



DEPHI
MATICA

**TRABAJOS DE RECOGIDA, GRABACIÓN
Y DEPURACIÓN DE LA INFORMACIÓN
DE LA ENCUESTA ANUAL LABORAL 2018**

INFORME FINAL



Noviembre de 2019

Unión Europea
Fondo Social Europeo
“El FSE invierte en tu futuro”



VISIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA

Partiendo de la experiencia acumulada en el desarrollo de la Encuesta Anual Laboral 2018, en las páginas siguientes exponemos los principales aspectos que definieron el trabajo de campo para la consecución de la encuesta en los términos alcanzados.

El resultado final de la recogida de datos alcanza una cifra de 9.977 unidades que representan un 99,46% del total muestral; de éstas, 1 encuesta quedó finalmente sin validar. Las incidencias alcanzan a 343 unidades, la mayor parte son empresas no localizadas 286 registros, negativas a colaborar 52 casos y 5 bajas; los registros declarados como incidencia fueron sustituidos por empresas de la muestra de reserva, siempre con unidades de estratos equivalentes, excepto para las unidades exhaustivas.

A lo largo del trabajo de campo, desde el operativo telefónico, se gestionaron un total de 50.389 llamadas, que representan una media final de 4,82 contactos telefónicos por unidad muestral.

También destacamos el uso intensivo del correo electrónico en la gestión de los trabajos de campo, un total de 4.451 mails gestionados como medio de contacto con los informantes para la reclamación de la encuesta, usando la cuenta de correo electrónico específicamente habilitada por el Ministerio.

Los trabajos preparatorios para la salida a campo implicaron la depuración del fichero muestral con la revisión y corrección de la información para garantizar que la totalidad de los registros contienen datos suficientes y precisos de identificación y localización. En esta fase previa de depuración y enriquecimiento del fichero muestral, se ejecuta la búsqueda automática y manual de teléfonos, se exponen resultados de la búsqueda en un apartado siguiente. La ampliación de datos de contacto (informantes, teléfonos y mail) se completa con la información disponible para las unidades que respondieron en 2017, fichero facilitado por el propio Ministerio.

El trabajo de campo se inicia el 4 de septiembre con el primer envío postal de la carta de presentación del estudio a 7.784 unidades; no se enviaron al total de 10.031 empresas titulares, puesto que para el resto de 2.247 unidades, se disponía de correo electrónico actualizado en la muestra de 2.017 y, por acuerdo con el Ministerio, se decidió proceder al envío inicial solo vía mail.

Al día siguiente, 5 de septiembre se envían un total de 11.278 correos electrónicos a las direcciones de mail disponibles en la muestra de partida, (para 1.693 registros se les envía mail a dos direcciones de correo existentes). Los trabajos de reclamación, validación y depuración de la encuesta finalizaron efectivamente el día 13 de noviembre con la última entrega de ficheros de datos al Ministerio.

La cumplimentación de la encuesta por Internet alcanza al 98,46% de los cuestionarios recibidos, siendo totalmente marginal el uso de las otras vías de respuesta; por mail recibimos 140 encuestas y 14 por correo postal o fax. Hubo un mínimo de informantes que solicitaron el uso del correo postal, nos pidieron que enviáramos por correo solo 52 empresas y devolvieron por esta vía 5 cuestionarios. Esto demuestra que, excepto Internet, el resto de vías de respuesta ya es evidentemente marginal, nunca descartados porque para conseguir estos niveles de cobertura tan altos hay que atender y ponerse a disposición de los informantes para conseguir su colaboración y respuesta.

En relación a la fase de validación, fase crítica en cuanto a la comprobación, corrección de errores en el desarrollo de los trabajos, con el objeto de garantizar la calidad final de la información y atendiendo a las normas-controles de validación establecidos, en el capítulo 5 se detallan los aspectos más relevantes de esta fase del trabajo.

ÍNDICE

	Página
1. EL TRABAJO DE CAMPO	4
1.1. Organización de la jornada laboral y equipo de trabajo	5
1.2. Control y seguimiento de la cobertura	5
1.3. Vía de recogida de cuestionarios	12
1.4. Fase de reclamación telefónica, emisión y recepción de llamadas	12
1.5. Reenvíos de cartas y cuestionarios por mail	20
1.6. Búsqueda de datos de contacto, localización de las unidades informantes	21
2. INCIDENCIAS	24
3. EL CUESTIONARIO	27
4. EL CUESTIONARIO WEB	36
5. LA VALIDACION	37
5.1. La validación	38
5.2. La validación final	49

1. EL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se inicia el día 4 de septiembre con el envío postal de las cartas de presentación del estudio, en las que se requiere la colaboración de las unidades informantes y la cumplimentación de la encuesta por Internet, facilitando las claves de acceso a la web del estudio. La documentación de la encuesta, el cuestionario y la carta de presentación se tradujeron a las cuatro lenguas oficiales, catalán, euskera, gallego y valenciano, como forma de mejorar el contacto con las unidades informantes. Se facilitó la opción de seleccionar idioma para la cumplimentación de la encuesta en Internet, de la misma forma los envíos de cartas fueron bilingües para esas comunidades y el modelo de cuestionario en las distintas lenguas estuvo disponible en formato 'pdf' para los informantes que así lo solicitasen.

El día 5 de septiembre, de acuerdo con el Ministerio, se procedió al envío masivo de la carta del estudio por correo electrónico a las direcciones de correo disponibles en la muestra de titulares, un total de 11.278 mails (en el caso de 1.693 empresas que tenían 2 mails de contacto, se envió a las dos direcciones).

La fase de reclamación telefónica, comienza inmediatamente para ganar todo el tiempo posible, de acuerdo al ajustado calendario y el elevado nivel de cobertura comprometido en el estudio. El trabajo se vertebró en torno a un único sistema informático de gestión general, del que el operativo telefónico (CATI) es un subconjunto de tareas (emisión de llamadas, recepción de llamadas distribuidas a través de un IVR, buzón para mensajes, etc.), integradas en aquel. A lo largo del trabajo, desde el operativo telefónico se gestionaron un total de 50.389 llamadas, lo que representa una media final de 4,82 contactos telefónicos por unidad muestral.

El día 6 de septiembre siguiente al envío mail comenzamos la emisión de llamadas para la recuperación de cuestionarios; ese día se ejecutaron 1.701 llamadas, 1.608 salientes y 93 entrantes. Enfatizamos que se emitieron un total de 9.857 llamadas en 4 días, entre el viernes 6 y el miércoles 11 de septiembre (2.464 llamadas diarias).

Con el fin de alcanzar la cobertura comprometida, se envió un mail de reclamación del cuestionario el día 23 de septiembre, antes de la finalización de plazo propuesto para el día 27, para maximizar el efecto fin de plazo. Así en esa semana se consigue alcanzar el 76% de cuestionarios reclamados (tan solo tres semanas después del comienzo de los trabajos de campo).

Ante la ralentización de la llegada de cuestionarios en las últimas semanas, los días 3 y 14 de octubre se enviaron mails de reclamación del cuestionario a las empresas pendientes, con el objeto de recuperar algunas unidades "perezosas", incluidas las que habían comenzado el cuestionario en la web pero aún no estaba completo, o incluso algunas empresas a las que solo quedaba dar al botón de finalizar y enviar encuesta. De este modo, añadido al envío de estos mails fin de encuesta, la insistencia desde el operativo telefónico, se consiguieron los cuestionarios suficientes que nos permitió alcanzar el 99,46% de cobertura.

El trabajo de campo finaliza efectivamente el día 13 de noviembre con la 11ª entrega de datos al Ministerio, se alcanza una cobertura del 99,46%, con 9.977 encuestas entregadas; de éstas quedó 1 sola encuesta sin validar por la falta de respuesta del informante en la fase de validación, por más que se insistió tanto telefónicamente como vía mail, durante días.

1.1. Organización de la jornada laboral y equipo de trabajo.

La jornada laboral se organizó para cubrir el tramo horario de 8 de la mañana a 21 horas, dando un amplio margen a los informantes que hicieran uso de la línea 900. Además de la extensión del horario a los sábados con un agente de guardia de 10 a 14 horas.

A lo largo de los primeros días de trabajo se comprobó que la jornada hasta las 21 horas no resultaba nada productiva, entonces se restringió hasta dejar sólo un agente que cubriera el horario de tarde hasta las 21 horas, y otros dos hasta las 20 horas. Los sábados no resultaron para nada efectivos sin embargo se mantuvo a un agente trabajando.

La mayoría del personal se concentró en el horario de 8 a 18, mayoritariamente a jornada completa.

En cuanto a la adecuación de las llamadas a los horarios laborales más habituales por zona geográfica, es habitual en la empresa organizar las llamadas de teleoperadores por provincia, de tal modo que a los agentes que se incorporan a las 8 se les asignan filtros de Comunidades Autónomas tales como Euskadi y Cataluña que suelen iniciar la jornada laboral con cierta antelación respecto al centro y sur. Lo mismo se hace para Canarias que se asigna a filtros especiales para comenzar a llamar a partir de las 10 de la mañana en general.

De acuerdo a lo comprometido con el Ministerio, el equipo de trabajo se organizó teniendo en cuenta los plazos para la realización del estudio, de modo tal que semanalmente se realizaron ajustes en la plantilla de agentes dedicados, según la evolución en la recepción de cuestionarios, la cobertura conseguida.

1.2. Control y seguimiento de la cobertura.

Desde el inicio de los trabajos de campo hasta la finalización del mismo el punto más crítico, fue el control y seguimiento de la cobertura; los niveles de cobertura y el plazo comprometidos no permitían prácticamente margen de error, aunque se contara con una muestra de reserva para sustituir a las unidades declaradas como incidencias.

En cuanto al punto anterior es importante señalar que la cota de incidencias alcanzada fue realmente muy baja, solo se registraron 5 empresas en situación de ‘baja’ y el resto de incidencias fueron por negativas a responder o ilocalizadas, estas últimas concentradas en estratos bajos, empresas de menor tamaño. Se tomaron todas las medidas para localizar a las empresas no contactadas y evitar la negativa a responder como se señala en el capítulo ‘2. Incidencias’.

El control exhaustivo de la cobertura y situación de la muestra objetivo, se valoró diariamente mediante la revisión de los partes del trabajo de campo, comprobando la evolución diaria de la llegada de encuestas y analizando la cobertura según distintos criterios de estratificación que nos permitieron atender y reforzar el trabajo en los ámbitos detectados como más retrasados en función de la marcha global del trabajo.

La revisión de la llegada diaria de cuestionarios permitió a los responsables valorar y detectar que no hubiera anomalías en la evolución de la recepción de encuestas, cosa que efectivamente y de acuerdo a la tabla ‘1 Evolución de la recogida para cada semana y acumulado’ no dio lugar a correcciones o medidas de ajuste particulares.

Uno de los puntos de atención fue el aumento de recursos en la fase de reclamación a los estratos que iban quedando retrasados, incidiendo en las distintas fases del trabajo para conseguir la respuesta de las empresas de esos estratos, tareas tales como:

- se reforzó la fase de reclamación, asignando esas unidades a agentes con mejores rendimientos y los más cualificados, inclusive con la intervención directa de los responsables;
- se incidió en la fase de localización y búsqueda de datos de contacto para las unidades de esos estratos en situación de ilocalizadas o no contactadas;
- se reforzó la fase de reclamación de las unidades negativas a responder con la intervención directa de responsables de campo.

Con respecto al seguimiento de la cobertura nos remitimos a los resultados tabulados presentados en este apartado. En definitiva, podemos apuntar que el control y seguimiento de la cobertura se materializó en el seguimiento diario del trabajo de campo, prestando suma atención a todos los mecanismos de control y de aseguramiento de la calidad propuestos y desarrollados en la ejecución del estudio.

A continuación se adjuntan tablas y gráficos que muestran la evolución de la recogida y la cobertura alcanzada según diferentes criterios de estratificación de la muestra.

Tabla 1. Evolución de la recogida para cada semana y acumulado

Semanas de trabajo	Cuestionarios Recibidos			
	Absoluto	Acumulado	% Acumulado	% Cobertura
Semana del 4 al 8 de septiembre	679	679	9,66	6,77
Semana del 9 al 15 de septiembre	1964	2643	26,49	26,35
Semana del 16 al 22 de septiembre	1976	4619	46,30	46,05
Semana del 23 al 29 de septiembre	3010	7629	76,46	76,05
Semana del 30 de septiembre al 6 de octubre	1367	8997	90,17	89,68
Semana del 7 al 13 de octubre	444	9441	94,63	94,12
Semana del 14 al 20 de octubre	315	9756	97,78	97,26
Semana del 21 al 27 de octubre	146	9902	99,25	98,71
Semana del 28 de octubre al 3 de noviembre	49	9951	99,74	99,20
Semana del 4 al 10 de noviembre	24	9975	99,98	99,44
Semana del 11 al 13 de noviembre	2	9977	100	99,46

La evolución de la llegada de cuestionarios es totalmente acelerada de tal modo que el día 6 de octubre, cumpliéndose el mes de trabajo de campo, se alcanza prácticamente el 90% de la cobertura (exactamente el 89,7%). Hay que resaltar que se reclamó insistentemente, en todos los contactos con los informantes, que el plazo para contestar la encuesta vencía el 27 de septiembre y se puede observar, en la tabla anterior, que es la semana en la que se acumula un mayor número de cuestionarios recibidos, 3.010 encuestas.

A partir de la fecha estipulada como fin de plazo la recogida cae significativamente (gráfico 1) y la llegada acumulada se estabiliza (gráfico 2).

A continuación se presenta en modo de gráficos la evolución de la recogida para cada semana y la cobertura acumulada.

Gráfico 1. Evolución de la recogida por semanas.

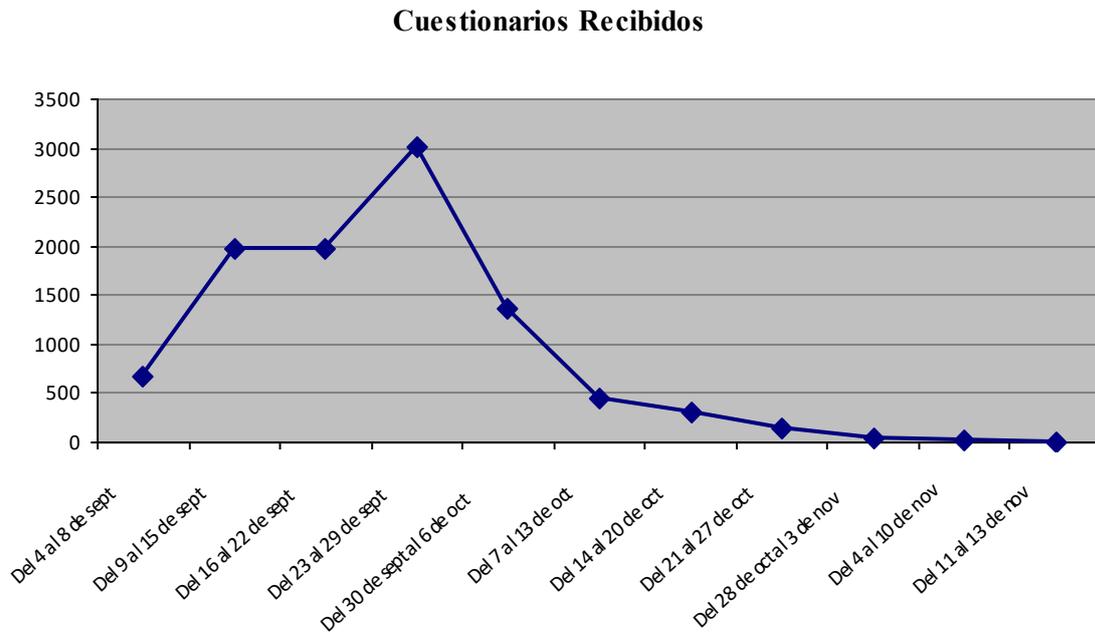
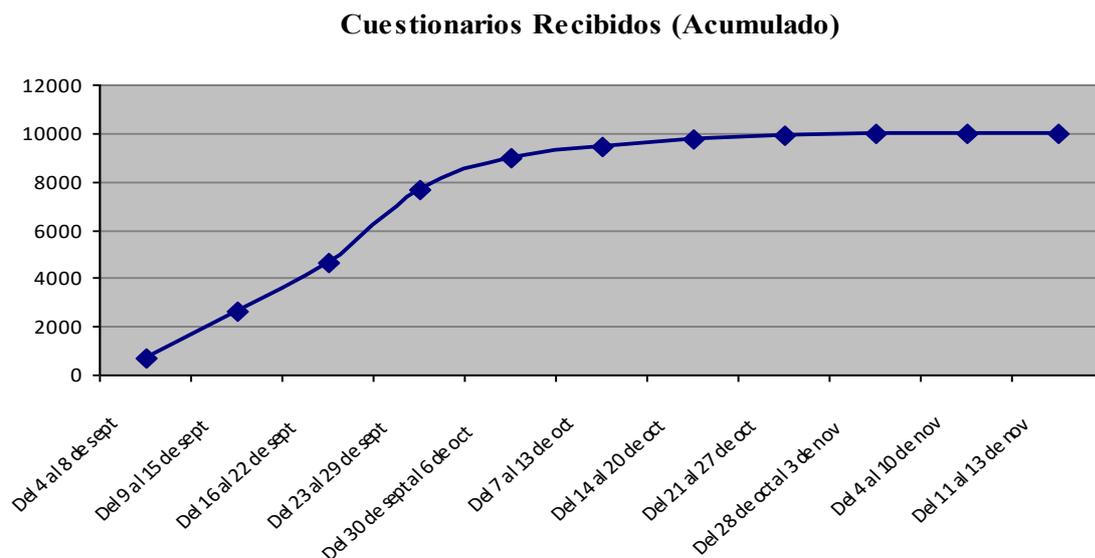


Gráfico 2. Evolución de la recogida acumulada por semanas.



En cuanto a la tasa de cobertura, dado el elevado porcentaje de respuesta conseguido, la distribución para las distintas variables de estratificación de la muestra fue muy regular y homogénea. En las siguientes tablas se muestra la cobertura por las tres variables de estratificación, tamaño, Comunidad Autónoma y actividad, a la par que se incluye la distribución de muestral por la variable ‘tipo’, titulares y sustitutas.

El trabajo de campo se desarrolló en todo momento con la meta de conseguir la respuesta de todas las unidades muestrales, el margen de error era tan mínimo que no pudimos relajar la fase de reclamación, hasta que se superó la tasa de cobertura comprometida, el 98,60%.

Para las empresas del estrato exhaustivo hemos reclamado la respuesta hasta agotar los plazos de entrega. Perseguimos a cada una de las empresas exhaustivas hasta el final sin haber conseguido la respuesta en 22 casos, además de los 6 declarados como incidencias. En general estuvimos reclamando hasta el último día con la promesa de alguno de los informantes que afirmaban que sí iban a completar la encuesta. Algunos de estos casos los podemos reseñar tal como sigue:

- Dos de las empresas de ‘tipo 2’ están en 2019 en fase de fusión ‘el grupo Douglas’, lo que supone una reestructuración y mayor volumen de trabajo interno y por tanto ‘la excusa’ para argumentar falta de tiempo y su no respuesta.
- Dos empresas del grupo Amazon con las que fue imposible el contacto, hablamos en más de una ocasión con un representante legal y siempre nos dirigió a que reclamáramos vía mail, sin conseguir respuesta alguna, tampoco lo logramos en 2017.
- Una empresa del grupo BBVA inaccesible, aún habiendo pedido datos de contacto a la matriz del grupo.
- Alguna otra empresa de las llamadas ‘tecnológicas’ que son inaccesibles vía telefónica pero que tampoco responden a reclamos por otras vías, postal ni correo electrónico.
- Una empresa en situación concursal, contactamos con la administración concursal y aun habiéndose comprometido a colaborar finalmente no se consiguió.

En las siguientes tablas se incluyen solo las sustitutas utilizadas y finalmente entregadas, las que sí respondieron a la encuesta, no se consideran las altas de reservas de las que no obtuvimos respuesta.

Tabla 2. Cobertura por Comunidad Autónoma.

EST CA	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total mues- tra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Total reservas	Total recibidos	% Total recibidos
1	873	752	695	92,42	121	120	99,17	48	5,50	863	98,85
2	391	347	336	96,83	44	43	97,73	9	2,30	388	99,23
3	357	321	308	95,95	36	36	100	15	4,20	359	100,56
4	410	369	346	93,77	41	40	97,56	18	4,39	404	98,54
5	460	415	380	91,57	45	44	97,78	34	7,39	458	99,57
6	364	333	325	97,60	31	31	100	8	2,20	364	100
7	464	421	403	95,72	43	43	100	20	4,31	466	100,43
8	434	387	373	96,38	47	46	97,87	11	2,53	430	99,08
9	1424	1106	1060	95,84	318	314	98,74	41	2,88	1415	99,37
10	748	637	604	94,82	111	108	97,30	32	4,28	744	99,47
11	349	333	311	93,39	16	16	100	19	5,44	346	99,14
12	493	427	414	96,96	66	66	100	13	2,64	493	100
13	1589	959	912	95,10	630	618	98,10	45	2,83	1575	99,12
14	416	382	358	93,72	34	32	94,12	23	5,53	413	99,28
15	354	320	315	98,75	34	34	100	6	1,69	356	100,56
16	539	448	437	97,54	91	89	97,80	11	2,04	537	99,63
17	366	347	340	97,98	19	19	100	7	1,91	366	100
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	360	3,59	9977	99,46

En la tabla anterior se puede observar que el porcentaje conseguido por Comunidad Autónoma prácticamente alcanza en todos los casos el 99%. En el caso particular de Andalucía y Baleares, Comunidades más rezagadas, se reforzó la reclamación de la encuesta, lo que supuso en paralelo aumentar el número de reservas utilizadas para cubrir incidencias de la muestra titular.

En algún caso se supera en 100% puesto que se tienen en cuenta los registros de bolsa validados.

En la tabla siguiente se han descontado las unidades de reserva colaboradoras:

Tabla 2 (bis). Cobertura por Comunidad Autónoma.

EST CA	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total mues- tra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Total reservas	Total recibidos	% Total recibidos
1	873	752	695	92,42	121	120	99,17	47	5,38	862	98,74
2	391	347	336	96,83	44	43	97,73	9	2,30	388	99,23
3	357	321	308	95,95	36	36	100	13	3,64	357	100,00
4	410	369	346	93,77	41	40	97,56	18	4,39	404	98,54
5	460	415	380	91,57	45	44	97,78	32	6,96	456	99,13
6	364	333	325	97,60	31	31	100	8	2,20	364	100,00
7	464	421	403	95,72	43	43	100	17	3,66	463	99,78
8	434	387	373	96,38	47	46	97,87	11	2,53	430	99,08
9	1424	1106	1060	95,84	318	314	98,74	39	2,74	1413	99,23
10	748	637	604	94,82	111	108	97,30	31	4,14	743	99,33
11	349	333	311	93,39	16	16	100	18	5,16	345	98,85
12	493	427	414	96,96	66	66	100	11	2,23	491	99,59
13	1589	959	912	95,10	630	618	98,10	42	2,64	1572	98,93
14	416	382	358	93,72	34	32	94,12	21	5,05	411	98,80
15	354	320	316	98,75	34	34	100	4	1,13	354	100,00
16	539	448	437	97,54	91	89	97,80	10	1,86	536	99,44
17	366	347	340	97,98	19	19	100	6	1,64	365	99,73
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	337	3,36	9954	99,23

Tabla 3. Cobertura por actividad.

EST CNAE	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total muestra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Reservas	Total recibidos	% Total recibidos
1	2350	1978	1936	97,88	372	369	99,19	38	1,62	2343	99,70
2	1493	1390	1292	92,95	103	102	99,03	96	6,43	1490	99,80
3	1617	1334	1296	97,15	283	278	98,23	38	2,35	1612	99,69
4	634	508	484	95,28	126	123	97,62	24	3,79	631	99,53
5	1099	970	884	91,13	129	124	96,12	81	7,37	1089	99,09
6	657	435	420	96,55	222	219	98,65	9	1,37	648	98,63
7	680	556	545	98,02	124	122	98,39	12	1,76	679	99,85
8	871	542	511	94,28	329	323	98,18	28	3,21	862	98,97
9	630	591	550	93,06	39	39	100	34	5,40	623	98,89
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	360	3,59	9977	99,46

En esta tabla también observamos que la distribución de los resultados por estrato de actividad es muy homogénea. Los estratos que concentran más sustituciones son el 2 y 5, correspondientes a los sectores de la construcción y hostelería, fueron los sectores que tuvieron mayor retraso en la recogida y se reforzó la fase de reclamación para estos colectivos. Muchos de estos casos fueron los de pequeñas empresas, autónomos del sector de la construcción, bares y restaurantes, difíciles de localizar y contactar, finalmente remarcar que fueron los dos estratos que tuvieron proporcionalmente un mayor volumen de sustituciones.

En la tabla siguiente se han descontado las unidades de reserva colaboradoras:

Tabla 3 (bis). Cobertura por actividad.

EST CNAE	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total muestra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Reservas	Total recibidos	% Total recibidos
1	2350	1978	1936	97,88	372	369	99,19	34	1,45	2339	99,53
2	1493	1390	1292	92,95	103	102	99,03	90	6,03	1484	99,40
3	1617	1334	1296	97,15	283	278	98,23	36	2,23	1610	99,57
4	634	508	484	95,28	126	123	97,62	22	3,47	629	99,21
5	1099	970	884	91,13	129	124	96,12	76	6,92	1084	98,64
6	657	435	420	96,55	222	219	98,65	9	1,37	648	98,63
7	680	556	545	98,02	124	122	98,39	10	1,47	677	99,56
8	871	542	511	94,28	329	323	98,18	26	2,99	860	98,74
9	630	591	550	93,06	39	39	100	34	5,40	623	98,89
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	337	3,36	9954	99,23

Tabla 4. Cobertura por estrato de tamaño.

EST TAM	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total mues- tra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Reservas	Total recibi- dos	% Total recibidos
1	2871	2871	2660	92,65	0	0	0,00	194	6,76	2854	99,41
2	2781	2781	2649	95,25	0	0	0,00	132	4,75	2781	100,00
3	2081	2076	2039	98,22	5	5	100,00	30	1,44	2074	99,66
4	735	576	570	98,96	159	157	98,74	4	0,54	731	99,46
5	1563	0	0	0,00	1563	1537	98,34	0	0,00	1537	98,34
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	360	3,59	9977	99,46

De la distribución de la cobertura por estratos de tamaño, conviene destacar que la menor cobertura de la muestra titular corresponde a las empresas del estrato 1 que responden en un 92,65% y que generan el mayor volumen de sustituciones 194 empresas de la muestra de reservas.

Las empresas del estrato '1' son las que acumulan mayor volumen de sustituciones, tanto por la imposibilidad de localizar a estas unidades, como por empresas que se negaron a completar la encuesta, argumentando falta de recursos o demostrando su dejadez para colaborar (ver apartado 2 de incidencias).

En la tabla siguiente se han descontado las unidades de reserva colaboradoras:

Tabla 4 (bis). Cobertura por estrato de tamaño.

EST TAM	TITULARES							RESERVAS		RECIBIDOS	
	Total mues- tra	Muestra Tipo 1	Recibidos Tipo 1	% Tipo 1	Muestra Tipo 2	Recibidos Tipo 2	% Tipo 2	Recibidos reservas	% Reservas	Total recibi- dos	% Total recibidos
1	2871	2871	2660	92,65	0	0	0,00	187	6,51	2847	99,16
2	2781	2781	2649	95,25	0	0	0,00	118	4,24	2767	99,50
3	2081	2076	2039	98,22	5	5	100,00	28	1,35	2072	99,57
4	735	576	570	98,96	159	157	98,74	4	0,54	731	99,46
5	1563	0	0	0,00	1563	1537	98,34	0	0,00	1537	98,34
Total	10031	8304	7918	95,35	1727	1699	98,38	337	3,36	9954	99,23

1.3. Vía de recogida de cuestionarios.

La distribución por método de recogida según estrato de tamaño se adjunta en la siguiente tabla, prácticamente la totalidad de las encuestas se reciben vía web, el 98,46%, siendo totalmente marginal el uso de otros mecanismos de respuesta. En segundo lugar y para un número mínimo de empresas la vía de respuesta ha sido por correo electrónico, 140 unidades que alcanza el 1,40%.

Tabla 5. Vía de recogida de cuestionarios por estrato de tamaño (ESTTAM).

EST TAM	CUESTIONARIOS RECIBIDOS	WEB	% web	EMAIL	% mail	CORREO POSTAL	% postal	Fax	% fax
1	2854	2801	98,14%	48	1,68%	1	0,04%	4	0,14%
2	2781	2738	98,45%	38	1,37%	1	0,04%	4	0,14%
3	2074	2046	98,65%	27	1,30%	1	0,05%	0	0,00%
4	731	720	98,50%	11	1,50%	0	0,00%	0	0,00%
5	1537	1518	98,76%	16	1,04%	2	0,13%	1	0,07%
Total	9977	9823	98,46%	140	1,40%	5	0,05%	9	0,09%

1.4. Fase de reclamación telefónica, emisión y recepción de llamadas.

En este capítulo presentaremos de manera resumida y gráfica la descripción de los trabajos realizados en la fase de reclamación de la encuesta a partir de los mecanismos de control y seguimiento en esta fase crítica en el desarrollo del estudio.

Las tareas de control y seguimiento se centraron en el control diario de llamadas emitidas y recibidas, valorando cualitativa y cuantitativamente la eficiencia de los agentes teleoperadores en la ejecución de su tarea, y que se materializó en:

- Escuchas directas de llamadas emitidas y recibidas, para corregir, rectificar y mejorar el trabajo de los teleoperadores, ajustándose a las normas y criterios de los argumentarios telefónicos.
- Valoración del trabajo diario a través de las tablas de llamadas por agente, día y resultado de la llamada. Estas tablas fueron un elemento clave para el control de los teleoperadores posibilitando a los responsables la detección de desviaciones en el número de llamadas realizadas y los resultados de las mismas.
- Control diario del cumplimiento de las llamadas concertadas, por día/hora.
- Control y seguimiento diario de llamadas entrantes, línea 900, con el fin de ajustar los horarios y equipos de teleoperadores que se encargaron de la recepción de llamadas. Comprobar diariamente que se realizan inmediatamente las devoluciones de llamadas a las entrantes no atendidas.
- Control diario de tablas de llamadas por distintos criterios de estratificación para valorar ajustes en la distribución de unidades muestrales al grupo de teleoperadores. Esta tabulación permitió valorar la carga y distribución del trabajo por agentes, teniendo en cuenta el número total de unidades asignadas por operador, de modo tal que se realicen ajustes cuando se observa una distribución no equitativa o excesiva que impida alcanzar la cota diaria de trabajo programado por agente.

Un resumen del operativo telefónico, emisión y recepción de llamadas, dará una idea de los recursos empleados para conseguir la colaboración y respuesta de las unidades informantes.

Merece la pena destacar, en primer lugar, el total de llamadas realizadas a lo largo del trabajo, desde el operativo telefónico se gestionaron un total de 50.389 llamadas, lo que representa una media final de 4,82 contactos por unidad muestral. El volumen total de llamadas entrantes al teléfono gratuito fue de 2.205 tal como se muestra a continuación.

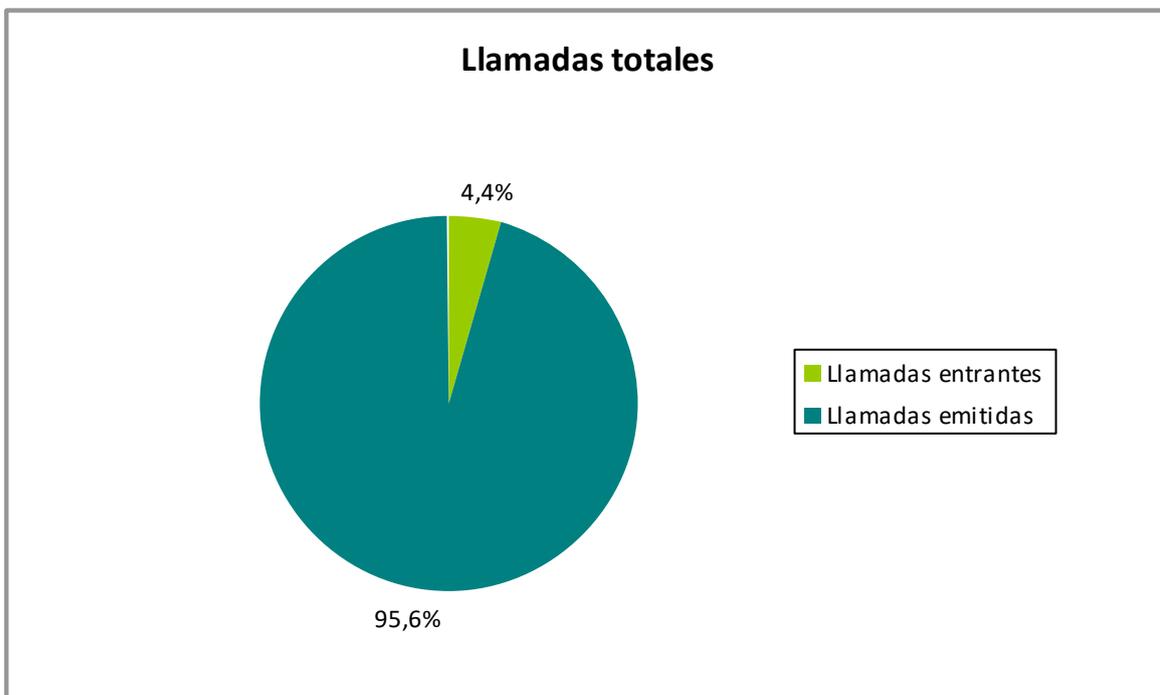
Tabla 6. Total de llamadas emitidas y recibidas por unidad muestral

	Total muestra	Nº Llamadas	Media por unidad
Llamadas entrantes (teléfono 900)	10.446	2.205	0,21
Llamadas emitidas	10.446	48.184	4,61
TOTAL	10.446	50.389	4,82

La media de llamadas se calcula tomando en cuenta 10.446 unidades, correspondientes a la muestra de origen de 10.031 empresas más las unidades sustitutas que se incorporaron a la muestra.

Gráficamente la distribución de llamadas entrantes-salientes evidencia que se acumularon un porcentaje mínimo de llamadas entrantes.

Gráfico 3. Porcentajes de llamadas emitidas y recibidas



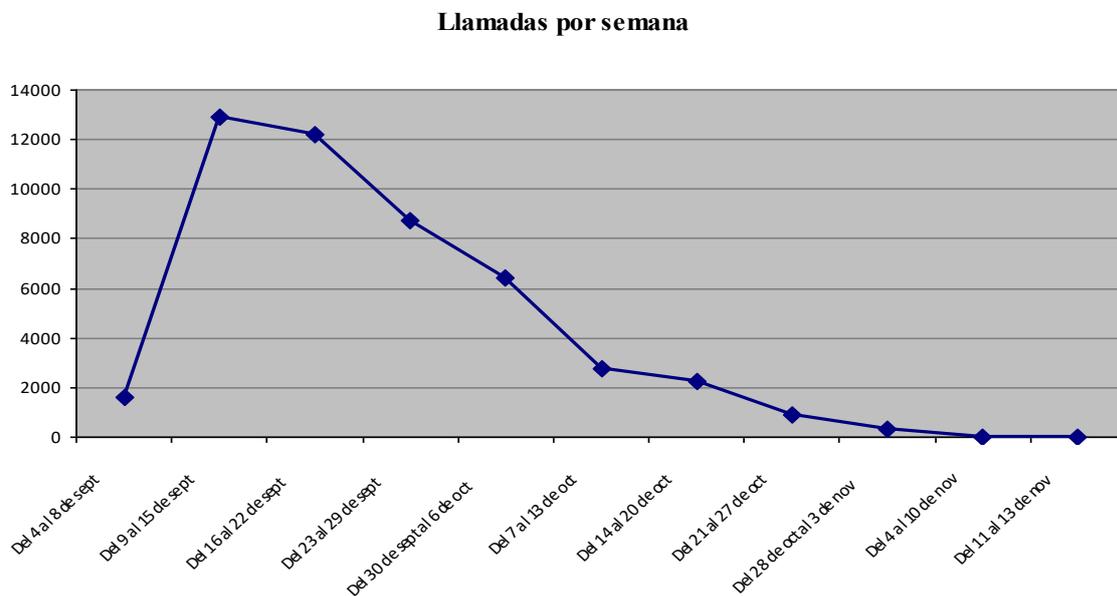
La distribución temporal de las llamadas, según se muestra en la tabla y gráfico siguientes, medida por semana, es significativa en cuanto a la acumulación de llamadas en las primeras semanas de campo; a 29 de septiembre se habían realizado unas 35.494 llamadas, cuando todavía no se había cumplido el primer mes de trabajo.

Tabla 7. Llamadas por semana de trabajo

SEMANA	Llamadas		
	Salientes	Entrantes	Total
Del 4 al 8 de septiembre	1625	119	1744
Del 9 al 15 de septiembre	12928	451	13379
Del 16 al 22 de septiembre	12211	386	12597
Del 23 al 29 de septiembre	8730	584	9314
Del 30 de septiembre al 6 de octubre	6397	377	6774
Del 7 al 13 de octubre	2745	142	2887
Del 14 al 20 de octubre	2270	80	2350
Del 21 al 27 de octubre	926	51	977
Del 28 de octubre al 3 de noviembre	347	8	355
Del 4 al 10 de noviembre	5	6	11
Del 11 al 13 de noviembre	0	1	1
Total	48184	2205	50389

Según los datos de la tabla anterior y que se reflejan también en el siguiente gráfico las llamadas caen en los primeros días del mes de octubre, si visualizamos en paralelo la secuencia de llegadas de cuestionarios por semana, las unidades recibidas a esa fecha superaban el 76% de la cobertura.

Gráfico 4. Llamadas por semana de trabajo



Teniendo en cuenta la distribución de la muestra por los distintos estratos que la configuran, podemos presentar algunas conclusiones y particularidades según indicamos a continuación.

La distribución de llamadas por estrato de tamaño (ESTTAM) se adjunta en la tabla siguiente, en la que destaca el mayor número de llamadas para las unidades de menor tamaño; esto se explica en cierta medida porque fueron los centros de menor tamaño los que resultaron más difíciles de localizar y contactar, a la par fue el estrato que generó mayor volumen de sustituciones.

Tabla 8. Llamadas por estrato de tamaño (TAM)

TAM	Total muestra	LLAMADAS GESTIONADAS					
		Entrantes	Media	Salientes	Media	Total llamadas	Media
1	3108	715	0,23	16210	5,22	16925	5,45
2	2925	616	0,21	13940	4,77	14556	4,98
3	2111	376	0,18	9339	4,42	9715	4,60
4	739	146	0,20	3053	4,13	3199	4,33
5	1563	352	0,23	5642	3,61	5994	3,83
Total	10446	2205	0,21	48184	4,61	50389	4,82

Tabla 9. Distribución de llamadas por Comunidad Autónoma y tipo

EST-CA	Reservas Tipo 0			Titulares tipo 1			Titulares tipo 2			TOTAL MUESTRA		
	Muestra	Llamadas	Media llamadas	Muestra	Llamadas	Media llamadas	Muestra	Llamadas	Media llamadas	TOTAL MUESTRA	LLAMADAS	MEDIA LLAMADAS
1	58	383	6.60	752	4546	6.05	121	357	2.95	931	5286	5,68
2	10	49	4.90	347	1506	4.34	44	168	3.82	401	1723	4,30
3	16	111	6.94	321	1446	4.50	36	103	2.86	373	1660	4,45
4	22	127	5.77	369	1965	5.33	41	106	2.59	432	2198	5,09
5	41	326	7.95	415	2347	5.66	45	207	4.60	501	2880	5,75
6	11	61	5.55	333	1381	4.15	31	105	3.39	375	1547	4,13
7	20	92	4.60	421	2026	4.81	43	172	4.00	484	2290	4,73
8	11	60	5.45	387	1743	4.50	47	190	4.04	445	1993	4,48
9	46	330	7.17	1106	5742	5.19	318	1423	4.47	1470	7495	5,10
10	36	199	5.53	637	2878	4.52	111	436	3.93	784	3513	4,48
11	22	146	6.64	333	1875	5.63	16	62	3.88	371	2083	5,61
12	14	115	8.21	427	2045	4.79	66	188	2.85	507	2348	4,63
13	51	321	6.29	959	4926	5.14	630	2430	3.86	1640	7677	4,68
14	30	219	7.30	382	2049	5.36	34	189	5.56	446	2457	5,51
15	9	48	5.33	320	1457	4.55	34	93	2.74	363	1598	4,40
16	11	44	4.00	448	1858	4.15	91	283	3.11	550	2185	3,97
17	7	42	6.00	347	1372	3.95	19	42	2.21	373	1456	3,90
TOTAL	415	2673	6.44	8304	41162	4.96	1727	6554	3.80	10446	50389	4,82

Si comparamos por la variable ‘tipo’, el esfuerzo para conseguir las unidades suplentes fue relativamente mayor, son unidades que se van incorporando al estudio con menos tiempo y entonces requieren un mayor esfuerzo en la fase de reclamación. Sí es algo menor el porcentaje de llamadas para las unidades exhaustivas ‘tipo 2’, son las unidades de las que sí disponíamos de datos de contacto más completos (teléfono, nombre y mail del informante en muchos casos, datos disponibles en la muestra del año 2017), por lo que el contacto fue un poco más directo y algo más efectivo.

La distribución de llamadas por Comunidad Autónoma refleja que la Comunidad con mayor número de llamadas media es Canarias, en este caso se prestó especial atención porque en general la cobertura conseguida iba con cierto retraso respecto al resto. Se establecieron medidas correctivas y se asignaron las unidades pendientes de esta comunidad a teleoperadores que se ocuparan particularmente de la reclamación, a sabiendas de que había que mejorar los resultados. También sube algo la media de llamadas en Andalucía y Extremadura, comunidades que también tuvieron cierto retraso comparativo en responder a la encuesta.

Tabla 10. Distribución de llamadas por actividad y tipo.

EST-CNAE	Reservas Tipo 0			Titulares Tipo 1			Titulares Tipo 2			TOTAL MUESTRA		
	Muestra	Llamadas	Media llamadas	Muestra	Llamadas	Media llamadas	Muestra	Llamadas	Media llamadas	TOTAL MUESTRA	LLAMADAS	MEDIA LLAMADAS
1	39	155	3.97	1978	8854	4.48	372	1232	3.31	2389	10241	4,29
2	113	846	7.49	1390	6587	4.74	103	317	3.08	1606	7750	4,83
3	40	226	5.65	1334	6573	4.93	283	1112	3.93	1657	7911	4,77
4	28	148	5.29	508	2538	5.00	126	547	4.34	662	3233	4,88
5	99	621	6.27	970	6228	6.42	129	523	4.05	1198	7372	6,15
6	10	55	5.50	435	2049	4.71	222	954	4.30	667	3058	4,58
7	12	50	4.17	556	2289	4.12	124	392	3.16	692	2731	3,95
8	31	272	8.77	542	2599	4.80	329	1361	4.14	902	4232	4,69
9	43	300	6.98	591	3445	5.83	39	116	2.97	673	3861	5,74
TOTAL	415	2673	6.44	8304	41162	4.96	1727	6554	3.80	10446	50389	4,82

También de la tabla anterior se desprende una distribución muy homogénea de llamadas por sectores de actividad y con las mismas características que hemos dicho respecto a la tabla por CCAA y tipo de unidad (titular/suplente). Aunque respecto al sector de actividad hay un pico evidente en las llamadas a empresas del sector de hostelería. Fue uno de los sectores más difíciles de contactar, en muchos casos se trataba de empresarios autónomos dedicados a la explotación de bares y restaurantes. El retraso en la cobertura de este sector de actividad, supuso la asignación de agentes que se ocuparan de reforzar las llamadas de reclamación a estas empresas. Finalmente se llegó a conseguir prácticamente los mismos niveles de cobertura que en los demás sectores de actividad, pero acumulando un nivel de 6,15 llamadas por empresa que supera la media del total muestral de 4,82.

Como ya hemos avanzado, la fase de reclamación telefónica a las unidades muestrales se realizó indiscriminadamente, sin tomar en cuenta clasificaciones por estrato o tipo, solicitando insistentemente la colaboración de las empresas. En la práctica trabajamos para que todas las unidades de la muestra titular cumplieran la encuesta y solo sustituir las que evidenciaban que no iban a contestar, ya fuera por negativa rotunda o porque resultaba imposible localizarlas. Aunque como ya hemos señalado se va ajustando, reforzando, la fase de reclamación a aquellos estratos con menores niveles de cobertura.

En esos términos hay empresas que acumularon más de 40 llamadas, a costa de parecer ‘pesados’ para algunos informantes. Podemos reflejar estos datos en la siguiente tabla de frecuencia agregada de llamadas por empresa. De tal modo que unas 6200 unidades, en torno al 60% de la muestra, sumaron de 1 a 5 llamadas, para el resto de las unidades se realizaron más de 6 llamadas, llegando a más de 15 llamadas para 556 empresas como muestran las casillas finales de la tabla.

Tabla 11. Frecuencia resumida de llamadas por empresa.

TOTAL MUESTRA	Nº LLAMADAS
6252	de 1-5
1910	de 6 a 10
573	de 11 a 15
496	de 16 a 30
44	de 31 a 40
16	más de 40
10446	

En los siguientes párrafos se describen algunos apuntes del trabajo de campo, en la fase de reclamación de la encuesta, referidos al tratamiento de la muestra exhaustiva, a unidades con igual informante y alguna otra situación de interés.

Reclamación a las unidades con el mismo informante.

Antes de iniciar la fase de reclamación telefónica, y una vez depurado el fichero muestral, enriquecido con el fichero de apoyo de datos de la encuesta de 2017, se identificaron las empresas que disponían de los mismos datos de contacto, teléfono y/o mail del informante. Identificadas las unidades con igual informante, se agruparon y asignaron a determinados te-

leoperadores para que se ocuparan específicamente de la reclamación telefónica de estas empresas con igual informante, evitando obviamente un exceso de molestias al informante.

Con esta agrupación de empresas por informantes fue más efectivo el contacto, de modo tal que en una misma llamada se reclamaron dos o más encuestas. Fueron, por ejemplo, grupos de empresas que tenían varias unidades jurídicas en la muestra, como Inditex, por citar solo un caso. Otra situación fue la de informantes coincidentes por tratarse de asesorías externas que figuraban como contacto de dos o más empresas.

Reclamación a las unidades exhaustivas

En el caso de las unidades tipo ‘2’ exhaustivas, como ya hemos indicado, no respondieron 28 empresas de un total de 1.727 unidades. Queremos destacar en primer lugar que en la fase de reclamación telefónica se asignaron estas unidades en particular a agentes teleoperadores con la máxima experiencia y confianza de la dirección técnica del estudio. En segundo término, una vez avanzado el trabajo de campo, a finales del mes de septiembre, superado el 76 % de la cobertura, se ocupó directamente el responsable de campo de las unidades exhaustivas pendientes, tanto del seguimiento como de la reclamación telefónica de la encuesta.

Insistimos en que fue el responsable de campo quien gestionó a partir del 27 de septiembre el contacto directo con los informantes de la muestra exhaustiva y tuvo en todo momento, hasta el final de la recogida, un control estricto y pormenorizado de la situación de esas unidades con el objetivo de conseguir la respuesta de toda la muestra exhaustiva.

Reclamación a las unidades que iniciaron el cuestionario web

Otro aspecto reseñable es que, desde la dirección de campo, se mantuvo un seguimiento continuo de las unidades que habían iniciado el cuestionario web pero que no terminaban de enviar la encuesta. A las unidades en esa situación se dirigieron llamadas para incentivar a los informantes a que acabaran y dieran por finalizado el cuestionario.

A estas unidades se les enviaron mails de reclamación solicitando la finalización de la encuesta, además de continuar con las reclamaciones telefónicas; teniendo en cuenta que una vez que los informantes inician un cuestionario web, puede resultar más directa y efectiva la reclamación.

1.5. Reenvíos de cartas y cuestionarios por mail.

El uso del correo electrónico, cada vez más generalizado, se extiende en el contacto y comunicación con las unidades objeto de encuesta. En el caso de la Encuesta Anual Laboral 2018 ha tenido un uso muy relevante, a través de la cuenta de correo habilitada en los servidores del propio Ministerio, para el contacto vía mail con las empresas que conforman la muestra objeto del estudio.

El control de correos electrónicos recibidos y emitidos en contacto con las unidades informantes, en términos similares al control de llamadas, se verifica permanentemente, se asigna desde el primer día de trabajo a un responsable que se ocupa de la atención del mail, emitiendo en el acto respuesta a los correos entrantes, verificando si hubiese devoluciones de mails por direcciones erróneas, gestionando reenvíos, etc.

La salida a campo se realizó el día 4 de septiembre con el envío postal de la carta de presentación del Ministerio a las direcciones postales de las empresas; el día 5 de septiembre se envía la misma carta a las direcciones de correo electrónico disponibles en el fichero muestral, 11.278 direcciones de mail (algunos registros con más de un correo electrónico disponible).

También a lo largo del estudio se realizaron envíos masivos de mail. El primero de ellos el día 23 de septiembre, se envió a las unidades que todavía no habían respondido, recordando el vencimiento del plazo (fijado para el 27 de septiembre en la carta de presentación del estudio). El siguiente envío masivo de mail se realizó el día 3 de octubre, volviendo a solicitar la colaboración. El último envío masivo se realizó el día 14 de octubre, recordando que el plazo había vencido y que contábamos con unos pocos días más para recoger la información. El lunes 21 de octubre se envió un mail con el objeto de recuperar unidades de la muestra de reserva incorporadas al estudio, registros de ‘ALTA’.

Tenemos la certeza que estos mecanismos de reclamo y recordatorio funcionan y dan buenos resultados en la evolución de los trabajos de campo, práctica que venimos utilizando en los últimos años con el uso cada vez más masivo y generalizado del correo electrónico.

Además de esos envíos de la carta de presentación, el reenvío de cartas y/o cuestionarios es una tarea que se realiza automáticamente desde el operativo telefónico, en el mismo momento en que lo demanda un informante. Estos muchas veces solicitan reenvíos de documentación por diversos motivos: quieren recibir la documentación en un correo personal, han extraviado el mail anterior, cambia el informante u otras situaciones similares.

A lo largo de la fase de reclamación de la encuesta se reenviaron un total de 4.591 cartas por mail, tal como se muestra en la siguiente tabla, el 43,9% del total de la muestra; esto demuestra una tendencia generalizada de los informantes a requerir que toda documentación que se les envíe o reclame se realice vía mail.

También desde el operativo telefónico se ha fomentado especialmente el reenvío por mail, tanto por la rapidez de este medio como por la posibilidad de comprobar inmediatamente su recepción.

Tabla 12. N° de reenvíos por mail solicitados por los informantes.

EST-TAM	Total Muestra	N° reenvíos	Porcentaje
1	3108	1641	52,8
2	2925	1346	46
3	2111	825	39,1
4	739	270	36,5
5	1563	509	32,6
Total	10446	4591	43,9

1.6. Búsqueda de datos de contacto, localización de las unidades informantes.

El fichero muestral original contenía un total de 3.190 unidades con teléfonos y 6.841 registros sin teléfono, en primer lugar se incorporaron a la muestra los datos de contacto de las empresas que ya habían participado en el estudio en la edición de 2017, para luego proceder a la búsqueda automática y manual de teléfonos hasta la salida a campo.

Se sale a campo con 180 empresas sin dato de teléfono.

La fase de la fase de búsqueda manual e individualizada, coordinada por el responsable de campo se realiza hasta agotar todas las fuentes de localización, repitiendo la búsqueda en páginas ya utilizadas en el bombardeo masivo.

El responsable de campo controlaron entre otros los siguientes aspectos:

- la fase de búsqueda individualizada se inició el mismo día que finaliza la búsqueda automática
- la fase de búsqueda individualizada se mantuvo a lo largo de todo el periodo de reclamación de la encuesta, hay unidades con teléfono que pasan a la fase de búsqueda cuando se comprueba que el teléfono disponible no es correcto,
- se mantiene el contacto con entidades tales como ayuntamientos u otros organismos para conseguir el contacto con la unidad informante.

Para el conjunto de unidades no contactadas, (estados de situación: NC.- No Contactado, DC.- Devuelto Correo, etc.) se mantuvo el seguimiento y la supervisión. Señalamos modos de búsqueda utilizados:

- Autónomos sin datos de contacto, buscarlos en las localidades de su domicilio a través de familiares.
- También se recurrió al contacto con Ayuntamientos, aunque este sistema es efectivo cuando las direcciones de las unidades muestrales están ubicadas en localidades de pequeño tamaño.

Como se señala en el apartado de incidencias quedaron finalmente 293 empresas no localizadas concentradas en empresas de menor tamaño.

Para tabular los resultados de la búsqueda de teléfonos tenemos en cuenta los 10.031 registros de la muestra original de los cuales un 68,20% no tiene teléfono de origen según podemos ver en la siguiente tabla. Con la totalidad de estos registros se inicia la fase de búsqueda de teléfonos en las fuentes que habitualmente utilizamos, páginas blancas/amarillas de telefónica, ‘abctelefonos’, etc.

Tabla 13. Datos de teléfono en la muestra de origen.

ESTTAM	Total unidades	Sin TF muestra origen	% sin tf	Con TF muestra origen	% con tf
1	2871	2116	73,70	755	26,30
2	2781	2059	74,04	722	25,96
3	2081	1416	68,04	665	31,96
4	735	431	58,64	304	41,36
5	1563	819	52,40	744	47,60
Total	10031	6841	68,20	3190	31,80

Tabla 14. Resultados de la búsqueda de teléfonos previa a la salida a campo

EST-TAM	Muestra titulares	Resultado Búsqueda (con teléfono)		Resultado Búsqueda (sin teléfono)	
		Con Teléfono	%	Sin Teléfono	%
1	2871	2773	96,59	98	3,41
2	2781	2713	97,55	68	2,45
3	2081	2069	99,42	12	0,58
4	735	734	99,86	1	0,14
5	1563	1562	99,94	1	0,06
Total	10031	9851	98,21	180	1,79

Iniciados los trabajos de campo y a lo largo de todo el periodo de reclamación de la encuesta se realizaron, como ya hemos indicado, búsquedas manuales de datos de contacto, tanto para las unidades que quedaron sin teléfono antes de salir a campo como para todas en las que el teléfono de contacto disponible no correspondía a la unidad informante.

La búsqueda de teléfonos manual a partir de la salida a campo se ejecuta ya en el trámite específicamente diseñado en el procedimiento de gestión; es una tarea más de la aplicación informática de la encuesta y la ejecutan agentes y responsables que tienen demostrada experiencia en la localización de empresas, aunque parezca una cuestión sencilla tener buenos criterios de búsqueda requiere también de experiencia y habilidades en el uso de fuentes de información.

En la tarea de localización de datos de contacto de las unidades informantes se recurre generalmente a información disponible en Internet utilizando las siguientes páginas, sin descartar cualquier otra válida:

- Einforma
- Boletines oficiales del estado
- Páginas blancas / amarillas
- Abctelefonos
- QDQ

Además se usan otros mecanismos de localización tales como:

- Recurrir a familiares en la misma población, para localizar a autónomos, en municipios pequeños.
- Recurrir a los Ayuntamientos del domicilio de la empresa.
- Recurrir a locales, empresas vecinas según dirección postal.

Finalmente debemos tener en cuenta que como resultado de todos los recursos empleados en las tareas de búsqueda y localización de las unidades informantes, quedaron un total de 286 empresas no localizadas, tal como consta en el apartado de incidencias, que representan el 2,85% de la muestra original.

2. INCIDENCIAS

Resulta claro según demuestran las tablas siguientes que las incidencias no resultaron relevantes según el porcentaje que representaron sobre el total muestral.

Sin embargo dada la necesidad de alcanzar un porcentaje de cobertura tan alto como el comprometido, el tratamiento de las incidencias sí ha merecido de un especial esfuerzo, tanto en la fase de reclamación de la encuesta, como en la de sustitución de unidades imposibles de conseguir.

Queremos destacar que se ha trabajado con la premisa de conseguir la respuesta de la totalidad de las empresas titulares, se consiguieron 9.617 titulares, que representa un 95,87% del total muestral (10.031) y la suma de unidades de reserva entregadas fue de 360 empresas (en este dato están incluidas 23 unidades colaboradoras de reserva), un 3,59%.

Las incidencias se concentraron en casos de unidades no localizadas y negativas a colaborar. En el caso de bajas, solo consideramos dos empresas de la muestra. En cuanto a las empresas registradas finalmente como ilocalizadas se centraron los esfuerzos en conseguir teléfonos u otros datos de contacto. En cuanto a las negativas el mayor esfuerzo se concentró en la repetición de llamadas para convencer a los informantes, en todos los casos hizo al menos una llamada el responsable de campo y/o de inspección para conseguir una respuesta favorable, en caso de negativa final fue el responsable quien registró la negativa y procedió a sustituir la unidad.

Para las unidades no localizadas los esfuerzos se concentraron en la búsqueda de datos de contacto recurriendo a distintas fuentes disponibles, entre las que se pueden destacar:

- Búsqueda repetida en Google por razón social, por domicilio de la empresa o por actividad un ejemplo claro es que encontramos teléfonos de bares buscando el domicilio de la empresa (en casos la razón social no coincide con el nombre comercial).
- Recurrir a los Ayuntamientos, siempre que se trate de municipios no muy grandes es posible que nos faciliten alguna información. También en el caso de empresas grandes es posible que encontremos alguna referencia a través de los Ayuntamientos, sin importar el tamaño del municipio.
- En el caso de autónomos hemos recurrido a teléfonos de posibles familiares, identificados por apellidos en la misma localidad.

En las siguientes tablas se muestra el desglose de las incidencias declaradas por tipo IL, NG, BJ teniendo en cuenta las variables de estratificación muestral. Para el total de la muestra de titulares las incidencias alcanzaron a un 3,42%

Tabla 15. Total de incidencia por Comunidad Autónoma.

ESTCA	Total	Ilocalizables	Negativas	Bajas	Muestra total	% Incidencias
1	47	41	6	0	873	5,38
2	10	9	0	1	391	2,56
3	13	13	0	0	357	3,64
4	19	15	4	0	410	4,63
5	33	27	6	0	460	7,17
6	8	8	0	0	364	2,20
7	17	15	2	0	464	3,66
8	11	9	2	0	434	2,53
9	39	31	8	0	1424	2,74
10	31	25	5	1	748	4,14
11	18	15	2	1	349	5,16
12	11	9	2	0	493	2,23
13	45	33	10	2	1589	2,83
14	21	21	0	0	416	5,05
15	4	3	1	0	354	1,13
16	10	7	3	0	539	1,86
17	6	5	1	0	366	1,64
Total	343	286	52	5	10031	3,42

Por Comunidad Autónoma destaca el mayor volumen de casos en Canarias, Andalucía y Extremadura.

Tabla 16. Total de incidencia por actividad.

EST-CNAE	Total	Ilocalizables	Negativas	Bajas	Muestra total	% Incidencias
1	34	29	5	0	2350	1,45
2	91	78	11	2	1493	6,10
3	36	33	3	0	1617	2,23
4	22	20	2	0	634	3,47
5	79	60	18	1	1099	7,19
6	9	6	2	1	657	1,37
7	10	7	3	0	680	1,47
8	28	23	4	1	871	3,21
9	34	30	4	0	630	5,40
Total	343	286	52	5	10031	3,42

En cuanto a los sectores de actividad es mayor el registro de incidencias en el grupo 5, sector de hostelería y el 2 de empresas de la construcción.

Tabla 17. Total de incidencia por estrato de tamaño.

EST-TAM	Total	Ilocalizables	Negativas	Bajas	Muestra total	% Incidencias
1	187	170	17	0	2871	6,51
2	118	96	20	2	2781	4,24
3	28	20	8	0	2081	1,35
4	6	0	4	2	735	0,82
5	4	0	3	1	1563	0,26
Total	343	286	52	5	10031	3,42

Por tamaño de empresa está muy claro que los casos corresponden a pequeñas empresas, (concentran el 56% de las incidencias).

Tabla 18: Total de llamadas por tipo de incidencia:

EST-TAM	BJ	Llamadas BJ	Media	NG	Llamadas NG	Media	IL	Llamadas IL	Media	INCIDENCIAS	Total llamadas	MEDIA TOTAL
1	0	0	0	17	409	24,1	170	1083	6,4	187	1492	8,0
2	2	36	18	20	350	17,5	96	773	8,1	118	1159	9,8
3	0	0	0	8	94	11,8	20	207	10,4	28	301	10,8
4	2	18	9	4	69	17,3	0	0	0,0	6	87	14,5
5	1	3	3	3	81	27,0	0	0	0,0	4	84	21,0
Total	5	57	11,4	52	1003	19,3	286	2063	7,2	343	3123	9,1

Con la tabla anterior se pretende evidenciar el mayor esfuerzo en la fase de reclamación para estas unidades en el intento de conseguir localizar a estas empresas y por otra parte que colaborasen en la cumplimentación del cuestionario.

La primera diferencia respecto al total muestral surge de comparar el dato de llamadas por empresas que alcanzó a 4,82 de media, según ya hemos detallado en el apartado 1.2., en la tabla anterior vemos que la media de llamadas por incidencia llegó a 9, se duplican prácticamente.

En segundo lugar destacar que la media de llamadas es claramente superior en las negativas, con una media de más de 19 contactos por unidad. En los casos de ilocalizadas es menor porque no encontramos teléfonos válidos y los intentos con los datos de contacto disponibles no fueron fructíferos, los teléfonos a través de los cuales intentamos el contacto no correspondían a la empresa buscada.

También hay que tener en cuenta que todas las incidencias fueron objeto de sustitución, utilizando unidades de la muestra de reserva, según los criterios marcados por el Ministerio en cuanto a las condiciones de equivalencia de estratos y CNAE a 4 dígitos, la selección por estrato fue automática.

La gestión de sustituciones se hizo en el procedimiento de gestión de la encuesta y de forma individualizada, un técnico responsable se dedicó exclusivamente a la gestión de estas unidades en coordinación con la dirección de campo. Las unidades de reserva finalmente entregadas ascendieron a 360 empresas (337 sustitutos de titulares y 23 unidades de reserva).

3. EL CUESTIONARIO

En cuanto al cuestionario utilizado para la recogida de la información, esta empresa adaptó el modelo establecido por la Subdirección General de Estadística y Análisis Sociolaboral, tanto en el desarrollo del modelo de cuestionario web como en el diseño en '*grafo_test*' utilizado para los reenvíos postales o por mail en formato pdf o que los informantes pueden descargar desde la web del estudio.

En relación al contenido del cuestionario indicar que no hubo problemas destacables de comprensión por parte de las empresas, si bien queremos resaltar aquellos aspectos que provocaron mayor incertidumbre al momento de la cumplimentación.

En primer lugar, el hecho de mostrar el número medio de trabajadores en la portada supuso en ciertos casos que los informantes llamaran con ánimo de rectificar ese dato, argumentando que la información que figuraba no era la plantilla que la empresa tuvo en 2018; ante esta situación se solicitó al informante que por favor, indicara en observaciones el número de trabajadores en el año, explicándoles en todo momento la forma de proceder por nuestra parte a la hora de determinar el empleo en la empresa (alta de trabajadores por cuenta ajena en todas las cuentas de cotización de la empresa a la Seguridad Social, excluyendo becarios, el último día laborable de cada uno de los meses de 2018 en los que la empresa ha estado activa y dividiendo entre ese número de meses).

Otro problema significativo lo encontramos en el apartado de la recogida de datos referidos a la reducción de jornada y suspensión de contratos por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, apartado de medidas de flexibilidad interna adoptadas en 2018. Los informantes equivocaban estos términos en el sentido en que, para la suspensión de contratos, lo relacionaban con despidos e incluían estos datos que, obviamente, no deberían recogerse en este punto. En el caso de la reducción de jornada laboral los informantes solían incluir en este ítem, con frecuencia, la reducción de la jornada por motivos personales, a solicitud del propio trabajador. En ambos casos debíamos corregir la información. En estas tareas de corrección ha sido de gran ayuda el fichero de contraste que teníamos del SEPE; en otro caso hubiera sido imposible detectar la información errónea.

En relación a la movilidad geográfica, en ocasiones, los informantes han equivocado el concepto. En realidad aquí se debían incluir los trabajadores desplazados a otros centros por motivos económicos; sin embargo en ocasiones han incluido trabajadores desplazados pero por motivos del propio trabajo, como por ejemplo, el caso de una empresa que se dedicaba a la reparación de barcos; evidentemente sus empleados se desplazaban al lugar donde se encontraba el barco para desempeñar sus tareas, pero este, no es en ningún caso una medida de flexibilidad interna. Correspondía entonces corregir la información.

En cuanto a las medidas para adaptarse a cambios en las circunstancias económicas, técnicas, organizativas o de producción que se recogen en el apartado A.3, también generaron bastante confusión. Esto ocurría sobre todo en el caso de la primera medida "despidos individuales". Era muy habitual que los informantes indicaran aquí todo tipo de despidos, incluidos los causados por el propio trabajador (bajo rendimiento, absentismo, baja voluntaria, etc.); en no pocos casos tuvimos que modificar los datos a la información correcta. Sería conveniente añadir en este punto una aclaración previa a la cumplimentación, donde indique que exclusivamente se incluyan los despidos por motivo empresarial, decisión de la empresa por causas

técnicas, económicas, organizativas o de producción y no los motivados por el propio trabajador.

En relación al apartado de formación, en bastantes ocasiones los informantes tendían a responder que los trabajadores de la empresa no habían realizado ninguno de los cursos propuestos; sin embargo en la fase de validación encontrábamos que sí se habían formado trabajadores. Esto, gracias al fichero de la Fundación Tripartita con que contábamos, nos ayudaba a rebatir la información inicial. Quizá sería más correcto enfocar el apartado de otra manera: hacer una pregunta previa a la pregunta C.3 donde se consultase si la empresa formó a sus trabajadores en 2018 y posteriormente ya, que indicaran qué tipo de actividad formativa fue. El preguntar directamente por el tipo de formación provoca que los informantes vayan indicando NO a todas las opciones porque piensan que se pregunta por esa formación y no otra. Un ejemplo claro que hemos visto en esta edición ha sido que muchos informantes han indicado que no realizaron ninguna formación cuando sí realizaron cursos (en un porcentaje altísimo) en prevención de riesgos laborales; como éstos no figuran en el listado C.3 expresamente, continúan el apartado sin indicar formación, cuando realmente, sí la hubo. Como resultado, en este ejemplo la empresa indicaba únicamente en C.4 que se organizaron cursos de formación en materia de riesgos laborales pero el resto de preguntas quedaba sin cumplimentar, no quedaba otra que rehacer el apartado entero en comunicación con la empresa para completarlo de forma correcta. Aún cuando los trabajadores de una empresa hayan sido formados en materia de protección de datos, riesgos laborales, CAP, etc... la empresa ha de considerarse empresa formadora a efectos de la toma de datos de esta encuesta.

Finalmente en el último apartado, de previsiones empresariales, los informantes han mostrado una tendencia acusada a cumplimentar el apartado “Otros (especificar)” con textos que repiten alguna de las opciones anteriores. Teniendo en cuenta la elevada probabilidad (el 52,27%) con que la opción 2 (contratación de nuevo personal temporal) es elegida en el punto en que se solicita indicar una opción ante un aumento de la demanda frente a otras opciones, quizá sería conveniente añadir un control atípico que permitiera controlar el literal del “Otros” frente a la opción elegida en esta pregunta.

En todo caso el control de literales en otros apartados del cuestionario sigue siendo un problema en la validación de la información, puesto que, por poner solo un ejemplo, en la pregunta A.4, hubo empresas que, al cumplimentar el motivo por el que no se aplicó ninguna medida de flexibilidad interna en 2018, indicaron en el literal: *“porque no hubo necesidad”* cuando la opción inmediatamente anterior dice exactamente lo mismo: *“no existió necesidad”*. En estos casos no parece existir solución al problema más que la revisión manual, registro a registro de todos los literales, tal y como se ha hecho tanto para esta edición como para las dos anteriores en las que esta empresa ha participado.

Mas adelante veremos la concentración de errores en los diferentes apartados de la encuesta, que explica la dificultad que han encontrado los informantes en la cumplimentación, a lo largo del cuestionario.

A continuación presentamos una explotación de los datos grabados y validados según los diferentes apartados del cuestionario, son datos muestrales sin aplicar factores de elevación.

Apartado A.

Flexibilidad interna y otras medidas aplicadas en 2018

En 2018, el 30,56% (3.049) de las empresas han aplicado alguna medida de flexibilidad interna que conllevó alguna modificación en las condiciones de trabajo previamente pactadas.

Realizando un análisis específico de cada política de flexibilidad interna, se observa que:

- La medida de remuneración por debajo de lo inicialmente establecido se aplicó en un 1,2% de las empresas (119) durante 2018, siendo en el 81,5% de los casos una medida acordada con los trabajadores.
- El 0,6% de las sociedades (62) aplicaron la supresión o disminución de los conceptos extrasalariales, de las cuales el 75,8% tomaron esta medida de forma pactada con los trabajadores.
- En el 0,5% de los casos (52), se ha producido la sustitución de una parte fija del salario por salario variable. Esta decisión se adoptó de acuerdo con los afectados en el 90,4% de las empresas.
- El 0,2% de las compañías (24) aplicaron una reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción (antiguos Expedientes de Regulación Temporal de Empleo de reducción de jornada), de estas el 83,3% lo hizo de manera pactada con sus trabajadores.
- Las empresas que registraron suspensión de contratos por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción (antiguos Expedientes de Regulación Temporal de Empleo de suspensión de contratos) representan el 1,1% en 2018. En el 95,6% de las compañías esta medida fue acordada con sus empleados.
- El 5% de las empresas han ampliado la jornada laboral de parte de la plantilla, en el 91,3% de los casos de forma pactada.
- Las sociedades que han introducido o modificado la distribución irregular de la jornada representan el 2,6% en 2018. Esta medida fue aplicada mediante acuerdo con los trabajadores en el 87,3% de las empresas.
- Las compañías que han aplicado otras medidas de flexibilidad de la jornada como cambios en el tipo de jornada (partida o continuada), cambios en la distribución semanal de jornada (trabajo en sábados y/o domingos, modificación de los turnos rotativos), modificación de la planificación anual de las vacaciones, etc. ascendieron al 8,6% en 2018. Dichas medidas fueron acordadas en el 89,7% de las ocasiones.
- La movilidad funcional (para realizar funciones distintas a las que venía realizando en la empresa) se ha aplicado en el 5,2% de las empresas. Esta disposición fue acordada en el 91,6% de las sociedades que la aplicaron.
- Las compañías que decidieron la movilidad geográfica (desplazamiento temporal o traslado definitivo) de trabajadores en 2018, suman el 6,7% (668). En el 91% de los casos, la medida se tomó mediante acuerdo con los afectados.
- En el 7,3% (731) de las sociedades se sustituyeron o transformaron contratos a tiempo completo por contratos a tiempo parcial.

- El 14,7% (1.466) de las empresas, sustituyeron o transformaron contratos a tiempo parcial por contratos a tiempo completo.

Porcentaje de disminución de los costes laborales en 2018

- Del conjunto de empresas (30,56%) que aplicaron alguna medida de flexibilidad interna durante el año 2018, el 0,9% estima que la disminución de los costes laborales ha sido del 20% o más; el 1,8% una reducción entre el 10% y menos del 20%; el 2,9% estima la bajada entre el 5% y menos del 10% y el 8,4% rebaja menos del 5%. Para el 58,9% no supone una disminución de los costes laborales y el 27,2% no sabe estimar el ahorro en el gasto que han supuesto estas políticas.

Medidas para adaptarse a cambios en las circunstancias económicas, técnicas, organizativas o de producción

- Considerando las medidas para adaptarse a las circunstancias económicas, técnicas, organizativas o de producción, el 23,9% de las empresas aplicaron despidos individuales, el 0,9% despidos colectivos, el 9,6% redujeron el número de trabajadores con contrato temporal en la empresa respecto a situación comparable del año 2017 (no renovaciones, menor contratación para picos de demanda...), el 9,1% disminuyó las inversiones y el 15,6% redujo los costes no laborales.

Motivo principal para no aplicar medida de flexibilidad interna en 2018

- Las empresas que no han aplicado ninguna medida de flexibilidad interna representan el 69,4%, y el motivo principal para no haberlo hecho es la falta de necesidad en el 80% de los casos, optar por despidos (individuales o colectivos) en el 14% de las sociedades, optar por finalizar o no renovar los contratos temporales en el 4% de las empresas, en un 0,3% las medidas se pretenden introducir en 2019, el 1,1% de estas empresas desconocen las posibilidades legales o dificultades en el procedimiento, el 0,2% de las compañías no han podido llegar a un acuerdo con los representantes de los trabajadores y el 0,4% restante por otros motivos.

Apartado B.

Regulación de las relaciones laborales

Asociación a organizaciones empresariales

- En 2018, el 33,1% de las empresas estaban asociadas a alguna organización empresarial.

Adaptación al convenio colectivo

- En 2018 el 3,2% de las empresas (315) declaran no tener convenio colectivo para regular a la mayoría de los trabajadores a las necesidades de la empresa.
- Del conjunto de empresas con convenio colectivo, que representan el 96,8% del total, un 5,2% indica que dicho convenio no le permite adaptarse a las circunstancias del mercado, en el 20,3% de las empresas el acuerdo se ajusta

poco, en el 50,4% de los casos se adapta bastante y en el resto (24,1%) el convenio se adecua mucho a las condiciones del mercado.

Relevancia de los factores al establecer el salario de los trabajadores

Respecto a los factores que influyen a la hora de establecer el salario de un trabajador que comience a trabajar en la empresa, se observa que:

- Las condiciones establecidas en el convenio colectivo por el que se rige la empresa no influye en el 5,8% de las sociedades. Para el 7,7% de las compañías contribuye poco, en el 26% es un factor bastante importante y en el 60,5% influye mucho sobre el salario del trabajador.
- El 12,8% de las empresas no toman en consideración los salarios de otros trabajadores similares de la empresa y el 11,9%, poco. Para la mayoría de las sociedades (46,3%) es un factor que influye bastante y para las restantes (29%) es un elemento que contribuye mucho a la hora de determinar el salario.
- La mayor parte de las sociedades (30,2%) no tienen en cuenta los salarios de los trabajadores similares de otras empresas o es un factor poco influyente (30,7%). En el 30,6% de los casos, es una circunstancia bastante considerada mientras que en el 8,5% es un factor que interviene mucho a la hora de fijar el salario.
- La disponibilidad de trabajadores similares en el mercado de trabajo no predomina a la hora de determinar el salario en el 24,2% de las empresas o influye poco para el 27,4%. Las compañías que tienen este factor bastante en cuenta alcanzan el 36,4% y para el 11,9% restante es un agente que influye mucho sobre el salario asignado al trabajador.

Reducción o congelación salarial

Cuando las empresas se plantean una reducción o congelación del salario de los trabajadores, los principales obstáculos son:

- Lo establecido en el convenio colectivo es un impedimento que influye mucho en el 52,7% de los casos y bastante para el 29,9%. El 10,3% de las compañías lo tienen poco en cuenta y el 7,2%, nada.
- El efecto negativo sobre el esfuerzo y la motivación de los trabajadores interviene mucho en un tercio de las empresas (37,8%) y bastante en la mitad (48,2%). Es un inconveniente poco influyente en el 8,5% de las sociedades y no se tiene en cuenta en el 5,5%.
- El efecto negativo sobre la reputación de la empresa es un obstáculo que influye mucho a la hora de impedir que se estanquen los salarios en el 21,5% de las compañías y bastante para un 43%. Influye poco para el 26,4% y nada en el 9,2%.
- El 21,5% de las empresas valoran mucho las dificultades que tendrían a la hora de atraer nuevos trabajadores y el 43,2% bastante. Para el 25,6%, es un factor que influye poco y para el resto, 9,6% no tendría consideración.

- La posible marcha de los mejores trabajadores de la empresa es un inconveniente muy importante para el 37,6% de las firmas y bastante para el 42,3%. Por el contrario, este factor sería poco relevante en el 13,4% de las compañías y nada influyente para el 6,7% de ellas.

Apartado C.

Formación en las empresas

Grado de importancia de disponer de trabajadores por competencias

- Las competencias más valoradas (mucho o bastante) para el desarrollo de una empresa en los próximos años son el trabajo en equipo para el 92,4% de las empresas, aptitudes de resolución de problemas (localización de problemas o fallos, análisis de sus causas y búsqueda de soluciones) para el 82%, la atención al público/trato con clientes para el 81,3% y la capacidad de dirección (organización y planificación de las tareas del personal a su cargo) para el 77,1%.

Necesidades formativas del personal

- Más de la mitad de las empresas (51,3%) han detectado necesidades formativas del personal durante el 2018.

Empresas formadoras

- El 86,6% de las sociedades han proporcionado algún tipo de formación al personal de su empresa.
- Las actividades formativas en las que han participado las empresas formadoras durante 2018 son cursos de formación diseñados y gestionados por otra organización en el 82,7%, formación, instrucción o experiencia planificada en el puesto de trabajo, utilizando los medios habituales de trabajo en el 62,1%, cursos de formación diseñados y gestionados específicamente por la empresa en el 47,7%, participación en conferencias, seminarios, grupos de trabajo, talleres o ferias de muestras, planificadas con la finalidad principal de aprendizaje en el 45,9% y aprendizaje planificado a partir de rotación de puestos de trabajo, intercambios, traslado o visitas de estudios en el 33,1% de las sociedades formadoras.

Cursos de salud e higiene en el trabajo

- El 79,8% de las empresas han proporcionado cursos de formación de los trabajadores que tratan sobre salud e higiene en el trabajo.

Influencia de los factores para no haber proporcionado formación

- Los factores que más han influido (mucho o bastante) para no haber proporcionado formación al personal han sido el nivel de cualificación, habilidades y competencias de los trabajadores era el adecuado para las necesidades de la empresa en el 72,3% de las compañías; se prefirió contratar personal con la cualificación, habilidades y competencias necesarias en el 62,4%; la elevada carga de trabajo y el escaso tiempo disponible de los trabajadores 49,5% y

existieron dificultades para acceder a ayudas o subvenciones públicas en 36,4%.

Competencias más importantes en cuanto al nº de horas de formación

- El orden de importancia de las competencias en cuanto al número de horas de formación impartidas es, en primer lugar, la formación en materias técnicas, prácticas y otras específicas del puesto de trabajo (49,1% de las empresas), la atención al público/trato a clientes (24,1 % de las empresas), trabajo en equipo (23,3%), lenguas extranjeras (19,9 %), dirección (17,7%), administrativas de oficina (16,4 %), generales de tecnología de la información (15,6 %), resolución de problemas (13%), profesionales de tecnologías de la información (7,4%), básicas, de cálculo y/o comunicación oral o escrita (1,8%).

Influencia de los objetivos en la realización de acciones formativas

- Los objetivos que más han influido (mucho o bastante) en la realización de las acciones formativas durante el ejercicio 2018 han sido la adaptación del personal recién incorporado a las técnicas y sistemas de la empresa para el 74,7% de las empresas, la mejora de la cualificación básica del personal para compensar su insuficiencia o inadecuación formativa en el 68% de los casos, la readaptación del personal a los cambios técnicos introducidos en la empresa para el 66,7 % de las compañías, la adaptación impuesta por cambios normativos en el 62,4% de estas, la readaptación del personal a los cambios organizativos introducidos en la empresa para el 56,3% y responder a un sistema predeterminado de promoción interna en el 32% de las empresas que realizan formación.

Factores que supusieron una limitación para realizar más formación en 2018

- Los factores que supusieron una mayor limitación (mucho o bastante) para la realización de más formación durante 2018 fueron la elevada carga de trabajo y el escaso tiempo disponible de los trabajadores para el 62,2% de las empresas que imparten formación a su personal, el nivel de cualificación, habilidades y competencias de los trabajadores era el adecuado para las necesidades de la empresa en 52% de los casos, el alto coste de los cursos de formación en el 43,2% de las compañías, se prefirió contratar a personal con la cualificación, habilidades y competencias necesarias en el 43,7% de las sociedades, dificultad para acceder a ayudas o subvenciones públicas en el 37,2% de estas, la falta de cursos de formación adecuados en el mercado para el 27,8% de las empresas, el mayor esfuerzo formativo realizado en años anteriores en el 22,9% y dificultades para evaluar las necesidades de formación de la empresa en el 14,3 %.

Apartado D.

Previsiones Empresariales

Previsión sobre el número de trabajadores totales

- Respecto a la previsión de las empresas sobre el número de trabajadores para un año, el 71,6% consideran que la plantilla se mantendrá, el 19,7% cree que se incrementará y solo el 8,7% piensa que el personal se reducirá.

Grupos en que se producirá el aumento de plantilla

- Del conjunto de empresas que piensan que la plantilla se incrementará en el siguiente año, el 39,6% contratará personal directivo, técnicos y profesionales asociados a titulaciones superiores, de los cuales el 78,9% serán contratos indefinidos. Más de la mitad de las sociedades (57,5%) contratarán personal técnico y profesionales de apoyo, supervisores y encargados, siendo casi el 66,2% contratos fijos. En el 39,4% de las compañías emplearían a contables, administrativos y otros empleados de oficina, siendo el 45,7% personal eventual. Para el 25,4% de las empresas, se aumentaría el número de trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores, mediante contratos eventuales en el 55,1% de los casos. Los trabajadores cualificados de las industrias manufactureras, construcción, transporte, operadores de maquinaria, etc. se incrementarían en el 43,5% de las sociedades, en gran parte (62,6%) mediante personal eventual. En el 39,6% de las empresas, se ampliará la plantilla de trabajadores no cualificados, siendo el 75,5% contratos eventuales.

Grupos en que se producirá la disminución de plantilla

- De las empresas que prevén reducir el personal, el 31,2% disminuirán el grupo de directivos, técnicos y profesionales asociados a titulaciones superiores; casi la mitad (45,1%) recortaría el número de técnicos y profesionales de apoyo. Prácticamente en la misma proporción (44,8%) aminorarían los empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina. Los trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores se reducirían en un tercio del conjunto (35,4%). El 51% de las empresas aplicaría recortes en el número de trabajadores cualificados de las industrias manufactureras, construcción, etc. Por último, el 70,2% de las empresas recortarían el personal no cualificado.

Reacción ante hipotético aumento relevante de la demanda

- Si se produjera un incremento de la demanda relevante, con cierta duración en el tiempo, más de la mitad de las empresas (52,3 %) contrataría nuevo personal temporal, más de un tercio (37,1%) contrataría personal fijo, un 5,3% aumentaría el número de horas trabajadas por su personal, el 3,8% subcontrataría a otras empresas y 1,5% señalan otras opciones.
- Para las empresas que han señalado que contratarían a personal temporal, el 75,3% lo hace porque lo exigen las necesidades de la producción y/o la organización y en segundo lugar, en el 12,3% de los casos con motivo de probar el rendimiento del trabajador.

Reacción ante hipotética disminución relevante de la demanda

- Si se produjera una reducción significativa de la demanda con cierta duración en el tiempo, en el 34,7% de las empresas se produciría una bajada de precios, el 60,3% aplicaría una reducción de costes laborales, el 71,1% reduciría los costes no laborales y el 28,6% disminuiría la producción.
- Para las empresas que optarían por una disminución de costes laborales (60,25%), las vías que utilizarían preferentemente son la reducción del número

ro de trabajadores con contrato de trabajo temporal en el 59,9% de las empresas, minoración del número de horas trabajadas y los salarios en el 14%, rebaja de la parte variable de los salarios en el 10,2%, menor número de trabajadores con contrato de trabajo indefinido en el 8,1%, reducción de otros costes laborales no salariales en el 5,6%, deducción de la parte fija de los salarios en 1,4% y otras vías el 0,7%.

4. EL CUESTIONARIO WEB

El cuestionario en la web (definido por esta empresa) fue elegido como vía de cumplimentación por el 98,46% del total de las unidades que colaboraron, una tasa altísima. Demuestra la facilidad de cumplimentación el hecho de que no se recogieran llamadas con problemas en el acceso on line: claves sencillas pero seguras, instrucciones concisas, no extensas. Cerrar la sesión guardando los datos introducidos hasta el momento, recuperándolos más tarde; guiando en todo momento al informante por la navegación, ocultando y mostrando preguntas (sistema grafo) evitando que entrara a todas las preguntas sin ser necesario; permitiendo la cumplimentación en varios idiomas, etc.

No se registró ninguna llamada de informantes que hubieran perdido los datos ya cumplimentados de una sesión a otra, ni porque sus claves de acceso no funcionaran. La carga de datos de origen estaba depurada correctamente y las empresas se identificaron perfectamente con razón social, nif, dirección y resto de datos de identificación que aparecían al comienzo del cuestionario on line.

Se incorporó en la web, una vez introducidas las claves de cada empresa en particular, el cuestionario en formato pdf, nominativo, con el objetivo siempre de maximizar la comodidad para el informante. Se podía imprimir y servir de referencia; permitía que los informantes se enviaran el cuestionario dentro de la empresa (no obstante el cuestionario ha sido enviado por mail, fax o vía postal siempre y cuando fue solicitado por la empresa). Los informantes podían imprimirlo, cumplimentarlo y mandarlo por mail o fax, etc, ampliando así los mecanismos de cumplimentación.

Respecto a los controles de validación implementados en la web, indicar en primer lugar el cumplimiento de los grafos: si se indicaba SÍ TIENE (por ejemplo) movilidad geográfica se exigía cumplimentar el número de trabajadores afectados por esta medida, mediante avisos de error: “Si la empresa aplicó medida de movilidad geográfica, debe indicar el número de trabajadores afectados”. Mensajes claros, que no planteaban duda al informante del dato que debían subsanar.

En segundo lugar se integraron en el formato web todos los controles de inconsistencia que los técnicos del Ministerio indicaron en el plan de validación de la encuesta. Con este acertado nivel de exigencia, los cuestionarios llegados a través de la web se han recibido cumplimentados en su totalidad. Se evita así el recibir encuestas medio vacías, que posteriormente exigen mayor concentración de recursos para recuperarlas correctamente cumplimentadas; que informantes reacios a colaborar entren a la web, naveguen por ella y salgan anotando solo unos pocos datos. En definitiva, se consigue un nivel óptimo de coherencia y completitud.

Recordar que el informante podía imprimirse una copia del cuestionario cumplimentado desde la misma aplicación on line; posteriormente la validación era mucho más sencilla, en la llamada a las empresas para verificar datos los informantes disponían de su copia donde acudir para consultar lo que habían cumplimentado y confirmar, o en su caso, corregir datos.

Por último destacar que en todos los casos en que los informantes han solicitado una copia del cuestionario validado (finalizada la validación, cuando ha sido necesario modificar o justificar datos), se ha procedido al envío de una copia en pdf. En algunas ocasiones nos lo han solicitado simplemente para guardar una copia corregida; en otras ocasiones con el ánimo de mejorar la cumplimentación al año siguiente.

5. LA VALIDACIÓN Y LA VALIDACIÓN FINAL DE DATOS.

Antes de reseñar los aspectos más significativos de esta fase de los trabajos, en cuanto a la validación-depuración propiamente dicha y en lo que denominamos validación final, reseñamos a continuación las medidas que operaron en esta etapa del trabajo en cuanto a los controles y seguimiento de los trabajos ejecutados:

- Control de calidad de todos los datos en la medida en que los procesos de detección de errores se reiteran hasta subsanar los errores o justificar la imposibilidad de su corrección. Es decir, no es posible salir del programa de validación “Validata” dejando inconsistencias sin corregir o atípicos sin confirmar y justificar claramente.
- Control de calidad respecto a los contactos establecidos con las unidades informantes para resolver la tarea de depuración y validación de las encuestas. Estas medidas de aseguramiento de la calidad se ejecutaron en la práctica en términos similares a los establecidos en la fase de reclamación telefónica: escuchas de llamadas de validación en directo, análisis de llamadas grabadas, valoración de la duración de las llamadas, revisión de reclamaciones escritas de datos (mails enviados), etc.
- Control de calidad sobre los agentes validadores: comprobación del número de cuestionarios validados por agente.
- Validación final. El control de calidad definitivo se articuló en torno a la validación final, supuso un control de calidad añadido al proceso general del 100% de los cuestionarios validados. En este proceso se volvieron a pasar todos los controles establecidos en las normas de validación, incidiendo en aquellos sucesos afectados por justificaciones de datos de los controles atípicos y que se tildan como “incorregibles”, dando el validador una justificación. Los responsables de validación, con el apoyo del equipo de control de calidad revisaron todos los cuestionarios, uno a uno, en los que constaba alguna justificación, determinando si esa justificación era o no suficiente.
- Control de calidad sobre los literales del cuestionario. Con posterioridad a la validación final y antes de cada entrega se realizó una revisión manual, minuciosa, suceso a suceso, para confirmar que los literales cumplimentados en la opción “otros, especificar” de cada apartado no estuvieran incluidos en categorías anteriores.
- Revisión final de datos de identificación, razón social y NIF/CIF de las unidades encuestadas con el fin de consolidar y validar esta información, cuando se detectaron cambios con respecto a la información de la muestra de origen, introducidos por los informantes. Lo mismo para las variaciones en los datos de localización, municipio, provincia y comunidad autónoma. Estos controles permitieron regular la actualización de los datos del directorio de partida.

5.1. La validación

En los siguientes párrafos hacemos referencia a la fase de validación, que hemos dividido en tres fases diferenciadas: la fase de primera vuelta de validación, que incluye la batería de controles definidos por el propio Ministerio y otros más que esta empresa ha añadido para mejorar la calidad de la información; la fase de validación final, momento en que se vuelven a pasar todos los controles de nuevo y por último, la fase de revisión manual, visual de direcciones, razón social y nif, en la que “suceso a suceso” se verifican estos datos, para constatar que esta información que los informantes han modificado en el cuestionario respecto al origen, son correctos.

Comentar que todos los cuestionarios validados mediante contacto con el informante incorporan en el apartado observaciones la justificación a los cambios que los validadores han realizado de los datos iniciales, y sus causas (el porqué el informante decide modificar el dato; bien por error, bien falta de comprensión del apartado del cuestionario, etc.)

Controles añadidos

Otros controles que, más allá de los errores de contenido facilitados por el Ministerio e implementados por esta empresa, han operado en la validación de datos de esta encuesta son:

- Ningún valor numérico puede ser negativo
- NIF de la empresa: comprobar que sea un nif válido, de 9 dígitos
- NIF de la empresa: comparar con el de origen
- Validar que el nombre de la persona de contacto tenga más de 3 posiciones (evitar solo puntos o comas)
- Los minutos de duración de la encuesta no superen 59
- Razón social de la empresa: comparar con la de origen
- Validar NIF y Razón social conjuntamente para todas las formas jurídicas: es decir S.A con NIF que comience por A, S.L. con B...
- Persona de contacto debe estar cumplimentada
- El teléfono y fax de la persona de contacto y de la empresa deben estar cumplimentados, tener 9 dígitos y empezar por 6, 7, 8 ó 9
- El CP debe tener 5 dígitos y debe validarse con la provincia correspondiente
- Que todos los literales, (preguntas V23L, V4511BL, V54AL, V54A1L, V54BL, V54B1L) tengan más de 3 posiciones (evitar solo puntos o comas).

A continuación, la siguiente tabla muestra el número de cuestionarios que han pasado por la fase de validación y han quedado con errores para su verificación y los que han salido limpios sin entrar en corrección de errores (no ha saltado ninguna inconsistencia ni atípico para confirmar).

Tabla 19. Cuestionarios con errores de validación.

	CUESTIONARIOS GRABADOS	CUESTIONARIOS SIN ERRORES	CUESTIONARIOS CON ERRORES
Total	9977	4839	5138
Porcentaje	100,00	48,50	51,50

El total de cuestionarios grabados ha sido de 9.977, siendo 4.839 los que no entraron en corrección de errores, llegaron sin ningún error. Para el resto, 5.138 cuestionarios (51,5%), fue necesario contactar con el informante para aclarar datos, corregir o justificar información.

En la siguiente tabla aparece el número de cuestionarios por número de errores a resolver en la fase de validación.

Tabla 20. Cuestionarios por nº de errores de validación.

Nº Errores 1ª vuelta validación	Total cuestionarios	%
1 Error	1678	32,66
2 Errores	1086	21,14
3 Errores	646	12,57
Más de 3 Errores	1728	33,63
Total cuestionarios	5138	100,00

Se observa como el 32,66% de cuestionarios entraron en corrección de errores con solo 1 solo error para corregir. El 21,14% de cuestionarios presentaron 2 errores. El 12,57% 3 errores y más de la tercera parte de las encuestas con errores entraron en la fase de validación con más de 3 errores (33,63%).

En la siguiente tabla se muestra el total de errores y total de incorregibles que se deriva de la explotación de los controles de validación:

Tabla 21. Nº de errores en primera y última vuelta de validación.

Nº Errores 1ª vuelta validación	Nº Errores última vuelta de validación (Incorregibles)
24029	549

En total hemos atendido 24.029 controles, y justificado 549 de ellos (vuelven a entrar en validación y quedan justificados “incorregibles”, se han verificado con el informante y corregido o justificado la información en su caso). Sobre el total de cuestionarios con errores (5.138), han saltado 24.029 controles, lo que arroja el dato de una media de 4,7 errores por cuestionario.

En la tabla a continuación se observa la desagregación del total de errores que han saltado en la fase de validación, entre los errores propuestos por el Ministerio y los añadidos por esta empresa:

Tabla 22. N° de errores definidos por el Ministerio y la empresa.

	N° Errores
ERRORES MEYSS	18549
ERRORES DEPHIMATICA	5480
TOTAL	24029

El dato de 24.029 errores es el total de los controles que han saltado en la fase de validación, sumatorio de los controles propuestos por el Ministerio más los propuestos por esta empresa para mejorar la calidad de los datos finales.

La siguiente tabla muestra el total de errores propuestos por el Ministerio: inconsistencias y atípicos que han saltado en la fase de corrección, el dato es de 18.549 controles, lo que arroja una media de 3,6 errores por cuestionario (con error) a solucionar mediante contacto con los informantes.

Tabla 23. N° de errores de validación, inconsistencias y atípicos.

Errores MEYSS	N° Errores 1ª vuelta validación	N° Errores última vuelta de validación (Incorregibles)
Inconsistencias	14049	0
Atípicos	4500	549
Total	18549	549

Han saltado un total de 14.049 inconsistencias (errores que buscan guardar la coherencia necesaria entre los datos del cuestionario), que por la propia utilidad de estos controles, se solucionan en su totalidad; esto es, no aparecen con error en la 2ª vuelta en que estos cuestionarios entran en validación.

En las inconsistencias que saltan en la primera vuelta de validación se incluyen las que se generan cuando el validador plantea al informante las dudas surgidas sobre la información facilitada y modifica los datos cumplimentados en la encuesta de acuerdo a la información aportada por la empresa en la llamada de verificación de datos. La información se corrige de acuerdo a los datos facilitados por el informante en la llamada de validación para verificar datos, y las inconsistencias que se hubieran generado se subsanan, no apareciendo en la segunda vuelta de validación.

Han saltado un total de 4.500 controles atípicos (detectan valores posibles pero anómalos), de los cuales se ha justificado un total de 549 controles (se ha justificado el 12,2% de estos errores, en el resto de casos, el 87,8%, se ha corregido la información).

Además de los datos de controles (inconsistencias y atípicos) que muestra la anterior tabla, como ya comentamos, durante la fase de validación saltaron otros controles establecidos por esta empresa con el fin de mejorar la calidad de la información recogida.

Tabla 24. N° de errores de validación, empresa

Errores añadidos por Dephimática	N° Errores 1ª vuelta validación	N° Errores última vuelta de validación (Incorregibles)
Errores de grafo	4578	0
Datos de identificación	664	269
Errores Coherencia	238	0
TOTAL	5480	269

En primer lugar el número de errores de grafo que saltaron en la fase de corrección es de 4.578, evidentemente se solucionan todos ya que son controles que operan para conferir coherencia y completitud a la información en su totalidad (si marca tiene, debe haber dato, por ejemplo).

Los errores de grafo saltan en un número elevado, esto es, en parte, porque están definidos en ambos sentidos con el objetivo de lograr la mayor completitud del cuestionario, por ejemplo:

$$V212AX=1 \Leftrightarrow V212AY>0 \ \& \ V212AZ>0$$

$$V212AX=6 \Leftrightarrow V212AY=0 \ \& \ V212AZ=0$$

Realmente se trata del mismo error, para el primer caso:

“si el informante indica que hubo reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, debe indicar el número de trabajadores afectados y si la decisión se adoptó mediante acuerdo”

Para el segundo caso:

“si el informante indica que no hubo reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, no debe indicar el número de trabajadores afectados ni indicar si la decisión se adoptó mediante acuerdo”

Se trata del mismo control pero permitimos que saltara en ambos sentidos para maximizar la completitud de la información.

En segundo lugar, otros controles (“datos de identificación”) han operado para verificar que la modificación de los datos de identificación respecto al origen era correcta; esto es, en los casos en que el informante modificaba la razón social (en su forma jurídica, alteración de la denominación social, ó incluso en solo alguna letra), el nif o el tipo de vía, respecto a los datos de origen. Se confirmaba el cambio con el informante para asegurar la información. Como se puede comprobar el dato es muy elevado. Estos controles saltaron en 664 ocasiones; como hemos indicado, el control de la razón social, por ejemplo, saltaba tan solo por la diferencia de un “espacio” más, por error de una letra respecto al dato de carga etc. En este sentido hemos de decir que hemos sido extremadamente cuidadosos con los datos muestrales y se ha verificado su más mínima modificación. El dato de 269 errores en 2ª vuelta de validación son los casos en que estos datos se han justificado (permanecen como error al entrar en la segunda vuelta de validación), se han dado por buenas las modificaciones, ha habido cambios

sustanciales o se han modificado los datos de origen para homogeneizar respecto a criterios generales (por ejemplo, Razón Social SA, modificamos a Razón Social, S.A.) Se trata de 268 casos de modificación en la razón social y 1 caso de modificación de nif.

En tercer y último lugar, otros controles, que hemos denominado, de coherencia, saltan en 238 ocasiones, son los que buscaban, por ejemplo, que el campo teléfono fuera un teléfono válido (9 posiciones y empiece por 6, 7, 8 ó 9), lo mismo para el fax; que el nombre del informante y los textos de las preguntas con la opción “otros” tuvieran más de 3 caracteres para evitar que los campos vinieran cumplimentados tan solo por puntos, comas, etc., por dejadez del informante o por error al rellenar el campo texto. Evidentemente estos errores se corrigen y de ahí que no salte ninguno en segunda vuelta de validación ni tenga que ser justificado (0 incorregibles).

Si nos detenemos ahora a explotar el número de errores por apartados, la distribución de inconsistencias y atípicos se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 25. N° de errores de validación, por apartados del cuestionario.

Apartados cuestionario	Total Erro- res	%	Inconsis- tencias	%	Atípicos	%
Apartado A. Medidas flexibilidad interna	3849	20,75	1111	7,91	2738	60,84
Apartado B. Regulación de las relaciones labo- rales	878	4,73	11	0,08	867	19,27
Apartado C. Formación en las empresas	12685	68,39	12057	85,82	628	13,96
Apartado D. Previsiones empresariales	1137	6,13	870	6,19	267	5,93
TOTAL	18549	100,00	14049	100,00	4500	100,00

La mayor parte de los errores se concentran en el apartado C. Formación en las empresas, con el 68,39% del total de controles que saltan en validación. En segundo lugar el apartado A. Medidas de flexibilidad interna, con el 20,75% de errores. Son los dos apartados que han dado más problema a la hora de validar puesto que los informantes han incurrido en más errores al cumplimentar la encuesta.

El apartado B. Regulación de las Relaciones Laborales, y el D. Previsiones Empresariales concentran menor número de errores, lo que muestra que los informantes no han tenido grandes problemas en el momento de cumplimentar las preguntas incluidas en estos apartados.

En el apartado C. Formación en las empresas, el número de errores totales es muy alto, pero concentran casi el 86% del total de inconsistencias que saltan, errores de grafo fundamentalmente, no de contenido, como en el caso del apartado A. Medidas de flexibilidad interna, en el que saltan con mayor frecuencia errores atípicos, en el 60,84%, errores para corregirse o confirmar información con el objetivo de verificar los datos en principio anómalos.

A continuación analizaremos qué controles han saltado con mayor frecuencia, en qué porcentaje se han justificado y en qué porcentaje se han corregido. Así como las justificacio-

nes que en mayor medida han facilitado los informantes, a través de la explotación de incorregibles.

En la tabla que se adjunta a continuación, se presentan por orden de mayor a menor incidencia los controles del plan de validación propuesto por el Ministerio con información del número de veces que saltaron en primera vuelta de validación y su porcentaje sobre el total de errores; el número de veces que saltaron en la última vuelta de validación (incorregibles con justificación) y su porcentaje sobre los sucesos que presentaron error en la primera vuelta.

Tabla 26. Frecuencia de errores de validación

Código Meyss	Nº Errores 1ª vuelta validación	%	Incorregibles	%
A234	1367	7,37	1	0,07
I45C	551	2,97	0	-
I45B	541	2,92	0	-
I441	491	2,65	0	-
I444	491	2,65	0	-
I445	490	2,64	0	-
I446	489	2,64	0	-
I447	489	2,64	0	-
I442	489	2,64	0	-
I448	489	2,64	0	-
I443	488	2,63	0	-
A43	487	2,63	17	3,49
I471	469	2,53	0	-
I472	469	2,53	0	-
I473	468	2,52	0	-
I476	467	2,52	0	-
I477	467	2,52	0	-
I478	467	2,52	0	-
I474	466	2,51	0	-
I475	466	2,51	0	-
I466	466	2,51	0	-
I461	464	2,50	0	-
I464	463	2,50	0	-
I465	462	2,49	0	-
I462	462	2,49	0	-
I463	462	2,49	0	-
A351	440	2,37	0	-
A361	427	2,30	0	-
A212B3	282	1,52	8	2,84
I212B	258	1,39	0	-

Código Meyss	Nº Errores 1ª vuelta validación	%	Incorregibles	%
AV54	267	1,44	118	44,19
A233	228	1,23	2	0,88
I455L	219	1,18	0	-
A232	217	1,17	0	-
I23	210	1,13	0	-
A231	202	1,09	0	-
I24	190	1,02	0	-
I54BL	173	0,93	0	-
I54AL	150	0,81	0	-
A441	141	0,76	0	-
A212A3	121	0,65	7	5,79
I212A	110	0,59	0	-
I54B1	98	0,53	0	-
A253B	93	0,50	60	64,52
I455L	81	0,44	0	-
I54B	76	0,41	0	-
A212B2	75	0,40	27	36,00
I45A	67	0,36	0	-
I23	58	0,31	0	-
I54A1	57	0,31	0	-
I23L	53	0,29	0	-
I212B	45	0,24	0	-
I24	42	0,23	0	-
I47	41	0,22	0	-
I46	40	0,22	0	-
A253A	38	0,20	2	5,26
I52A	27	0,15	0	-
I54B1L	27	0,15	0	-
I54A1	23	0,12	0	-
I524A	21	0,11	0	-
I521A	19	0,10	0	-
I523A	19	0,10	0	-
I522A	18	0,10	0	-
A212E	17	0,09	4	23,53
I526A	17	0,09	0	-
I54B1	17	0,09	0	-
I525A	16	0,09	0	-
A211	16	0,09	8	50,00
I212E	16	0,09	0	-
I54A1L	14	0,08	0	-

Código Meyss	Nº Errores 1ª vuelta validación	%	Incorregibles	%
I526A	13	0,07	0	-
I211A	13	0,07	0	-
A212A2	13	0,07	5	38,46
A214	13	0,07	4	30,77
I212E	11	0,06	0	-
I522A	11	0,06	0	-
I523A	11	0,06	0	-
I521A	11	0,06	0	-
I443	11	0,06	0	-
I442	11	0,06	0	-
I446	11	0,06	0	-
I445	10	0,05	0	-
I448	10	0,05	0	-
I447	10	0,05	0	-
I441	10	0,05	0	-
I444	10	0,05	0	-
I525A	10	0,05	0	-
I524A	10	0,05	0	-
I214	10	0,05	0	-
I211A	10	0,05	0	-
A212D	9	0,05	0	-
A215B	8	0,04	1	12,50
I212D	8	0,04	0	-
I213	8	0,04	0	-
I54BL	8	0,04	0	-
I34	7	0,04	0	-
I213	7	0,04	0	-
I214	7	0,04	0	-
I215B	7	0,04	0	-
I212A	7	0,04	0	-
I212C	7	0,04	0	-
A215A	7	0,04	1	14,29
A213	7	0,04	2	28,57
A212C	7	0,04	4	57,14
A211C	7	0,04	2	28,57
A211A	6	0,03	2	33,33
I211C	6	0,03	0	-
I211B	6	0,03	0	-
I215A	6	0,03	0	-
I211C	5	0,03	0	-

Código Meyss	Nº Errores 1ª vuelta validación	%	Incorregibles	%
I525C	5	0,03	0	-
I522C	5	0,03	0	-
I212D	4	0,02	0	-
I34	4	0,02	0	-
A212B1	3	0,02	2	66,67
I212C	3	0,02	0	-
I521C	3	0,02	0	-
I54B1L	3	0,02	0	-
I54AL	3	0,02	0	-
I524C	2	0,01	0	-
I215B	2	0,01	0	-
A211B	2	0,01	1	50,00
I215A	1	0,01	0	-
I211B	1	0,01	0	-
I526C	1	0,01	0	-
I526C	1	0,01	0	-
I523C	1	0,01	0	-

Como puede apreciarse en la tabla, los controles que saltan en una altísima proporción respecto al resto son los siguientes atípicos, con porcentajes superiores al resto:

Error A234: *”Si la empresa no tomó medidas de flexibilidad interna y no tomó medida 251 y sí medidas 252 ó 253, debería haber elegido motivo 3”*

Este control saltó con mucha frecuencia debido a que los informantes tendían a incluir en despidos individuales todos los despidos, independientemente de que fueran por causas objetivas o no lo fueran. Cuando saltaba este error no había otra solución que contactar con la empresa para verificar la naturaleza del despido. Podían ocurrir dos cosas:

-o bien que el despido individual NO fuera por motivos económicos, técnicos, organizativos o de producción. En cuyo caso procedía corregir la información, desmarcando esta opción.

-o bien el despido individual SÍ fuera por motivos económicos, técnicos, organizativos o de producción, en cuyo caso dejábamos la información tal cuál estaba y valorando el resto de motivos, se elegía el 3 como causa de no aplicar medidas de flexibilidad interna en 2018.

No podemos llegar, después de la amplia experiencia en validar esta pregunta, a ninguna conclusión acerca del comportamiento de empresas grandes o pequeñas, puesto que a veces, empresas pequeñas habían consignado despidos individuales cuando sí lo eran realmente y había que corregir al 3 el motivo, y empresas grandes consignaron despidos individuales cuando en realidad no lo habían sido por las causas que pretende recoger la encuesta. El error en la cumplimentación de esta pregunta ha sido constante, independientemente del tamaño de la unidad. Quizá convendría aclarar en el enunciado, tal como ya hemos indicado anteriormente, no solo que en esta pregunta se recogen despidos como consecuencia de causas económicas, técnicas, organizativas o de producción por parte de la empresa (esto ya apare-

ce), si no añadir que causas atribuibles al propio trabajador como bajo rendimiento, absentismo, baja voluntaria, etc..., deben quedar excluidas.

Se trata del control que salta mayoritariamente en la validación de datos y el que tras su revisión, se corrige en mayor proporción, en relación al número de registros con error. Este atípico se corrigió en todas las ocasiones menos en una, fue el caso de una empresa que efectivamente realizó despidos individuales de trabajadores no aplicando medidas de flexibilidad porque se solicitó un ERTE en 2019; la causa principal por la que no aplicó medidas de flexibilidad en 2018 era porque ya tenían previsto realizarla al año siguiente, independientemente de que se realizaran despidos o no; para el informante lo principal era que se ejecutaría un ERTE en 2019, no los despidos individuales que hubo.

Para el caso de los despidos colectivos no existía tanto problema, los informantes por regla general conocían si en la empresa se había llevado a cabo algún despido de este tipo y además contábamos con el fichero de comparación SEPE, de modo que podíamos rebatir la información que inicialmente aportaba el informante. En todo caso recalcamos que fue el despido individual el que generó mayor confusión a la hora de cumplimentar el cuestionario y llevó más tiempo al momento de validar la encuesta.

Por el contrario, otros controles que saltan con mucha menor frecuencia pero quedan justificados en mayor proporción son:

AV54: *"En el caso en que la empresa marca la opción de otros en la pregunta de reducción de la demanda relevante y no marca la opción de reducción de costes laborales confirmar literal"*

Este control ha saltado en 267 ocasiones y se ha confirmado en el 44% de los casos. En casi la mitad de las ocasiones, el texto literal que han indicado los informantes en el campo "otros" es correcto, puesto que se trataba de un literal imposible de incluir en ninguna categoría de las propuestas en los ítems anteriores.

A43: *"La empresa dice no ser formadora y según FEFE (antes la Fundación Tripartita) sí lo fue"*

Este control ha saltado en 487 ocasiones y se ha corregido casi en la totalidad de las ocasiones, tan solo se ha justificado el 3,49% de los casos.

En bastantes ocasiones los informantes tendían a responder que los trabajadores de la empresa no habían realizado ninguno de los cursos propuestos; sin embargo en la fase de validación encontrábamos que sí se habían formado trabajadores. Esto, gracias al fichero de la Fundación Tripartita con que contábamos, nos ayudaba a rebatir la información inicial. En este punto se debía rehacer el apartado entero en comunicación con la empresa para completarlo de forma correcta. Aún cuando los trabajadores de una empresa hayan sido formados en materia de protección de datos, riesgos laborales, CAP, etc... la empresa ha de considerarse empresa formadora a efectos de la toma de datos de esta encuesta.

Tan solo en el 3,49% de los casos las empresas insistieron en que definitivamente no habían realizado formación en el año de referencia, por más que el equipo de técnicos validadores preguntaron acerca de posibles cursos y pidieron que revisaran en su documentación para buscar facturas de 2018 de empresas formadoras externas, no encontraron nada, no quedó más solución que justificar el atípico.

A253B: *"La empresa dice no tener despidos colectivos y está en el fichero SEPE"*

Este control ha saltado en 93 ocasiones y se ha justificado en 60 ocasiones (el 64,52%). En la mayor parte de los casos las empresas insistieron en que en 2018 no se habían realizado despidos colectivos. En bastantes ocasiones indicaron que en años anteriores sí se habían producido, y que quizá se arrastrara información y fuera de la que disponía el SEPE, ya que en el año en que se produjeron los despidos, sí lo notificaron, e incluso nos aportaron el número de expediente (siempre se anotó en la justificación del error).

A212A2: *"La empresa dice no tener reducción de jornada y está en el fichero SEPE"*

A212B2: *"La empresa dice no tener suspensión de contratos y está en el fichero SEPE"*

El mismo razonamiento es el que se desprende de las justificaciones de los controles A212B2 y A212A2; en el primer caso salta 75 veces y se justifica en 27 ocasiones (36%), en el segundo caso salta en 13 ocasiones y se justifica en 5 (38,46%). Para ambos errores las empresas informaron que no realizaron suspensión de contratos ni reducción de jornada en el año. Estos controles permitieron corregir la información en muchas ocasiones; los informantes por error o desconocimiento no indicaron los datos correctamente y estos controles permitieron rectificarlos en los casos en que saltaron los avisos de error. Las veces que los datos estaban correctos desde la grabación, los informantes lo justificaron en su mayor parte porque la notificación al SEPE había sido con anterioridad a 2018, en un expediente abierto en año/años anteriores y que continuaba abierto a la fecha. En algunas ocasiones se nos ha facilitado el número de expediente, información que hemos incluido en la justificación del error (incoregible).

Otros controles que saltaron con mucha frecuencia y que se corrigieron prácticamente al 100% son los atípicos A231, A232, A233. Estos controles trataban de establecer coherencia entre la información que el informante había indicado en el apartado de medidas de flexibilidad interna, el apartado de las medidas aplicadas para adaptarse a cambios en las circunstancias económicas, técnicas, organizativas o de producción y el apartado que solicitaba el motivo para no haber aplicado medidas de flexibilidad interna. Estos controles, que en total saltaron en 647 ocasiones, se justificaron prácticamente en el 100% de los casos, por lo que sirvieron para corregir la información facilitada inicialmente.

A351: *"Si indicó que no tenía convenio colectivo y valora positivamente la relevancia de lo establecido en el convenio a la hora de establecer el salario de un trabajador"*

A361: *"Si indicó que no tenía convenio colectivo y valora positivamente la relevancia de lo establecido en el convenio a la hora de plantearse una reducción o congelación del salario de un trabajador"*

Se trata de errores que se corrigieron en su totalidad. Las empresas rellenaban la pregunta acerca del convenio colectivo de cualquier manera; en ocasiones el encargado de cumplimentar la encuesta ni siquiera sabía el convenio al que pertenecía la empresa y cumplimentaba sin detenerse. Cuando se contactaba con el informante para verificar la información y se explicaba el motivo del apartado y la información que buscábamos, la rectificaban; en algunas ocasiones el informante indicaba que no tenían convenio, que tan solo se guiaban por lo que indicaba el estatuto de los trabajadores, en otras ocasiones acababan por indicar que estaban bajo el convenio sectorial o incluso el propio de empresa.

En definitiva podemos concluir que la fase de validación ha operado correctamente, los controles han saltado según como estaban definidos y en contacto con los informantes se ha conseguido corregir o justificar la información de partida.

5.2. La validación final.

Revisión final previa a la entrega de ficheros.

Por esta tarea de revisión final pasaron la totalidad de los cuestionarios que finalmente quedaron validados. Esta verificación final, la hace un equipo muy reducido de técnicos, los responsables y que controlaron esta fase del trabajo.

En la revisión final se ejecutan distintos mecanismos de comprobación y control. Los cuestionarios vuelven a pasar todas las normas de validación establecidas por los técnicos del Ministerio y en caso de incumplimiento de alguna de ellas, quedan parados en esa tarea y no salen hasta que cumplan las inconsistencias y se justifiquen los atípicos. Esta tarea que en parte duplica la ejecución del programa de validación sirve, sobre todo en el arranque del trabajo, para constatar que la validación cumple con todas las normas definidas. Destacar que de esta fase salieron todos los cuestionarios sin quedarse parado ninguno de los que finalmente fueron limpios, lo que demuestra que el 100% de las encuestas cumplieron con las normas de validación y que el programa de detección y corrección de errores funcionó perfectamente.

Para completar esta fase de revisión definitiva se articula un control de calidad añadido al proceso general del 100% de los cuestionarios validados, incidiendo en aquellos sucesos afectados por justificaciones de datos con incumplimientos de alguno de los controles establecidos y que se tildan como “incorregibles” (esta etiqueta neutraliza los controles de errores, por lo que se eliminan y se vuelven a pasar todos los controles del plan de validación para volver a provocarlos y comprobar la inconsistencia a la luz de la justificación textual grabada en el campo de observaciones). El resultado persigue confirmar que los incorregibles respondían a justificaciones coherentes de los errores, evitando, en lo posible, establecer más contacto con el informante; aunque si el error no está debidamente justificado, se hace.

Revisión de direcciones, razón social y nif.

En esta tarea se han detenido un total de 820 cuestionarios. En la tabla que sigue se puede apreciar su desagregación:

Tabla 28. Revisión de datos de identificación.

	Nº Cuestionarios
RAZON SOCIAL	269
NIF	1
DIRECCION POSTAL (TRASDOM)	550
TOTAL	820

En esta fase del trabajo se han verificado nuevamente las modificaciones en la razón social, nif y dirección que el informante realizó respecto a los datos de origen. Recordar que los cambios de razón social y nif ya pasaron sus respectivos controles (controles añadidos por Dephimatica denominados “modi datos identificación”) en la primera vuelta de validación.

Para el caso de la razón social, se han revisado 269 cuestionarios nuevamente en esta tarea final, resultando la siguiente desagregación:

Tabla 29. Revisión de datos de la razón social

RAZON SOCIAL	Nº Cuestionarios
Cambio forma jurídica	63
Cambio razón social	24
Información incompleta	12
Razón social (homogeneizar formato)	170
TOTAL	269

Esto es, ha habido modificaciones de la razón social por cuestiones tales como cambio en la forma jurídica (por ejemplo paso de sociedad anónima a limitada), ampliación de la información de la denominación social, formalización de la estructura de la denominación social en muchas ocasiones, hasta 170, con el ánimo de homogeneizar el texto utilizando criterios generalmente aceptados (por ejemplo Razón Social sa, lo damos por válido como Razón Social, S.A.). Finalmente hay 24 casos en que la razón social cambia verdaderamente, pasando de una denominación a otra, se verifica nuevamente en esta fase del trabajo y se da por buena.

Para el caso de los NIF, se ha revisado 1 caso nuevamente, resultado:

Tabla 30. Revisión de datos del NIF.

NIF	Nº Cuestionarios
Cambio forma jurídica	0
Cambio de NIF	1
TOTAL	1

Para el caso de las direcciones postales, se han revisado 4.600 sucesos.

Tabla 31. Revisión de datos de la dirección postal.

DIRECCION POSTAL	Nº Cuestionarios
Traslado a otra CCAA	71
Traslado a otra provincia	15
Traslado dentro de la provincia	464
Dirección postal (homogeneizar formato)	4050
TOTAL	4600

Se recogieron 71 casos en que la empresa había trasladado sus oficinas a otra Comunidad Autónoma, 15 casos en que lo habían hecho a otra provincia y finalmente 464 ocasiones en que la empresa había trasladado su domicilio pero dentro de la misma provincia de origen.

Para el resto de casos, 4.050, se ha procedido a verificar el cambio, si es que lo hubo y siempre y cuando el informante modificó el campo dirección. Hubo ocasiones en que no se produjo un traslado real de domicilio pero aún así se realizaron pequeños cambios en el cuestionario por parte del informante (por ejemplo de origen BJ INT y el informante cambia a Bajo Interior); en estos casos se ha buscado homogeneizar la estructura formal en cuanto a vial, número, escalera, piso, puerta, etc.