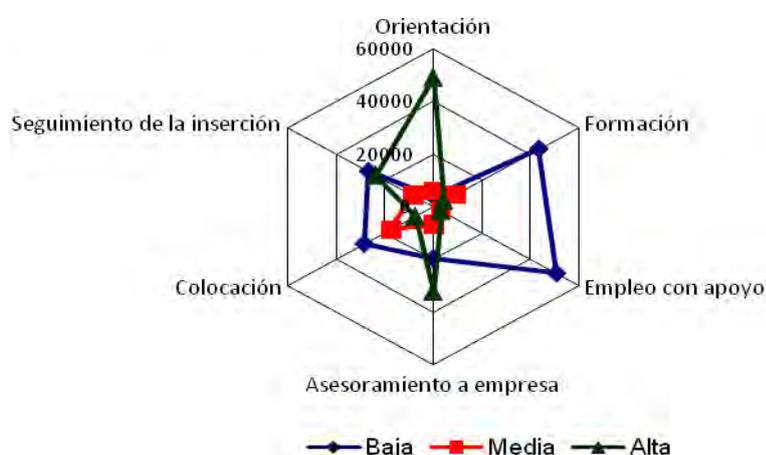


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Si tenemos en cuenta el **volumen total de personas atendidas** y la importancia relativa de las diferentes actividades de intermediación se observa que entre las entidades que atienden un mayor volumen de usuarios destacan:

- Las que realizan orientación para una proporción alta de sus usuarios
- Las que realizan formación y empleo con apoyo a una escasa proporción de usuarios
- Las que realizan asesoramiento a la empresas con una intensidad alta

**Gráfico 18. Suma de personas atendidas en las entidades de intermediación según intensidad de las diferentes actividades de intermediación.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Una forma de aproximarnos a la **eficacia relativa** (en términos de inserción) de las diferentes actividades es indagar la relación entre la mayor o menor intensidad de las diferentes actividades de intermediación y la proporción de **usuarios que han logrado insertarse**.

En el cuestionario incluimos una pregunta orientada a indagar la proporción de usuarios (sobre el total de atendidos en los últimos 12 meses) que han conseguido insertarse en ese mismo período. La respuesta se recogía en diferentes tramos, en una escala de 1 a 6, con la siguiente distribución:

1. Menos del 10%.
2. Del 10 al 30%.
3. Del 31 al 50%.
4. Del 51 al 70%.
5. Del 71 al 90%.
6. Del 91 al 100%.

De acuerdo a la siguiente tabla se observa que, en un primer análisis, las entidades que logran mayores tasas de inserción se caracterizan por:

- Una intensidad media-baja de orientación
- Una intensidad baja de formación
- Una intensidad alta de asesoramiento a empresas, seguimiento de la inserción y obviamente colocaciones.

**Tabla 6. Media de tasa de inserción en los últimos doce meses (De 1 -menos del 10%- a 6 – del 91% al 100%-) según intensidad de las diferentes actividades de intermediación.**

	Orientación	Formación	Empleo con apoyo	Asesoramiento a empresa	Colocación	Seguimiento de la inserción
Baja	3,0	2,5	2,5	1,9	2,2	1,9
Media	2,8	2,1	2,2	1,7	2,5	2,6
Alta	2,2	2,1	2,0	2,6	2,7	2,5

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Si tenemos en cuenta el tipo de entidad, un avance de la tipología de entidades en términos de la importancia relativa de las diferentes actividades de intermediación son:

- **Las entidades sin ánimo de lucro especializadas en la intermediación con personas con discapacidad son las que realizan una mayor variedad de actividades de intermediación:** desde la orientación al seguimiento de la inserción. En cada una de ellas, la proporción de las que tienen una intensidad alta en cada una de las actividades es superior a la media. La diferencia con otras entidades privadas sin ánimo de lucro no especializadas está sobre todo en que estas últimas realizan menos formación, menos actividades de empleo con apoyo, menos asesoramiento a empresas.
- **Las entidades privadas con ánimo de lucro destacan, respecto a la media, sobre todo por alta intensidad en formación, asesoramiento a empresas y colocaciones.** Sobre todo estas dos últimas.
- Finalmente, el perfil de las entidades públicas, se caracteriza más por intensidad media en colocación y bajas en el resto.

**Tabla 7. Distribución de las entidades de intermediación según tipo e intensidad de las diferentes actividades de intermediación.**

	Publica	Privada con ánimo de lucro	Privada sin ánimo de lucro especializada en PcD	Privada sin ánimo de lucro no especializada en PcD	Total
<b>Orientación</b>					
Baja	9,09	20,00	4,55		8,33
Media	18,18	6,67		8,33	6,67
Alta	72,73	73,33	95,45	91,67	85,00
<b>Formación</b>					
Baja	81,82	76,92	40,91	66,67	62,07
Media	18,18	7,69	36,36	25,00	24,14
Alta		15,38	22,73	8,33	13,79
<b>Empleo con apoyo</b>					
Baja	90,91	92,31	42,86	75,00	70,18
Media			19,05	8,33	8,77
Alta	9,09	7,69	38,10	16,67	21,05
<b>Asesoramiento a empresas</b>					
Baja	36,36	13,33	9,09	41,67	21,67
Media	18,18	6,67	13,64	25,00	15,00
Alta	45,45	80,00	77,27	33,33	63,33
<b>Colocación</b>					
Baja	55,56	61,54	66,67	60,00	62,26
Media	33,33	15,38	19,05	40,00	24,53
Alta	11,11	23,08	14,29		13,21
<b>Seguimiento inserción</b>					
Baja	63,64	28,57	4,55	25,00	25,42
Media	9,09	14,29		33,33	11,86
Alta	27,27	57,14	95,45	41,67	62,71
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

**La forma en que se está llevando a cabo la intermediación**, en general, adquiere especial relevancia cuando tenemos en cuenta al colectivo de las **personas con discapacidad** en búsqueda de empleo. Aún a sabiendas de la diversidad existente dentro del colectivo cabe pensar que para una buena parte son necesarias actividades adicionales a la puesta en contacto con ofertas de trabajo. En este punto quizás sería importante tener en cuenta la diversidad de servicios según el perfil de cada

candidato o candidata, en el que el tipo y grado de discapacidad generará diferencias significativas.

Así lo ponen de manifiesto los propios técnicos que trabajan diariamente con el colectivo: **la importancia de realizar actividades previas de información, orientación e incluso formación antes de lanzarse a la presentación de su candidatura a puestos concretos**. Es así sobre todo en el caso de la discapacidad intelectual y mental.

Es importante notar también las diferentes pautas en las actividades de intermediación según tengamos en cuenta las personas atendidas o las personas insertadas. Cuando tenemos en cuenta sólo este último indicador, la variedad de actividades de las entidades que alcanzan mayor volumen de inserción disminuye.

Por último, sería importante subrayar la importancia de la diversidad de actividades de intermediación que ponen en marcha las entidades especializadas para atender y planificar la atención a las personas con **discapacidad sobrevenida** por una enfermedad o accidente (laboral o no). El cambio que supone para la persona la experiencia de limitaciones funcionales que pueden interferir o limitar capacidades concretas de trabajo requiere de un período de adaptación, tanto si permanece en la empresa como si pierde su empleo y ha de buscar otro. Un trayecto en el que la intermediación tiene un papel relevante.

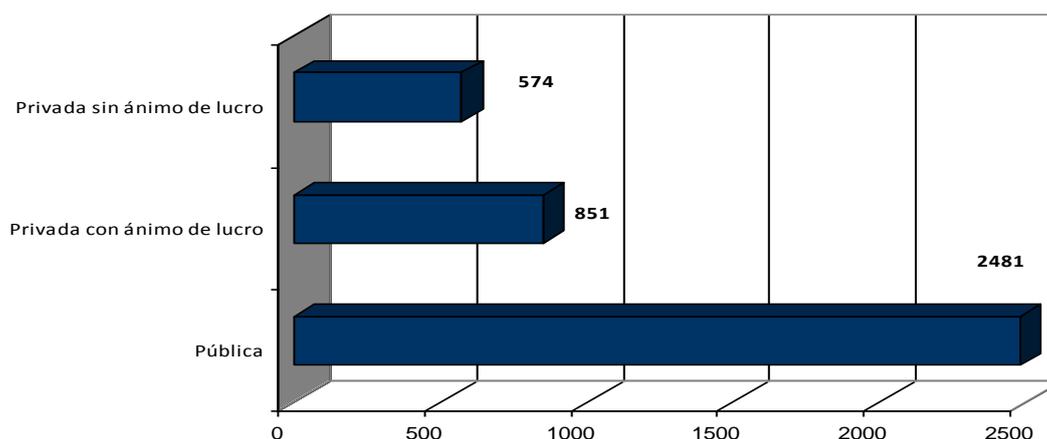
## 7. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO USUARIOS DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL.

En cifras absolutas, en el IIT del 2014, 5.622.900 personas acudieron a una oficina de los SPE para demandar empleo. 1.628.600 acudió a una agencia de colocación privada. Si dividimos esta cifra por el número de agencias autorizadas, (que son menos de las que en realidad están operando en el mercado) sale un número medio de personas atendidas por agencia de colocación de 1793.

En la encuesta se preguntó a las entidades sobre el volumen aproximado de personas atendidas en los últimos 12 meses. Nos referíamos al centro (independientemente de que la entidad tenga varios centros). **La cifra media de personas atendidas** por el conjunto de las entidades asciende a unas **1000 en un año**. No obstante hay una elevada dispersión respecto a este valor medio.

Así, de media, las entidades públicas son las que han atendido, en los últimos doce meses un mayor número de personas. Las que menos las entidades privadas sin ánimo de lucro.

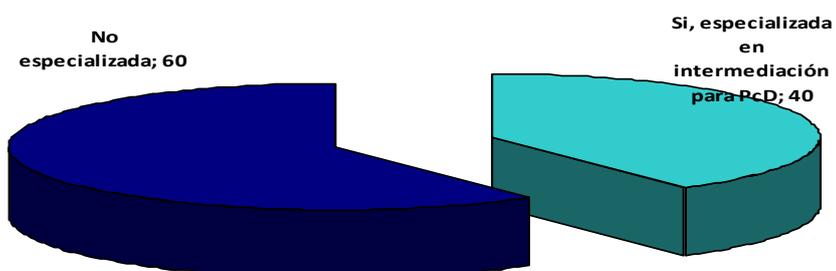
**Gráfico 19. Número medio de personas atendidas según tipo de entidad**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Es llamativo el alto porcentaje de las entidades que declaran estar especializadas en la intermediación laboral para personas con discapacidad: un 40%. La mayoría son entidades privadas sin ánimo de lucro. En este elevado porcentaje habría que tener en cuenta qué se entiende como especialidad. Puede interpretarse que las entidades han equiparado atender, aunque sea en una proporción minoritaria a personas con discapacidad, con estar especializada en discapacidad.

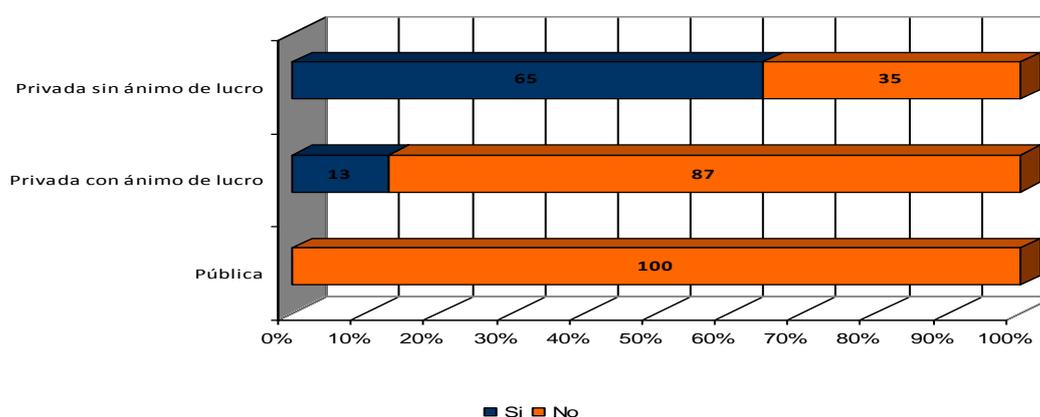
**Gráfico 20. Distribución de las entidades según estén o no especializadas en la intermediación de PcD**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

**La gran mayoría de las entidades que declaran estar especializadas en ese tipo de intermediación son entidades privadas sin ánimo de lucro, si bien entre las entidades privadas con ánimo de lucro, un 13% declara estar especializada en discapacidad.**

**Gráfico 21. Distribución de las entidades según tipo y especialización o no en la intermediación de PcD**

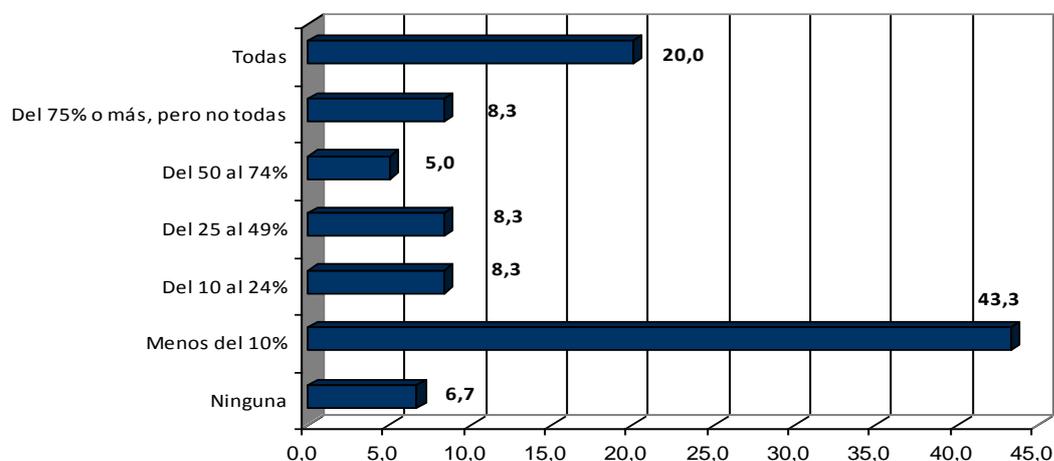


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

No obstante **la especialización de la intermediación laboral en personas con discapacidad presenta varios grados**. Así, preguntadas por la proporción de personas con discapacidad a las que han atendido, sobre el total de personas atendidas en los últimos doce meses, en torno a un 93% ha atendido a alguna persona con discapacidad. **El mayor número corresponde a las que declaran que han atendido a menos de un diez por ciento (el 43,3%)**. Entre más de un diez por ciento y menos del cincuenta por ciento, se ubican el 16,6% de las entidades entrevistadas.

**Sólo para un 20% de las entrevistadas, todas las personas atendidas tenían alguna discapacidad**. Al que habría que sumar el 13,3% que declara que entre las personas atendidas más del 50% han sido personas con discapacidad.

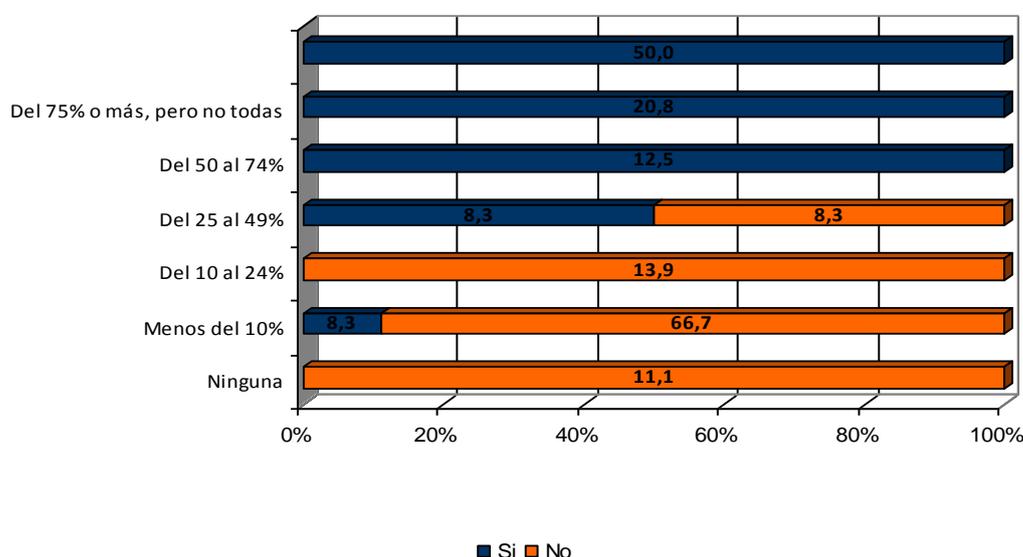
**Gráfico 22. Distribución de las entidades según porcentaje de PcD atendidas sobre el total de usuarios.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

De hecho, entre las que se declaran especializadas en discapacidad, el número de personas con esa condición atendidas a lo largo de los últimos meses puede representar entre el 100% y el 49% en términos generales.

**Gráfico 23. Entidades según el porcentaje de PcD atendidas y especialización o no en discapacidad.**



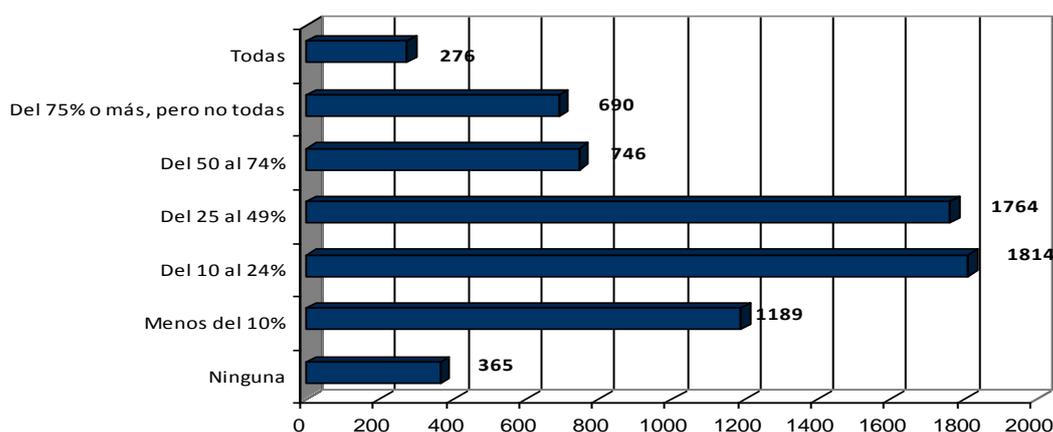
Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Esta *dispersión* de la especialización tiene importancia si tenemos en cuenta el volumen de personas atendidas. **Las entidades que se declaran especializadas en discapacidad han atendido, de media, en los últimos doce meses, 420 personas; mientras que las no especializadas, de media, han atendido a 1370.**

En esta diferencia intervienen diferentes factores, las actividades realizadas, los recursos humanos y materiales disponibles y la mayor complejidad de la intermediación dirigida a PcD, entre otros. Pero además **cabe interpretar que las personas con discapacidad encuentran en entidades generalistas (o con especializaciones varias) una posibilidad de intermediación.** Si es así, la aportación de estas entidades a la intermediación laboral de las PcD es importante, al menos en volumen. Tal como se refleja en el gráfico siguiente son las entidades que atienden a un mayor volumen de usuarios las que atienden a un menor porcentaje de PcD. Pero **también puede estar reflejando una segmentación del mercado de la intermediación dirigida a personas con discapacidad: aquellas PcD con mayores facilidades de inserción (y/o menos incidencia de las limitaciones asociadas a su discapacidad) acudirían en mayor medida a entidades generalistas. Así se refleja también en los grupos de discusión.** Mientras que aquellas otras PcD con más dificultades (por tipo

y/o grado) acudirían en mucha mayor medida a entidades especializadas. **Esto plantea una cuestión en relación a la financiación de las actividades de intermediación y el uso de la inserción como un indicador principal de los resultados.** Como ya se ha dicho más arriba, **las necesidades de las personas con discapacidad requieren de una estrategia de intermediación que incluye una mayor variedad de actividades.** De hecho así lo demuestran los datos:

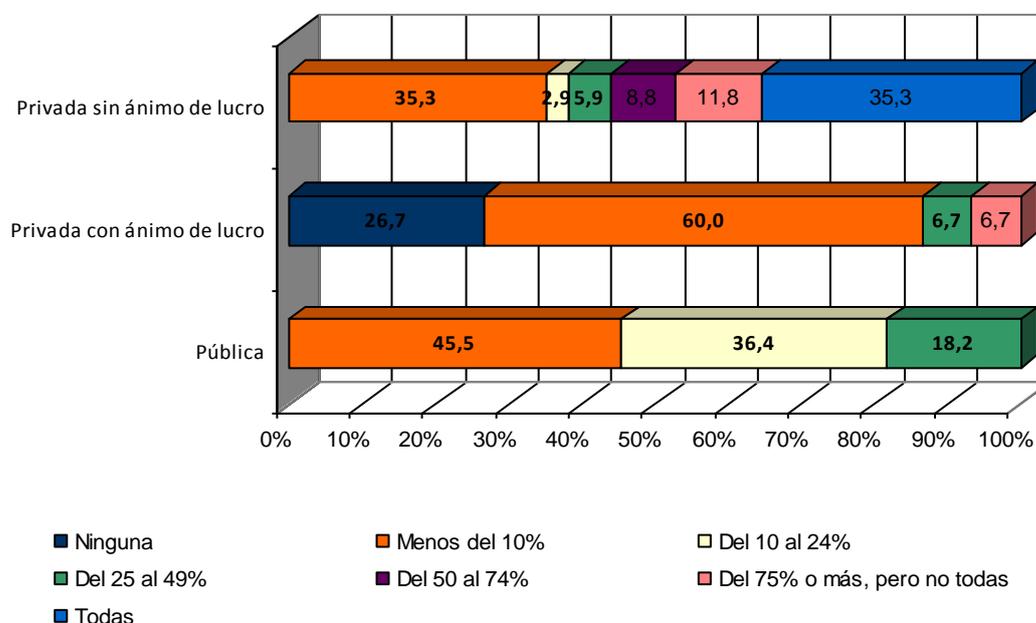
**Gráfico 24. Número medio de personas atendidas en los últimos 12 meses según proporción de PcD atendidas.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Finalmente, cabe subrayar la **importancia de las entidades públicas** en la intermediación laboral de personas con discapacidad. Si bien en el mayor número de los casos el porcentaje es inferior al 10%, hay que tener en cuenta el volumen medio de usuarios atendidos.

**Gráfico 25. Porcentaje de personas con discapacidad atendidas sobre el total de usuarios según tipo de entidad**

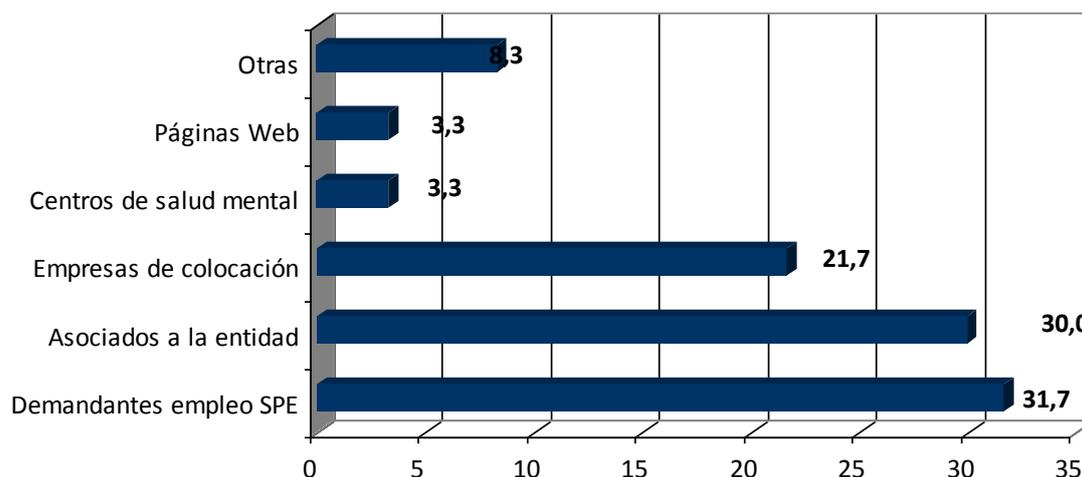


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

### La procedencia de los usuarios

Para el mayor número de entidades, los usuarios proceden de los demandantes de empleo que les remiten los servicios públicos de empleo. Otra fuente importante de usuarios son los asociados a la entidad (en torno a 1 de cada 3) y las empresas de colocación (en torno a 1 de cada 4). Es aún mínimo el acceso a los servicios de intermediación a través de las páginas web.

**Gráfico 26. Vías principales por las que acceden los usuarios a las entidades de intermediación.**



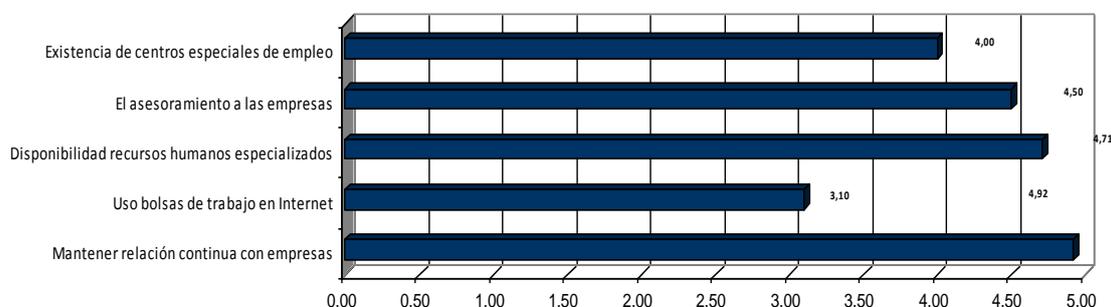
Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

## 8.- CAPTACIÓN DE OFERTAS

La captación de ofertas de trabajo constituye una actividad central en la intermediación, una tarea aún más compleja en una situación de crisis y elevadas tasas de paro. En los últimos doce meses desde la realización de la encuesta (julio 2014), la práctica totalidad de las entidades encuestadas han realizado captación (el 98%).

Los factores que más influyen en la consecución de buenos resultados en la captación de ofertas son, a partir del grado de importancia concedido a cada uno, en una escala de 1 a 5, el mantenimiento de una relación continua con las empresas y la disponibilidad de recursos humanos especializados.

**Gráfico 27. Valoración media (escala de 1- ninguna importancia- a 5 –muchísima importancia-) del grado de importancia de diferentes factores en el proceso de captación de ofertas**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Entre las entidades públicas y las entidades privadas y sobre todo las privadas sin ánimo de lucro especializadas en discapacidad, se da mantener una relación continua con las empresas.

El apoyo y/o asesoramiento prestado a las empresas es otro factor del que se considera que tiene una gran importancia, especialmente entre las entidades privadas con ánimo de lucro y las privadas sin ánimo de lucro no especializadas.

**Tabla 8. Valoración media (escala de 1- ninguna importancia- a 5 –muchísima importancia-) del grado de influencia en la captación de ofertas.**

	Públicas	Privadas con ánimo de lucro	Privadas sin ánimo de lucro no especializadas	Privadas sin ánimo de lucro especializadas en discapacidad
Mantener una relación continua con las empresas	4,91	4,93	4,86	5,00
Hacer uso de las bolsas de trabajo en Internet	2,55	3,71	3,00	2,83
La disponibilidad de recursos humanos especializados	4,73	4,50	4,86	4,67
El apoyo o asesoramiento que presta a las empresas	4,27	4,50	4,73	3,92
La existencia de centros especiales de empleo	3,64	4,14	4,05	3,08

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

La importancia del asesoramiento a empresas y la disponibilidad de recursos humanos especializados son aún mayores entre las entidades especializadas en discapacidad, para las que también es más relevante la existencia de centros especiales de empleo.

## 9.- LAS COLOCACIONES Y FACTORES DE ÉXITO EN LA INTERMEDIACIÓN

### 9.1.- LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO

En 2013 se produjeron casi 2 millones de envíos de trabajadores a ofertas gestionadas por los servicios públicos de empleo. Este volumen tan solo representó un mínimo descenso con respecto al registro del año anterior (2,01 millones), lo que revela tanto la atonía de las nuevas ofertas puestas a disposición de los SEPE como el mantenimiento de la intensidad de la intermediación.

Estas intermediaciones **resultaron en colocación en un 8,6 por 100** de las ocasiones, aunque ello representó un aumento con respecto al porcentaje alcanzado en 2012 (7,3 por 100).

El 60 por 100 de las colocaciones fueron protagonizadas por trabajadores no beneficiarios de prestaciones. El porcentaje de éxito mayor se registró entre los trabajadores mayores de 45 años no beneficiarios de prestaciones (casi del 12 por 100).

Finalmente, hay que señalar que **el porcentaje de ofertas rechazadas fue mínimo**, puesto que no alcanzó el 1 por 100 del total y, además, descendió con respecto a 2012.

En 2013, cerca de 200.000 contratos fueron bonificados, lo cual supuso un ascenso muy pequeño en comparación al año anterior.

El 75 por 100 de los contratos bonificados fueron de carácter temporal, lo cual supuso un repunte sobre el peso de estos contratos en las bonificaciones de 2012 (dos tercios del total).

Un tercio de los contratos bonificados se suscribieron con personas con discapacidad.

Teniendo estos datos de referencia, conviene tomar con cautela los porcentajes de inserción que declaran conseguir las entidades de intermediación entrevistadas. En

cualquier caso, las diferencias entre las distintas entidades podrían poner de manifiesto que las menores tasas de inserción corresponden a las entidades públicas y las privadas sin ánimo de lucro.

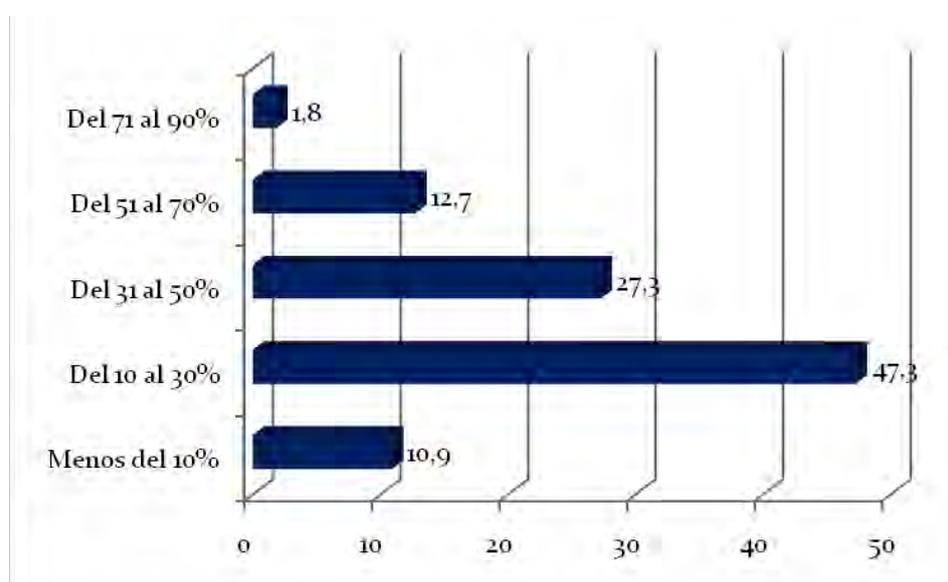
El interés de los resultados de la encuesta reside más en la comprobación de diferentes pautas en la intermediación y en la relación entre personas atendidas y colocadas.

## 9.2.- LAS COLOCACIONES GESTIONADAS POR LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

El éxito de la intermediación en tanto actividad con la que se pretende la inserción laboral ha sido moderado en los últimos doce meses.

El 47,3% de las entidades declaran que han insertado entre un 10 y un 30% de las personas atendidas en los últimos doce meses. Solo el 14,5% supera unas tasas de inserción superiores al cincuenta por ciento.

**Gráfico 28. Porcentaje de personas insertadas sobre el total de personas atendidas en los últimos doce meses.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Si tenemos en cuenta la media de personas atendidas según los porcentajes de inserción declarados por las entidades, y hacemos una aproximación al rango de inserción en los últimos doce meses, además de los datos absolutos, se aprecia la aportación de aquellas entidades que aun con tasas de inserción menores conseguirían

un número de personas colocadas mayor por su mayor número en el conjunto de entidades.

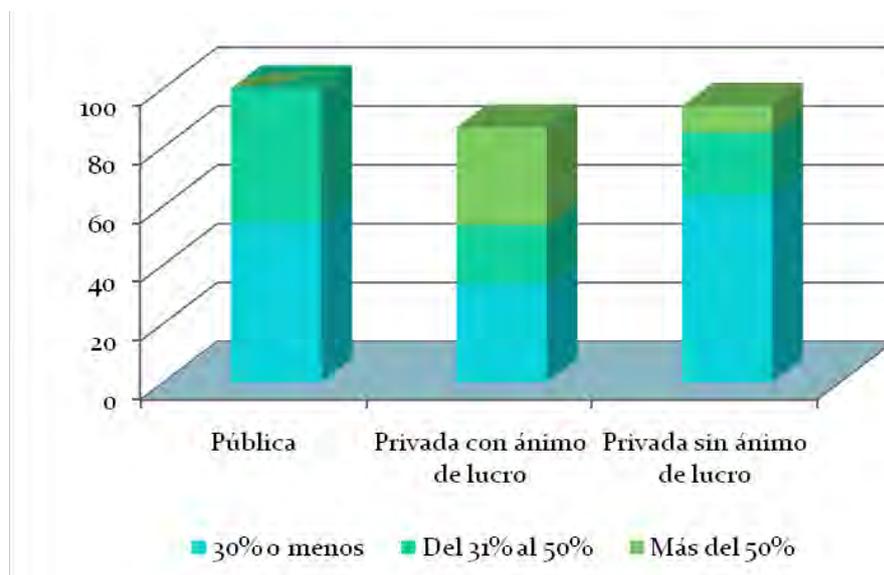
**Tabla 9. Media de personas atendidas según porcentaje de inserción**

P16 ¿Qué porcentaje aproximado de las personas que ha atendido su centro en los últimos 12 meses se ha insertado?	Media	Rango de inserción en los últimos 12 meses
NsNc	350	
Menos del 10%	292	De 1 a 28
Del 10 al 30%	1334	De 13 a 400
Del 31 al 50%	1049	De 325 a 524
Del 51 al 70%	690	De 351 a 483
Del 71 al 90%	600	De 426 a 540
<b>Total</b>	<b>1000</b>	

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Las tasas de inserción varían según el tipo de entidad: entre las públicas y las entidades privadas sin ánimo de lucro, hay una mayor proporción de las que consiguen una tasa de inserción inferior al 30%. Las tasas más altas son más frecuentes entre las privadas con ánimo de lucro. Dado que las entidades especializadas en discapacidad son todas ellas privadas sin ánimo de lucro, la mayor parte (el 65%) consigue tasas de inserción por debajo del 30%.

**Gráfico 29. Porcentaje de personas insertadas sobre el total de personas atendidas en los últimos doce meses según tipo de entidad.**

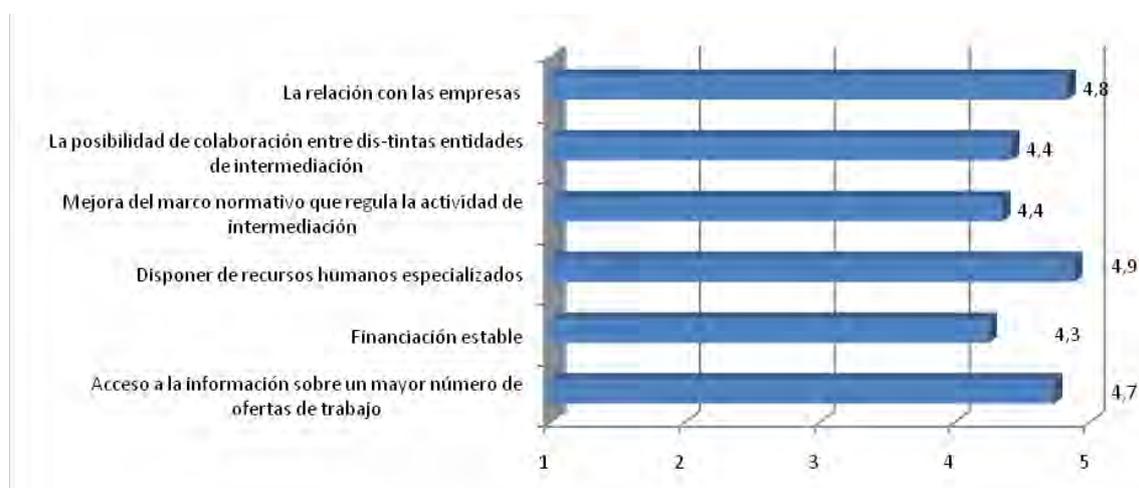


Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

### 9.3.- ASPECTOS NECESARIOS PARA LA MEJORA DE LAS TASAS DE INSERCIÓN.

Preguntadas por el grado de importancia de diferentes recursos/aspectos para mejorar la inserción laboral de las personas a las que atiende, las entidades consideran que todos tienen una gran importancia (valor por encima de 4). Destacan especialmente, la relación con las empresas (4,8) y disponer de recursos humanos especializados (4,9).

**Gráfico 30. Valoración media (1 –nada importante- a 5 –muy importante) de la importancia de diferentes recursos para aumentar la inserción de las personas a las que atiende**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

Aunque las diferencias entre los diferentes tipos de entidad es mínimo, apuntamos aquellas que alcanzan mayores diferencias respecto a la media para cada tipo de entidad.

- Entre las públicas: el acceso a un mayor número de ofertas de trabajo.
- Entre las privadas con ánimo de lucro: la financiación estable, disponer de recursos humanos especializados y la relación con las empresas.
- Entre las privadas sin ánimo de lucro: la financiación estable, disponer de recursos humanos especializados y la mejora del marco normativo.
- Finalmente, entre las privadas sin ánimo de lucro especializadas en intermediación laboral para PcD, destacan sobre todo, el acceso a un mayor número de ofertas, disponer de recursos humanos especializados y la posibilidad de colaboración entre distintas entidades.

**Tabla 10. Valoración media (1 –nada importante- a 5 –muy importante) de la importancia de diferentes recursos para aumentar la inserción de las personas a las que atiende según tipo de entidad.**

	Públi cas	Priva das con ánim o de lucro	Privadas sin ánimo de lucro especiali zadas	Privadas sin ánimo de lucro especiali zadas en PcD	To tal
Acceso a la información sobre un mayor número de ofertas de trabajo	4,82	4,73	4,64	4,83	4,73
Financiación estable	3,82	4,33	4,55	4,00	4,25
Disponer de recursos humanos especializados	4,55	5,00	4,95	4,92	4,88
Mejora del marco normativo que regula la actividad de intermediación	4,09	4,33	4,64	4,08	4,35
La posibilidad de colaboración entre distintas entidades de intermediación	4,36	4,33	4,45	4,50	4,42
La relación con las empresas	4,82	5,00	4,77	4,75	4,83

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

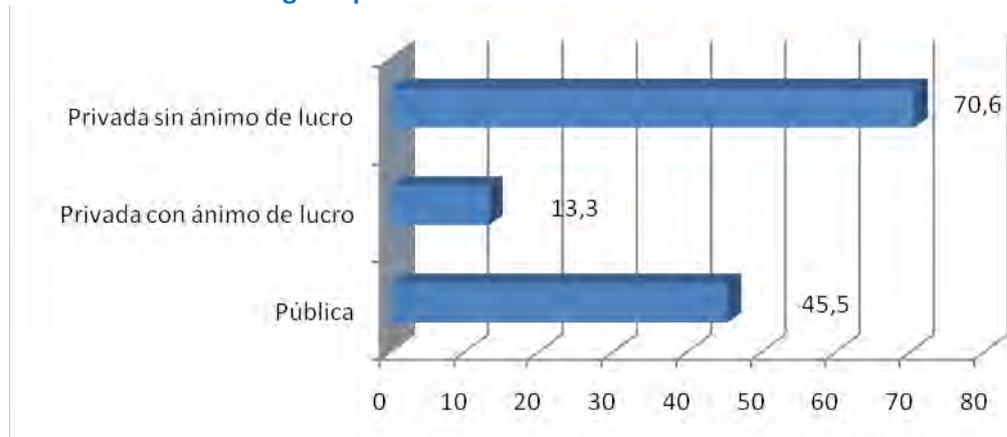
### La inserción de personas con discapacidad

Como ya se describió en el primer epígrafe de este informe la intermediación dirigida a personas con discapacidad se extiende más allá de las entidades especializadas.

Así, si un 38% de las entidades declara que está especializada en la intermediación laboral dirigida a PcD, el 51% de las entidades declara haber intervenido en la contratación de personas con discapacidad.

Pero en este caso, son las entidades sin ánimo de lucro entre las que existe un mayor número de entidades que han intervenido en la colocación de PcD.

**Gráfico 31. Porcentaje de entidades que han intervenido en la colocación de una PcD en los últimos doce meses según tipo de entidad.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

A las entidades que han tenido alguna experiencia de colocación de PcD en los últimos doce meses se les ha preguntado por el grado de influencia, en la contratación de PcD, de distintos factores.

Los dos aspectos a los que se concede mayor influencia son el ajuste del perfil profesional del candidato/a al puesto de trabajo y la existencia de subvenciones y bonificaciones a la contratación de PcD. Ambos con valoraciones medias (4,8 y 4,3 respectivamente) sobre su grado de influencia por encima del cumplimiento de la cuota (3,6). Es interesante contrastar la percepción sobre la influencia de las bonificaciones a la contratación cuando se compara con la incidencia de las mismas

sobre el total de contrataciones suscritas con PcD, que es una pequeña parte (ver capítulo 4).

**Gráfico 32. Valoración media (escala de 1 –ninguna influencia- a 5 –muchísima influencia- del grado de influencia de diferentes aspectos en la inserción laboral de las PcD.**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

De nuevo, hay matices en la percepción sobre el grado de influencia de los distintos factores. Para las entidades especializadas en la intermediación de PcD es más importante la influencia del cumplimiento de la cuota, así como el cumplimiento de los convenios o acuerdos de la empresa (puntuación de 4 en ambos casos frente al 3,61 y 3,33 respectivamente de media).

Las subvenciones/bonificaciones son un factor percibido con mayor grado de influencia por parte de las entidades privadas con ánimo de lucro y las entidades públicas.

Las iniciativas o políticas de Responsabilidad Social Empresarial es un factor con mayor influencia según la percepción de las entidades privadas con ánimo de lucro y, en mayor medida, por las entidades especializadas en intermediación laboral dirigida a las PcD.

**Tabla 11. Valoración media (escala de 1 –ninguna influencia- a 5 –muchísima influencia-) del grado de influencia de diferentes aspectos en la inserción laboral de las PcD**

	Públicas	Privadas con ánimo de lucro	Privadas sin ánimo de lucro no especializadas	Privadas sin ánimo de lucro especializadas en PcD	Total
Cumplimiento cuota de contratación	3,60	3,00	3,60	4,00	3,61
Cumplimiento convenio/acuerdo de la empresa	3,80	3,00	3,11	4,00	3,33
Subvenciones/bonificaciones seguridad social	4,80	5,00	4,10	4,25	4,29
Política de RSE	3,40	3,50	3,30	3,75	3,39
Ajuste del perfil profesional al puesto	5,00	5,00	4,75	5,00	4,84

Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

#### 9.4.- LOS FACTORES DE ÉXITO DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

Más allá de solicitar información sobre la influencia y/o importancia de distintos factores en la mejora de los distintos procesos/actividades implicados en la intermediación, en el cuestionario se incluyó una pregunta abierta sobre los factores que más han contribuido a los éxitos alcanzados por la entidad.

Entre los aspectos que más destacan figuran: la importancia de ajustar perfiles de oferta y demanda, la relación con las empresas, el conocimiento del mercado de trabajo en el que se opera y la actitud del candidato. Desde el punto de vista interno se señalan sobre todo factores relacionados con el trabajo en equipo, la formación y la atención individualizada.

**Tabla 12. Los tres aspectos que más han influido en el éxito conseguido por la entidad**

Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
Trabajo en equipo Relación con las empresas	Trabajo en equipo Dedicación y confianza	Disposición del Usuario El conocimiento Coordinación con otras entidades
Actitud del candidato Rapidez de ejecución	La rapidez El seguimiento del usuario	Trabajo en equipo Apoyo para el mantenimiento del trabajo
Adecuación del perfil a la oferta Trabajo previo de los Orientadores con el usuario	Iniciativa de la gente Agilidad	Capacidad de los usuarios Cercanía al puesto del trabajo
Aumento de demandantes Buen contacto con la empresa Buscar el puesto de trabajo a medida	Buena formación El ajuste del perfil El apoyo a las empresas El trabajo que se realiza para buscar el perfil de los usuarios	El equipo multidisciplinar que tenemos El preparado de procesos de selección El reciclaje de las personas
Conocimiento del tejido empresarial de la zona Continuidad de todo el proceso	Formación y capacitación de los técnicos Hacer un seguimiento cada dos días a la empresa	El trabajo en equipo Empleo con apoyo y seguimiento
Disponibilidad del Usuario El seguimiento a las empresas, En los perfiles de los usuarios	La fidelización de empresas La superación de los usuarios Las cualificaciones de los usuarios Poder ofrecer un buen trabajo	Equipos de trabajo Hacer una buena labor de prospección de mercado Información a las empresas
Especialización Formación		La rapidez La rapidez de la ejecución de la oferta
Habilidades de los usuarios implicación del usuario	Por formación Prácticas Presencia técnica y análisis del puesto	La sensibilización de la empresa Preparación de la entrevista
La actitud de las personas La atención personalizada a cada uno de los usuarios como a las empresas	Pro actividad de la empresa al querer Contratar	Programas de inserción la posibilidad de hacer un acercamiento a la

La presencia del técnico laboral	Seguimiento	empresa y subvencionar la contratación Seguimiento de los usuarios Trabajar individualmente y complementarlo con grupos que se puedan identificar con otras personas que tengan las mismas capacidades
Mantener contacto con las empresas	Seguimiento y acompañamiento a los usuarios	
Mejora social	Seguimiento y apoyo tras la inserción	
Programa de empleo con apoyo	Seguridad	
Programa de trabajo	Trabajo de captación	
Programa incorpora Rapidez	Trayectoria	
Saber cruzar la orientación con el puesto que se requiere		
Sensibilización previa		
Tener el apoyo de la administración pública		
Tesón		
Trato personal		
Trayectoria		

La mayoría de las entidades operan en el ámbito local o autonómico. El conocimiento del mercado de trabajo y el contacto con las empresas son dos aspectos que influyen en la red de las entidades. Pero además hay otros actores que de manera directa o indirecta pueden estar influyendo en la labor de intermediación, en la actitud de los demandantes y en el éxito de la inserción de las personas con discapacidad.

Según los datos de la encuesta, se confirma la prioridad de las empresas individuales (un 4,7 en una escala que valora la importancia concedida de 1 a 5) como actor cuya implicación se considera relevante para mejorar la inserción laboral de los usuarios a los que atiende.

Los otros dos actores de quienes se considera relevante su implicación para ese mismo fin son las entidades especializadas en discapacidad y las familias.

Los actores cuya implicación se considera menos relevante son las organizaciones sindicales, las organizaciones empresariales y las administraciones públicas.

**Gráfico 33. Valoración media (Escala de 1 –nada relevante- 2 –muy relevante-) sobre la relevancia de la implicación de los siguientes actores para aumentar la tasa de inserción laboral de las personas a las que atiende**



Fuente: Encuesta a entidades de intermediación laboral (N=60). Junio 2014

## 10.- CONCLUSIONES

1.- La intermediación laboral como mecanismo que pone en relación la oferta y demanda de trabajo ha experimentado cambios significativos en los últimos diez años en una actividad que, al menos nominalmente, estaba principalmente gestionada por los Servicios Públicos de Empleo. Los cambios normativos, la crisis económica y los objetivos y recomendaciones de la UE se han traducido en una entrada de actores privados, en una demanda de mayor transparencia de los procesos vinculados a la puesta en relación de oferta y demanda de trabajo y en el despliegue de una mayor variedad de actividades orientadas tanto a mantener e impulsar la relación con las empresas y organizaciones que demandan trabajadores como a desarrollar la capacidad de adaptación de los demandantes de empleo a los cambios en los contenidos de trabajo, en las nuevas formas en que se expresan estos requerimientos y en el mismo modo en que buscan empleo.

2.- La entrada de los actores privados se produce primero, con el reconocimiento de entidades privadas sin fines de lucro como actores de intermediación y un año después, con ese mismo reconocimiento a las entidades privadas con ánimo de lucro, principalmente las ETT (Ley 35/2010 y Ley 3/2012).

3.- En el marco de las Políticas Activas de Empleo, y en concreto en los Planes Anuales de Políticas de Empleo (PAPE) en el período 2012-2014, la colaboración público – privada en materia de intermediación tiene una importancia creciente. En este marco se contemplan iniciativas tanto en el ámbito estatal como en las distintas comunidades autónomas. En este caso, pueden además aplicarse iniciativas propias en esa materia.

4.- Los resultados de la intermediación laboral empiezan a ser objeto de medición en los distintos ámbitos territoriales y se condiciona la financiación de las iniciativas en función de los resultados obtenidos.

5.- En este contexto, la colaboración público-privada en materia de intermediación queda encuadrada en la puesta en marcha del Acuerdo Marco que regula la contratación, a nivel estatal, de las entidades privadas que colaborarán con los servicios públicos de empleo en materia de intermediación. Esta iniciativa se pone en marcha en el año 2014 y da lugar a la elección de 80 entidades.

6.- Si bien, en el ámbito de las CCAA se pueden poner en marcha iniciativas propias en materia de colaboración con entidades privadas, la norma no resuelve el papel de las que no han sido seleccionadas. Este aspecto es especialmente relevante para las entidades privadas sin ánimo de lucro y en concreto para las especializadas en discapacidad.

7.- En el marco de los objetivos de modernización de los servicios públicos de empleo se crea muy recientemente el Portal Único de Empleo en el que se pretenden recoger todas las demandas de empleo y las ofertas de las que dispongan los servicios públicos y todas aquellas otras privadas que se quieran añadir voluntariamente.

8.- Otros procesos que inciden en los cambios en el modo en que se hace intermediación son los procesos de reestructuración empresarial, en los que cada vez es más frecuente (por indicación normativa) la contratación de servicios de *outplacement* o recolocación. Las actividades que se incluyen en estos casos tienen mucho en común con las actividades de intermediación.

9.- Por otra parte, el proceso que han de llevar a cabo las empresas para responder a la necesidad de adaptación de los puestos de trabajo o cambio de puesto dentro de la misma empresa para los trabajadores afectados por una limitación, enfermedad y/o

discapacidad sobrevenida que se prevé en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y desarrollan los convenios tiene similitudes con un proceso de intermediación laboral.

10.- Los demandantes de empleo solicitan mayor calidad en los servicios de intermediación. Desde mejorar en el acceso a una oferta de trabajo hasta una atención individualizada eficaz que permita a las personas desempleadas tomar decisiones más informadas sobre sus trayectorias laborales en un contexto de creciente incertidumbre.

11.- En este contexto, las diferencias entre las distintas entidades de intermediación no sólo remiten al número de usuarios atendidos. En un mercado de la intermediación en pleno proceso de cambio la forma en que se conciben las actividades incluidas (orientación, formación, asesoramiento a empresas, colocación, seguimiento de la inserción o empleo con apoyo) genera cada vez más diferencias entre las distintas entidades y los resultados que obtienen. Aspectos especialmente relevantes para las entidades especializadas en discapacidad.

12.- En la Ley 56/2003 de Empleo, se define la agencia de intermediación laboral como una empresa destinada a la intermediación laboral, cuyo fin es "proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus necesidades". En el RD 1796/2010, las agencias de colocación definen aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que, en coordinación y, en su caso, colaboración con el servicio público de empleo correspondiente, realicen actividades de intermediación laboral que tengan como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores aquellas más apropiadas a sus requerimientos y necesidades". En la misma norma se incluyen como actividades de intermediación: la valoración de perfiles, aptitudes, conocimientos y cualificación profesional de las personas que requieran sus servicios; valorar los requerimientos y características de los puestos de trabajo, poner en relación oferta y demanda y aquellas otras actividades, que la entidad decida desarrollar: orientación, información, selección.

13.- Según el tipo de relación que mantengan con el SPE, las agencias de colocación pueden ser autorizadas (no reciben financiación del SPE) o colaboradoras (suscriben un convenio de colaboración y reciben financiación pública de acuerdo a los compromisos

adquiridos). Si la agencia de colocación es privada, al menos el 40% de los fondos con los que financia su actividad no han de ser públicos. Este porcentaje desciende hasta el 10% en el caso de las entidades privadas sin ánimo de lucro.

14.- Las agencias de colocación, tanto las autorizadas como las colaboradoras, han de ofrecer servicios gratuitos y llevar a cabo su actividad respetando los principios de igualdad y no discriminación. Asimismo han de disponer de sistemas informáticos compatibles con el SISPE y presentar una memoria anual de las actividades realizadas.

#### **La situación de las personas con discapacidad.**

15.- Un 4,8% de la población en edad laboral tiene un certificado de discapacidad. El tipo de discapacidad debida a deficiencias osteoarticulares supone un 24,3%, el sistema neuromuscular (19,1%) seguido de la discapacidad intelectual y los trastornos mentales (un 12,2% y un 11,3% respectivamente). En el extremo opuesto, las deficiencias del sistema auditivo (4,3%), otro tipo de discapacidad (5,7%) y sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio (6,7%) se presentan en menor grado en dicha población.

16.- Las tasas de actividad y empleo son mucho más bajas entre las PcD que en el resto de la población (un 36,6% y un 33,1% respectivamente) frente al 77% y 57,8% de las personas sin discapacidad

17.- La tasa de paro, aunque similar (24,5% y 25% de las PcD y de personas sin discapacidad) ha crecido de manera más rápida, especialmente a partir de 2011, entre los primeros.

18.- De todos los contratos suscritos en el año 2012, el 1,16% (171.185) correspondieron a personas con discapacidad, la mayoría temporales (el 89,8%). Además ha crecido la rotación en la contratación en el colectivo (número de personas con más de un contrato a lo largo de un año). Un 59,47% de esos contratos se han suscrito con hombres. Y un 58% lo fue con personas de edades comprendidas entre los 25 y 44 años.

19.- La mayoría de los contratos (el 64%) lo suscribieron personas con discapacidad física. Han crecido las contrataciones a personas con discapacidad psíquica y sensorial entre 2013 y 2012.

20.- El 60,53% de los contratos realizados lo han sido para trabajos de jornada completa, aunque entre las mujeres el porcentaje de contratos a tiempo parcial es mayor (el 53,42%).

21.- Del total de parados registrados a diciembre de 2013, el 2,94% eran personas con discapacidad. Entre estos, el 45,97% presenta una discapacidad física, el 22,83% una psíquica y el 13,39% una sensorial. Un 17% no declara el tipo de discapacidad.

#### **Agencias de intermediación.**

22.- Según datos de la EPA, en el año 2011, un 31,56% de los demandantes de empleo acudieron a una agencia de colocación, frente a un 61,73% que lo hizo a los servicios públicos de empleo. En el 2014 esos porcentajes se reducen al 28,96% y el 52,70% respectivamente. La utilización del SPE y de las agencias de intermediación privadas por parte de los demandantes pone de manifiesto el papel regulador y la creciente colaboración pública con las agencias privadas: cuando aumenta el uso de uno de ellos lo hace el otro, y viceversa.

23.- En el marco de este proyecto se ha realizado una encuesta a 60 agencias de colocación seleccionadas de entre las que figuran en el registro público del Servicio Estatal Público de Empleo (SEPE). La selección de las entidades ha sido intencional de modo que pudiésemos contar con un número significativo según tipo (privadas y públicas y especializadas o no en discapacidad) así como según el tamaño. La unidad de análisis son los centros de trabajo y a ellos se refieren la mayoría de los datos obtenidos. Los objetivos de la encuesta se han dirigido a obtener información e identificar diferentes tipos de entidades de intermediación según el alcance (diversidad de actividades realizadas) y resultados obtenidos. No son resultados significativos estadísticamente.

24.- En julio de 2014 figuraban 908 entidades distintas en el registro de agencias de colocación del SEPE. A partir de la codificación que hemos realizado, el 54% son entidades privadas con ánimo de lucro, un 33,3% son entidades sin ánimo de lucro y un 12,8% públicas. Aproximadamente un 6,7% son ETT's. Sólo un 7,2% están especializadas en discapacidad. En la encuesta realizada, hemos sobrerrepresentado las entidades privadas sin ánimo de lucro con la finalidad de obtener un número suficiente de las especializadas en discapacidad.

25.- Según la encuesta: un 81% de las entidades entrevistadas son privadas, de las cuales el 56,7% son sin ánimo de lucro. Un 44,1% de las agencias registradas tienen una antigüedad superior a los 10 años. Y un 34% ha sido creada en los últimos tres años.

26.- La mayoría de las entidades entrevistadas desarrollan su actividad en el ámbito local (un 46,6%) frente a poco menos de un cuarto con presencia en todo el territorio del estado (23,3%).

27.- Según las respuestas de los entrevistados, las subvenciones constituyen la fuente de financiación más importante para las agencias de colocación en su conjunto. Las aportaciones de las empresas son más importantes para las privadas con ánimo de lucro y, aunque en menor medida, también para las privadas sin ánimo de lucro no especializadas en discapacidad.

28.- La mayoría (el 69%) cuenta con diez o menos empleados. En un 16,4% de los centros entrevistados trabajan más de 30 personas.

29.- En cifras absolutas, en el IIT del 2014, 5.622.900 personas acudieron a una oficina de los SPE para demandar empleo. 1.628.600 acudió a una agencia de colocación privada. Si dividimos esta cifra por el número de agencias autorizadas, (que son menos de las que en realidad están operando en el mercado) sale un número medio de personas atendidas por agencia de colocación de 1793.

30.- En la encuesta se preguntó a las entidades sobre el volumen aproximado de personas atendidas en los últimos 12 meses. Nos referíamos al centro (independientemente de que la entidad tenga varios centros). **La cifra media de personas atendidas** por el conjunto de las entidades asciende a unas **1000 en un año**. No obstante hay una elevada dispersión respecto a este valor medio. Así, de media, las entidades públicas son las que han atendido, en los últimos doce meses, a un mayor número de personas. Las que menos las entidades privadas sin ánimo de lucro.

31.- La valoración de la relación que mantienen con los servicios públicos de empleo arroja mejores puntuaciones (en una escala de 1 a 5) en los aspectos relacionados con los requisitos para la acreditación como agencia de colocación. Las entidades se muestran menos satisfechas con la información sobre ofertas, los candidatos que les remiten o la remuneración de los servicios por parte de los servicios públicos de

empleo (con puntuaciones entre 2 y 3). Las entidades sin ánimo de lucro manifiestan una mayor satisfacción que las agencias de colocación privada con ánimo de lucro.

32.- Se analiza el alcance de la intermediación desde dos perspectivas: las diferentes actividades que realizan y la proporción de usuarios atendidos (intensidad) en cada una de ellas. Utilizamos la siguiente clasificación: cuando el porcentaje es inferior al 50%, la intensidad es baja, entre el 50% y los tres cuartos, la intensidad es media, y cuando es superior, la intensidad es alta.

33.- Un 44% de las entidades realiza actividades de orientación para todas las personas atendidas. Un 37% realiza actividades de asesoramiento a las empresas en relación con todas las personas que han atendido. El 33% hace seguimiento de la inserción para todos los usuarios que han insertado. Las actividades menos extendidas son la formación, el empleo con apoyo y las colocaciones.

34.- Las entidades que cuentan con mayores tasas de inserción se caracterizan por una intensidad media-baja en orientación, baja en formación y alta en asesoramiento a empresas. Sin embargo, las pautas son distintas según el tipo de entidad. Las entidades sin ánimo de lucro especializadas en la intermediación con personas con discapacidad son las que realizan una mayor variedad de actividades de intermediación para un mayor número de usuarios: desde la orientación al seguimiento de la inserción. En relación con otras entidades sin ánimo de lucro no especializadas en discapacidad, realizan más formación, actividades de empleo con apoyo y asesoramiento a empresas. Las entidades privadas con ánimo de lucro, entre las que se encuentran las ETT's, se caracterizan por intensidad alta de formación, asesoramiento a empresas y colocaciones. Las entidades públicas son las que presentan un perfil más bajo en todas las actividades, excepto en colocación (con una intensidad media).

35.- Si en vez de tener en cuenta la proporción de personas atendidas en las diferentes actividades tenemos en cuenta la proporción de personas insertadas aparecen dos tipos muy diferenciados: las entidades privadas sin ánimo de lucro especializadas mantienen la importancia relativa de todas las actividades incluidas en la intermediación. Por otra parte, entre las entidades privadas con ánimo de lucro destacan aquellas con una mayor presencia de actividades de formación, asesoramiento a empresas y obviamente colocaciones.

36.- La atención a las personas con discapacidad no es privativa de las entidades especializadas. Entre las entrevistadas, un 40% declara estar especializada en discapacidad. En la práctica totalidad se trata de entidades sin ánimo de lucro.

37.- Esta especialización tiene que ser matizada desde dos puntos de vista. En primer lugar, si tenemos en cuenta la proporción que suponen las personas con discapacidad atendidas sobre el total de usuarios. En este caso, en la mayoría de los casos (43,3%) supone menos de un diez por ciento. Solo en un 20% de las entidades entrevistadas todas las personas atendidas en el último año han tenido algún tipo de discapacidad. En segundo lugar, en este caso en términos absolutos, conviene tener en cuenta el volumen total de personas con discapacidad atendidas. Las entidades que se declaran especializadas en discapacidad han atendido, de media, en los últimos doce meses, 420 personas; mientras que las no especializadas, de media, han atendido a 1370.

38.- En términos globales esto puede significar que la discapacidad es cada vez menos una condición que limita la búsqueda de empleo de modo que el colectivo se vería beneficiado de mayores posibilidades. Pero también puede ser un indicador de la segmentación de la intermediación: entidades generalistas (tanto públicas como, sobre todo, privadas con ánimo de lucro) y entidades especializadas (sin ánimo de lucro) que atienden a personas con discapacidad con menores y mayores dificultades de inserción laboral respectivamente. Un aspecto de especial relevancia en la definición de criterios para asignar fondos.

39.- Para el conjunto de las entidades, los usuarios proceden en la gran mayoría de los casos de los demandantes de empleo remitidos por los servicios públicos de empleo. Los asociados a la entidad y las empresas de colocación son otras de las vías de acceso de los usuarios a los servicios de intermediación que prestan las entidades.

#### **Captación de ofertas**

40.- La captación de ofertas de trabajo constituye una actividad cada vez más relevante para las entidades. La práctica totalidad ha realizado alguna actividad al respecto. Este es un factor que introduce desigualdad entre las entidades por distintas razones: las ETT's y fundaciones asociadas que operan como agencias de colocación parten con mayor ventaja (por recursos disponibles y acceso a ofertas de trabajo).

41.- De hecho, en opinión de los entrevistados, los factores que más inciden en el éxito de esta actividad son el mantenimiento de una relación continua con las empresas y la disponibilidad de recursos humanos especializados. El asesoramiento a las empresas constituye un factor crítico de éxito para las entidades sin ánimo de lucro. Para las entidades especializadas en discapacidad la importancia del asesoramiento a empresas y la disponibilidad de recursos humanos especializados es aún mayor.

42.- Del total de personas enviadas a ofertas de trabajo, (en torno a dos millones) por los servicios públicos de empleo en el año 2013, un 8,6% se insertó. Un porcentaje que mejora el 7,3% del año anterior. El porcentaje de ofertas rechazadas no llegó al 1%.

43.- En torno a 200.000 de los contratos suscritos fueron bonificados. De estos un tercio fue con personas con discapacidad.

44.- Según los resultados obtenidos de la encuesta, el 47,3% de las entidades declaran que han insertado entre un 10% y un 30% de las personas atendidas. Las tasas de inserción más altas corresponden a las entidades privadas con ánimo de lucro.

45.- Las entidades entrevistadas consideran la relación con las empresas y la disponibilidad de recursos humanos especializados como dos recursos importantes para mejorar la inserción de las personas a las que atiende. Le sigue en importancia, el acceso a un mayor número de ofertas. La financiación estable es más relevante para las entidades privadas. Entre las privadas sin ánimo de lucro especializadas en discapacidad destaca la disponibilidad de recursos humanos especializados y la colaboración entre distintas entidades.

46.- En relación con la mejora de la inserción laboral de las personas con discapacidad, los dos aspectos a los que se concede mayor influencia son el ajuste del perfil profesional del candidato/a al puesto de trabajo y la existencia de subvenciones y bonificaciones a la contratación de PcD. Ambos con valoraciones medias (4,8 y 4,3 respectivamente), por encima del cumplimiento de la cuota (3,6). Para las entidades especializadas en la intermediación de PcD es más importante la influencia del cumplimiento de la cuota, así como el cumplimiento de los convenios o acuerdos de la empresa (puntuación de 4 en ambos casos frente al 3,61 y 3,33 respectivamente de media. Las iniciativas o políticas de Responsabilidad Social Empresarial son un factor con mayor influencia según la percepción de las entidades privadas con ánimo de lucro

## ÁMBITO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

y, en mayor medida, por las entidades especializadas en intermediación laboral dirigida a las PcD.

## ANEXO METODOLÓGICO

### Universo

En el registro de agencias de colocación del SEPE, **en julio de 2014 figuran 908 entidades** distintas, de acuerdo a una primera clasificación (y a falta de datos que los confirmen) la distribución es la siguiente:

El relación a esos criterios, el universo así considerado tiene la siguiente distribución:

- 491 entidades privadas con ánimo de lucro
- 302 entidades privadas sin ánimo de lucro
- 116 públicas.

Del total,

- 844 entidades no están especializadas en discapacidad y
- 65 sí lo están.

### Muestra diseñada

En el diseño de la muestra de agencias de colocación hemos partido del registro de agencias acreditadas por el Servicio Estatal Público de Empleo (SEPE).

Se elaboró una base de datos y se procedió a una codificación de cada una de ellas según la naturaleza de las mismas (públicas y privadas y dentro de éstas entre ánimo de lucro y sin ánimo de lucro).

Adicionalmente se contrastó este listado con el de agencias de colocación especializadas en discapacidad que obtuvimos de la publicación del CERMI a través del Servicio de Información sobre Discapacidad (SID). De este modo, introdujimos una segunda clasificación que diferenciaba entre especializadas y no especializadas en discapacidad. Además se llevó a cabo una indagación individual en aquellas que la información de partida no permitía establecer la clasificación establecida.

Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra (60) y los objetivos del estudio descartamos la selección aleatoria ya que el mayor número de entidades pequeñas y que operan principalmente en el ámbito local dejaba fuera a las grandes entidades de intermediación privadas (especialmente ETT's). Por ello, procedimos a una selección

ÁMBITO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INTERMEDIACIÓN  
LABORAL DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

intencional con el objetivo de dar entrada a los diferentes tipos en número suficiente como para poder compararlos entre sí.

Otro criterio establecido para la realización del trabajo de campo fue la selección de centros de trabajo de las entidades seleccionadas. De este modo, tenía más sentido la comparación posterior de los resultados obtenidos (en términos de usuarios atendidos e insertados) y permitía una mayor cobertura territorial.

Con estos criterios, se diseñó la siguiente muestra

CCAA	<i>Privada con ánimo de lucro</i>	<i>Privada sin ánimo de lucro SI especializada</i>	<i>Privada sin ánimo de lucro NO especializada</i>	<i>Públicas</i>	<i>Total general</i>
Andalucía	2	1	2	1	6
Aragón	1	2			3
Cantabria	1		1		2
Castilla La Mancha			2	1	3
Castilla y León	1	1	1		3
Cataluña	1	3	2	1	7
Ceuta y Melilla	1		1		2
Comunidad de Madrid	1	2	2	1	6
Comunidad Foral de Navarra		1	1		2
Comunidad Valenciana	1	2		2	5
Extremadura		1	1		2
Galicia		2		1	3
I. Baleares		1		1	2
I. Canarias	1			1	2
La Rioja	1	1			2
País Vasco	1	2	1		4
Principado de Asturias	1	1	1		3
Región de Murcia	2			1	3
Total general	15	20	15	10	60

### Muestra obtenida

Tras la realización del trabajo de campo, las variaciones han sido mínimas. La distribución final ha sido la siguiente

	Tipo Entidad antes de campo				Total
	1 Privada con ánimo de lucro	2 Privada sin ánimo de lucro Especializada	3 Privada sin ánimo de lucro No Especializada	4 Públicas	
1 Andalucía	1	1	2	1	5
2 Aragón	1	2			3
3 Cantabria	1		1		2
4 Castilla La Mancha			2	1	3
5 Castilla y León	1	1	1		3
6 Cataluña	1	3	2	1	7
7 Ceuta y Melilla	1		1		2
8 Comunidad de Madrid	2	2	2	1	7
9 Comunidad Foral de Navarra		1	1		2
10 Comunidad Valenciana	1	2		2	5
11 Extremadura		1	1		2
12 Galicia		2		1	3
13 I. Baleares		1		1	2
14 I. Canarias	1			1	2
15 La Rioja	1				1
16 País Vasco	1	3	1		5
17 Principado de Asturias	1	1	1		3
18 Región de Murcia	2			1	3
Total	15	20	15	10	60

El trabajo de campo se realizó mediante encuestación telefónica. En la gran mayoría de los casos la realización de la entrevista estuvo precedida por una llamada telefónica para identificar a la persona de contacto y el envío por correo electrónico del cuestionario.

## CUESTIONARIO

**Presentación del Entrevistador/a:** Buenos días/tardes. La Fundación Once está realizando con la Fundación Francisco Largo Caballero, un Estudio sobre Intermediación Laboral de Personas con Discapacidad. Para ello, estamos realizando una encuesta a las agencias de colocación. El objeto del estudio es estrictamente científico y su colaboración de gran interés. Sus respuestas serán tratadas de forma estadística, guardando en todo momento la confidencialidad de sus respuestas

Nombre de la entidad \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_

**A continuación le voy a formular unas preguntas de clasificación referidas a la entidad en la que usted trabaja.**

**P\_1. ¿Me podría indicar cuántos años hace que opera su entidad como agencia de intermediación/colocación?**

1. Menos de 1 año.
  2. De 1 a 3 años.
  3. De 3 y un día a 6 años.
  4. De 6 y un día a 10 años.
  5. Más de 10 años.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_2. El ámbito en el que desarrolla la actividad su entidad es:**

1. Local.
  2. Autonómico.
  3. Estatal.
  4. Internacional.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_3. ¿Me podría indicar, por favor, si su entidad es...?**

1. Pública.
  2. Privada con ánimo de lucro.
  3. Privada sin ánimo de lucro.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_4. ¿Su entidad está especializada en la intermediación laboral para personas con discapacidad?**

1. Sí.
  2. No. → **Pasar a P\_6**
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_5. En caso afirmativo, ¿en algún tipo de discapacidad? (Respuesta Múltiple)**

1. Física.
  2. Sensorial.
  3. Intelectual.
  4. Mental.
  5. Todas las anteriores.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**Las siguientes preguntas del cuestionario se refieren a la actividad que realiza el centro en el que usted trabaja, que es al que estamos llamando**

**P\_6. En los últimos 12 meses, ¿a cuántas personas aproximadamente ha atendido su centro?**

**Entrevistador:** Insistir en que se trata de una cifra aproximada.

**P\_7. Su centro, ¿está registrada como una entidad colaboradora del servicio público de empleo estatal?**

1. Sí.
2. No.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_8. En la relación que mantiene o haya podido mantener con los servicios públicos de empleo, por favor valore la importancia de los siguientes aspectos en la actividad de intermediación que desarrolla, en una escala del 1 al 5 donde 1 es Ninguna Importancia y 5 Mucha Importancia.**

**P\_8.a. Información de ofertas de trabajo.**

**P\_8.b. Los candidatos que puedan remitirle.**

**P\_8.c. Las remuneraciones de los servicios que pueda prestar.**

**P\_8.d. Los requisitos para ser una entidad colaboradora.**

**P\_8.f. La agilidad en la gestión de propuestas o incidencias.**

0. No Sabe / No contesta (no leer)
9. No ha mantenido ni mantiene relaciones con el Servicio Público de Empleo.

**P\_9.** ¿Me podría indicar las vías principales por las que acceden los usuarios a sus servicios?

**(Respuesta Múltiple)**

**Entrevistador:** NO LEER, Respuesta espontánea. Señalara las TRES MÁS IMPORTANTES.

1. Demandantes de empleo proporcionados por el servicio de público de empleo.
  2. Asociados a la entidad.
  3. Iniciativa individual.
  4. Empresas para colocación.
  5. Otra/s ¿Cuál/es? **(Respuesta abierta P\_9.a)**
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_10.** ¿Qué proporción, aproximada, han supuesto en los últimos 12 meses las personas con discapacidad a las que ha atendido en su servicio de intermediación/colocación?

1. Ninguna. → **Pasar a P\_12**
  2. Menos del 10%.
  3. Del 10 al 24%.
  4. Del 25 al 49%.
  5. Del 50 al 74%.
  6. Del 75% o más, pero no todas.
  7. Todas.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_11.** ¿Y en los últimos 12 meses su centro ha atendido a personas a las que les ha sobrevenido la discapacidad mientras trabajaban?

1. Sí.
  2. No.
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_12.** De las actividades siguientes, indique por favor, el porcentaje de

usuarios que han participado en cada una de ellas en los últimos 12 meses, utilizando la siguiente escala:

1. No realizamos → **Pasar siguiente actividad**
  2. Menos de la mitad
  3. Entre la mitad y tres cuartos
  4. Más de tres cuartos pero no todas
  5. Todas
0. No Sabe / No contesta (no leer)

**P\_12.a.** Orientación.

**P\_12.b.** Formación.

**P\_12.d.** Empleo con apoyo.

**P\_12.d.** Asesoramiento a las empresas

**P\_12.e.** Colocación

**P\_12.f.** Seguimiento de la inserción.

**Sólo si realiza colocación (P\_12.e distinto de 1)  
formular P\_13**

**P\_13.** En las colocaciones gestionadas en los últimos doce meses, ¿me puede indicar los tres aspectos que más han influido en el éxito conseguido por su entidad?

**P\_13.a.** Aspecto 1 **(Respuesta abierta)**

**P\_13.a.** Aspecto 2 **(Respuesta abierta)**

**P\_13.a.** Aspecto 3 **(Respuesta abierta)**

**A todas los centros**

**P\_14.** En los últimos 12 meses, su centro ha realizado captación de ofertas de empleo para las personas a las que atiende?

1. Sí.
2. No. → **Pasar a P16**
0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_15.** En el proceso de captación de ofertas de trabajo para las personas a las que atiende, ¿me podría indicar el grado de importancia que tiene cada uno de los siguientes factores en una escala del 1 al 5, donde 1 es Ninguna importancia y 5 es Mucha importancia?

- P\_15.a. Mantener una relación continua con las empresas.
- P\_15.b. Hacer uso de las bolsas de trabajo en Internet.
- P\_15.c. La disponibilidad de recursos humanos especializados.
- P\_15.d. El apoyo o asesoramiento que presta a las empresas.
- P\_15.f. La existencia de centros especiales de empleo.

0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_16.** ¿Qué porcentaje aproximado de las personas que ha atendido su centro en los últimos 12 meses se ha insertado?

8. Menos del 10%.
9. Del 10 al 30%.
10. Del 31 al 50%.
11. Del 51 al 70%.
12. Del 71 al 90%.
13. Del 91 al 100%.

0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_17.** En los últimos 12 meses, ¿su centro ha intervenido en la contratación de personas con discapacidad?

1. Sí.
2. No. → **Pasar a Pregunta 20.**

0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_18.** En su opinión, en los contratos suscritos por las empresas con personas con discapacidad en los últimos 12 meses, ¿cuál considera que es el grado de influencia de los siguientes factores? Indíquelo, por favor, en una escala del 1 al 5, donde 1 es Ninguna influencia y 5 es Mucha influencia.

P\_18.a. Cumplir la cuota de contratación a personas con discapacidad que la ley establece a las empresas de más de 50 trabajadores.

P\_18.b. Cumplir el convenio/acuerdo de la empresa en materia de contratación.

P\_18.c. Subvenciones/bonificaciones a la Seguridad Social

P\_18.d. La existencia de una política de responsabilidad social corporativa en la empresa.

P\_18.e. Que se ajuste al perfil profesional que se requiere para ocupar el puesto.

0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_19.** ¿Considera importante la influencia de algún otro factor?

1. Sí. ¿Cuál/es? (**Respuesta abierta P\_20a**)

2. No.

0. **No Sabe / No contesta (no leer)**

**P\_20.** Teniendo en cuenta su ámbito de actuación, ¿en qué medida considera importante cada uno de los siguientes recursos para aumentar la inserción de las personas a las que atiende? Valore del 1 al 5, donde 1 es

Ninguna importancia y 5 es Mucha importancia.

P\_20.a. Acceso a la información sobre un mayor número de ofertas de trabajo.

P\_20.b. Financiación estable.

P\_20.c. Disponer de recursos humanos especializados.

P\_20.d. Mejora del marco normativo que regula la actividad de intermediación.

P\_20.e. La posibilidad de colaboración entre distintas entidades de intermediación.

P\_20.f. La relación con las empresas.

0. No Sabe / No contesta (no leer)

P\_21. ¿Hay algún otro recurso que considere importante?

1. Sí. ¿Cuál/es? (Respuesta abierta P\_22.a)

2. No.

0. No Sabe / No contesta (no leer)

P\_22. En el ámbito en el que actúa, ¿en qué medida considera relevante la implicación de los siguientes actores para aumentar la tasa de inserción laboral de las personas a las que atiende? Valore del 1 al 5, donde 1 es Ninguna relevancia y 5 es Mucha relevancia.

P\_22.a. Las empresas individuales.

P\_22.b. Las asociaciones empresariales.

P\_22.c. Las organizaciones sindicales.

P\_22.d. Las entidades locales.

P\_22.e. Las administraciones públicas.

P\_22.f. Las entidades especializadas en discapacidad.

P\_22.g. Los centros de formación.

P\_22.h. Las familias.

0. No Sabe / No contesta (no leer)

P\_23. En relación a la financiación que su centro tiene para llevar a cabo los servicios que presta, por favor, valore el grado de importancia de las siguientes fuentes a través de una escala al 1 al 5, donde 1 es Nada importante y 5 es Muy importante.

P\_23.a. Presupuesto público.

P\_23.b. Subvenciones.

P\_23.c. Empresas privadas.

P\_23.d. Cuotas de asociados.

P\_23.e. Honorarios por la prestación de servicios.

0. No Sabe / No contesta (no leer)

P\_24. ¿Me puede indicar cuántas personas trabajan en su centro?

0. No Sabe / No contesta (no leer)

P\_25. Para terminar, ¿me podría decir cuál es su función en el centro?

1. Director/a (o similar).

2. Técnico/a de empleo.

3. Orientador/a.

4. Otros.

0. No Sabe / No contesta (no leer)

DATOS DE LA ENTREVISTA:

Fecha:

Duración:

MUCHAS GRACIASPOR SU COLABORACIÓN