

Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid 2019

Presentación



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Consejero de Economía, Empleo y Competitividad

Javier Fernández-Lasquetty y Blanc

Viceconsejera de Empleo

Eva María Blázquez Agudo

COORDINACIÓN

Subdirector General de Análisis, Planificación y Evaluación

David Íñigo Bellido Trullenque

Área de Estudios y Planificación

ELABORACIÓN

SIGMADOS, S.L.

Las conclusiones de esta publicación reflejan el punto de vista de los autores y no representan necesariamente la posición de la Comunidad de Madrid.



Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid 2019

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda

© Comunidad de Madrid, 2021

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo
Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid. Tel.: 91 580 54 00

Edición: 03/2021

Soporte y formato de edición: publicación en línea en formato pdf

Publicado en España - Published in Spain

Índice

01

Diseño metodológico

Pag. 4

03

Empleadores

Pag. 43

02

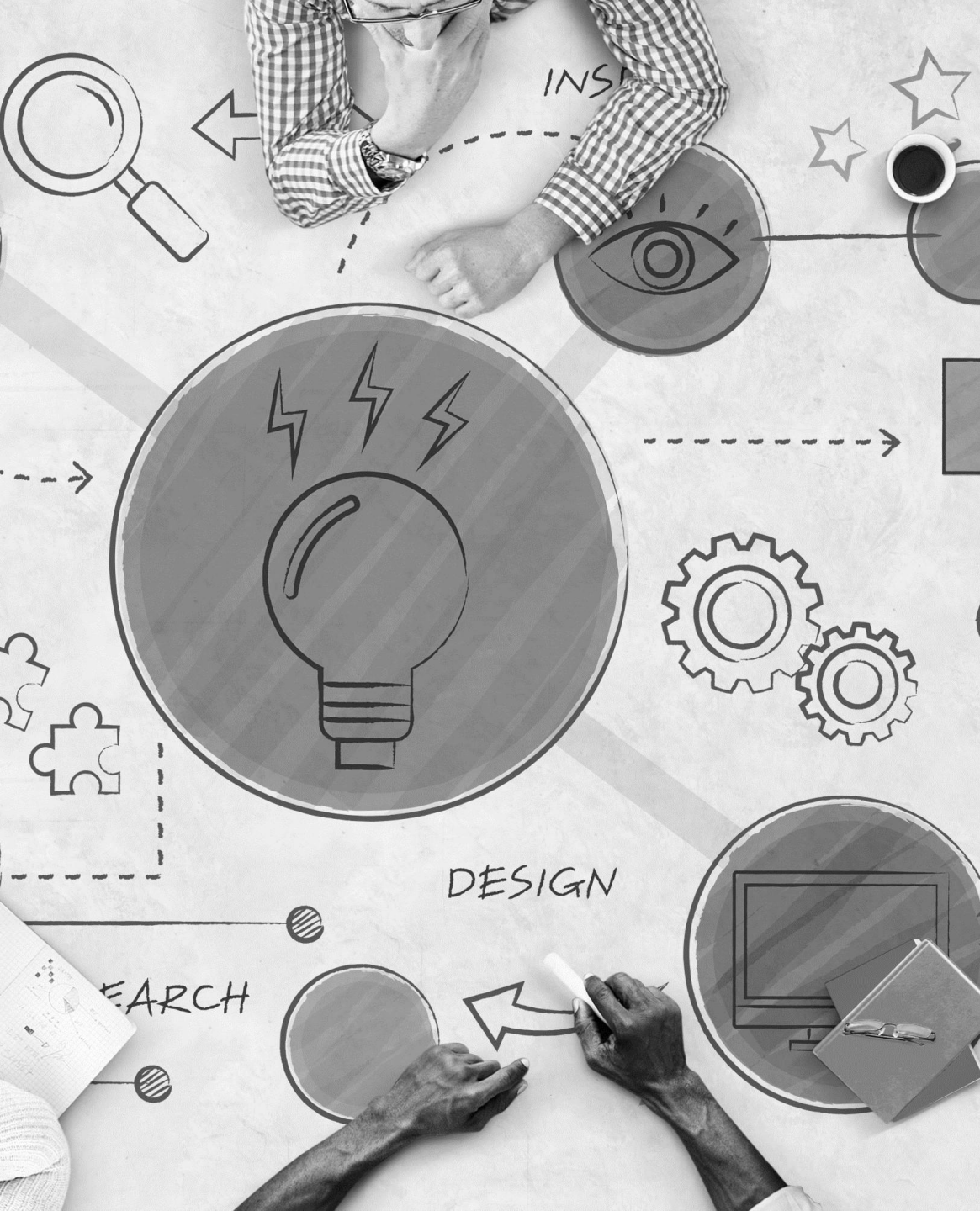
Demadantes de empleo

Pag. 9

04

Sumario

Pag. 56



01

Diseño metodológico

Principales características y especificaciones técnicas del estudio

Introducción

- El principal objetivo del estudio se centra en comprender la percepción que los distintos tipos de usuarios tienen del servicio, conocer su satisfacción con el mismo y establecer el rendimiento del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Este estudio es el último de una serie de estudios con la misma temática, motivo por el cual el presente informe se ha centrado en juzgar las principales diferencias entre los resultados del año 2018 con la evaluación del desempeño habido en 2019 de manera que se pueda comprobar no sólo la situación definida en este último año, sino que también se pueda comprobar el desarrollo en comparación con años anteriores
- Se debe señalar que este proyecto está cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, Eje prioritario 8ª sobre Asistencia técnica y el Objetivo Específico 2, para realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa operativo, con el fin de hacer un uso adecuado de los recursos financieros, contribuyendo a la consecución del resultado que persigue la Comunidad de Madrid con la colaboración de la Unión Europea: "Progresar en la mejora de las actuaciones desarrolladas, buscando la máxima eficacia y eficiencia, con las menores cargas administrativas posibles".
- La recogida de información se efectuó entre el 2 de septiembre de 2020 y el 25 del mismo mes. Durante el desarrollo de la encuesta se recordó periódicamente que se evaluaban los servicios recibidos en 2019.



Ficha técnica



ÁMBITO

Comunidad de Madrid



UNIVERSO

Conjunto de personas y empresas que tuvieron relación con el Servicio Público de Empleo durante el año 2019.



SELECCIÓN

Aleatoria, con cuotas mínimas por tipo de servicio utilizado entre los demandantes de empleo. La muestra se ponderó posteriormente para devolver la proporcionalidad.



ENCUESTA

Telefónica asistida por ordenador (CATI).



MUESTRA

- 306 empresas.
- 2.734 personas demandantes.

Ficha técnica



DEMANDANTES

Servicio de información 403 personas demandantes.

Orientación laboral 709 personas demandantes.

Gestión de formación 406 personas demandantes.

Intermediación 814 personas demandantes.

Programas de empleo 402 personas demandantes.



EMPRESAS*

Información 17 empresas.

Gestión de ofertas 280 empresas.

Programas de empleo 26 empresas

* No suma 306 empresas porque cada empresa podía responder a varios partes del cuestionario



Medidas

Con la idea de mantener la comparabilidad de resultados y poder trazar la evolución de la calidad del servicio, se han mantenido las mismas métricas que en informe de 2018. Estas métricas son:

- Distribución de la valoración agrupada en cuatro categorías:
 - Excelente: que dan valoraciones de 9 ó 10.
 - Buena, valoraciones de 7 u 8.
 - Adecuada, valoraciones de 5 ó 6
 - Mejorable, puntuaciones en el intervalo entre 0 y 4.
- En los gráficos se incluye el resultado de sumar el porcentaje de quienes dan valoraciones por encima de siete, mostrando dicho porcentaje en verde si es igual o superior al 70% o en rojo en caso contrario.
- Valoración media. Promedio de todas las puntuaciones válidas excluyendo, lógicamente la no respuesta.
- Además, en la investigación de este año se ha incluido un índice de diferencia de valoración media, calculado mediante la fórmula:
 - $(\text{Valoración}_{2018} - \text{Valoración}_{2019}) / \text{Valoración}_{2018}$ y presentada en modo de valor porcentual.
 - En los gráficos, esta variación de la variación se muestra con dos iconos; un triángulo con punta hacia arriba en verde cuando la variación es superior al 3%, y un triángulo con punta hacia abajo en rojo cuando la variación es inferior a -3%. Las variaciones dentro de dicho intervalo (de -3% a +3% no muestran ningún icono).
- Se analizó el comportamiento de los colectivos implicados en relación con estas dos variables de dos maneras distintas:
 - Comprobando la valoración inicial y final y en qué intervalo se situaban antes. De esta manera se distinguieron cuatro segmentos:
 - ✓ Los convencidos son aquellas personas que mantienen valoraciones por encima de siete al principio y al final del cuestionario.
 - ✓ Los recuperables son quienes, habiendo dado una valoración por debajo de siete al empezar, al finalizar han otorgado una valoración de siete o más.
 - ✓ Los susceptibles son quienes, a la inversa, empiezan dando una valoración elevada (de siete o por encima) pero terminan dando una valoración por debajo de siete.
 - ✓ Y, por último, los inconformistas dan valoraciones bajas tanto al principio como al final del cuestionario.
 - Se comprobó también, independientemente del intervalo de valoración, el cambio en la valoración de cada individuo de manera que se distinguieron tres tipos de encuestados:
 - ✓ Los que mejoran su valoración al meditar sobre el servicio.
 - ✓ Los que hace que permanezca igual su percepción del servicio.
 - ✓ Y aquellos que tras meditar sobre los atributos del servicio empeoran su percepción.





02

Demandantes de empleo

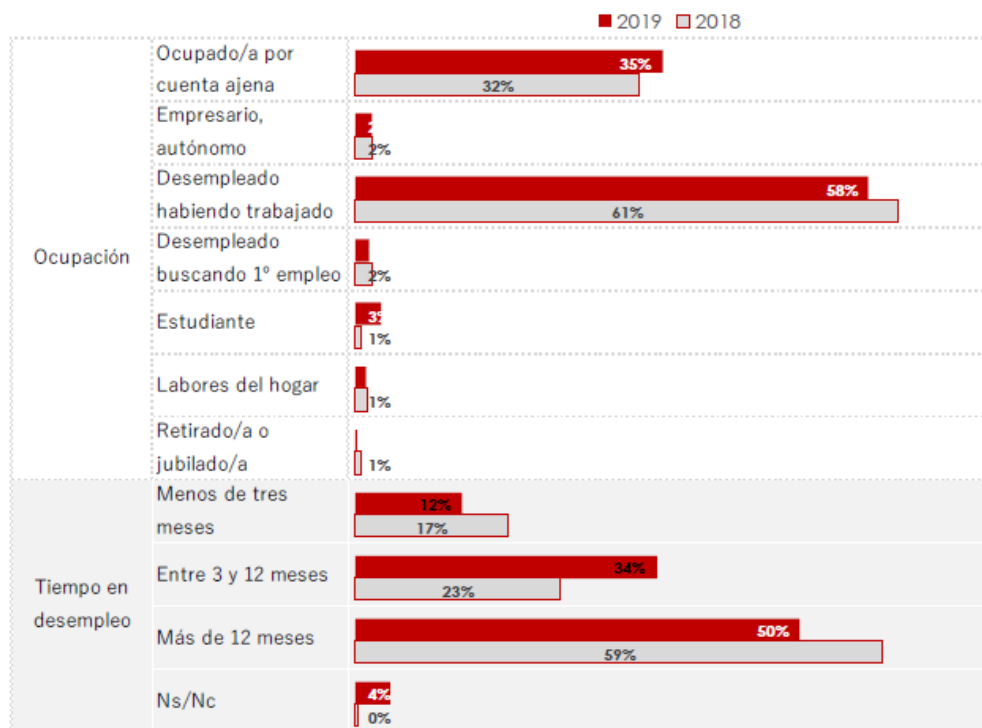
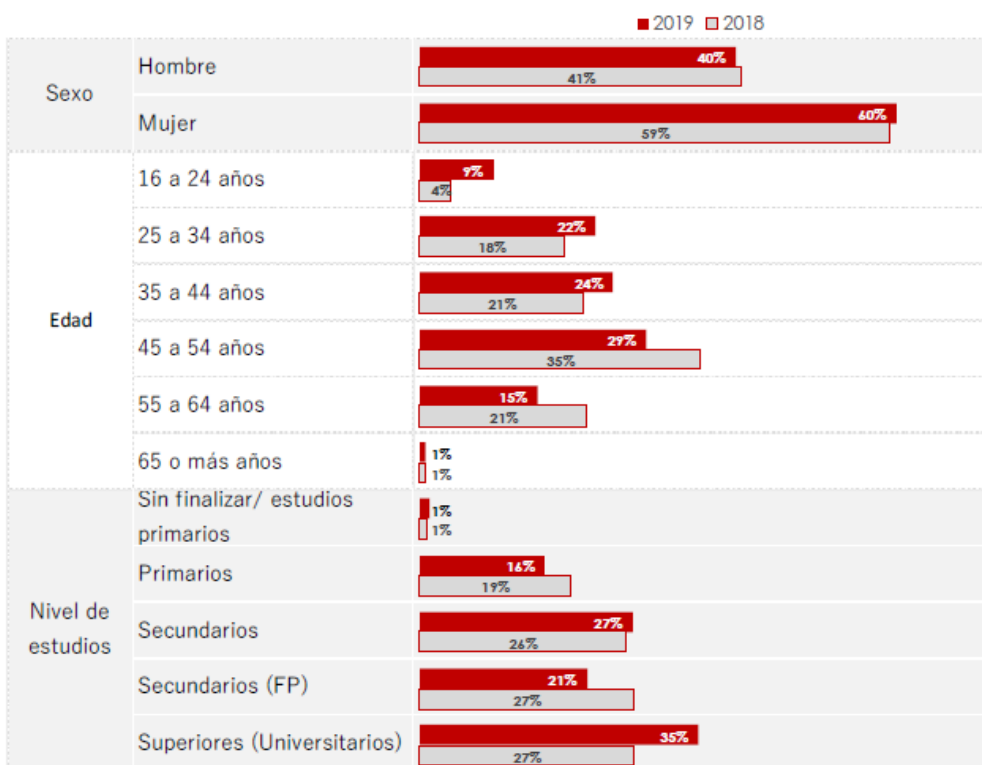
Percepción del servicio por
parte de las personas
demandantes de
empleo

02.1

Demandantes de empleo

Muestra

Muestra



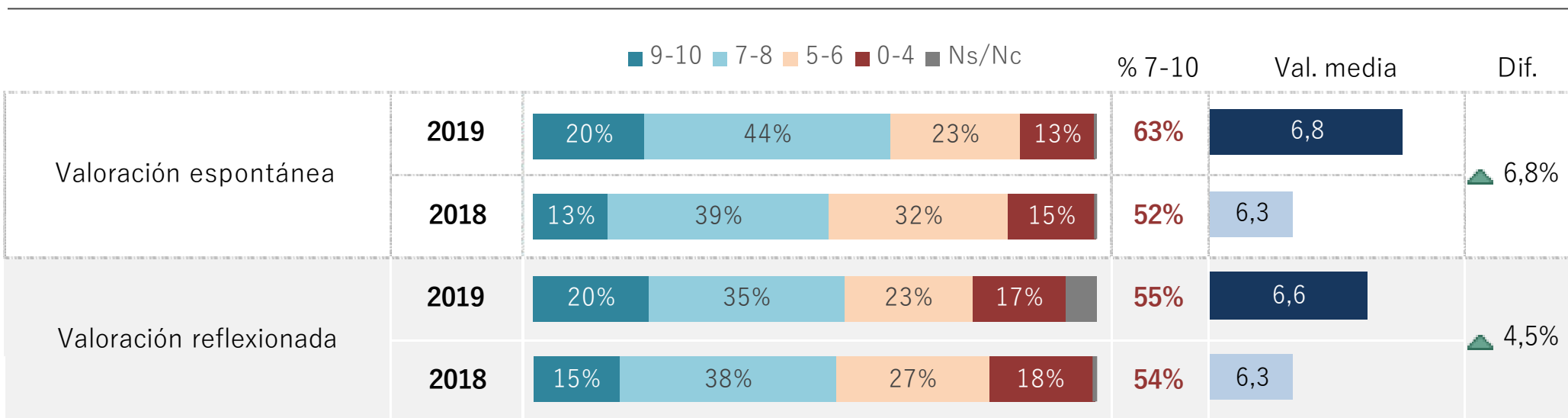
02.2

Demandantes de empleo

Valoración global del
servicio

Valoraciones globales

Valoración espontánea y reflexionada del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de los demandantes



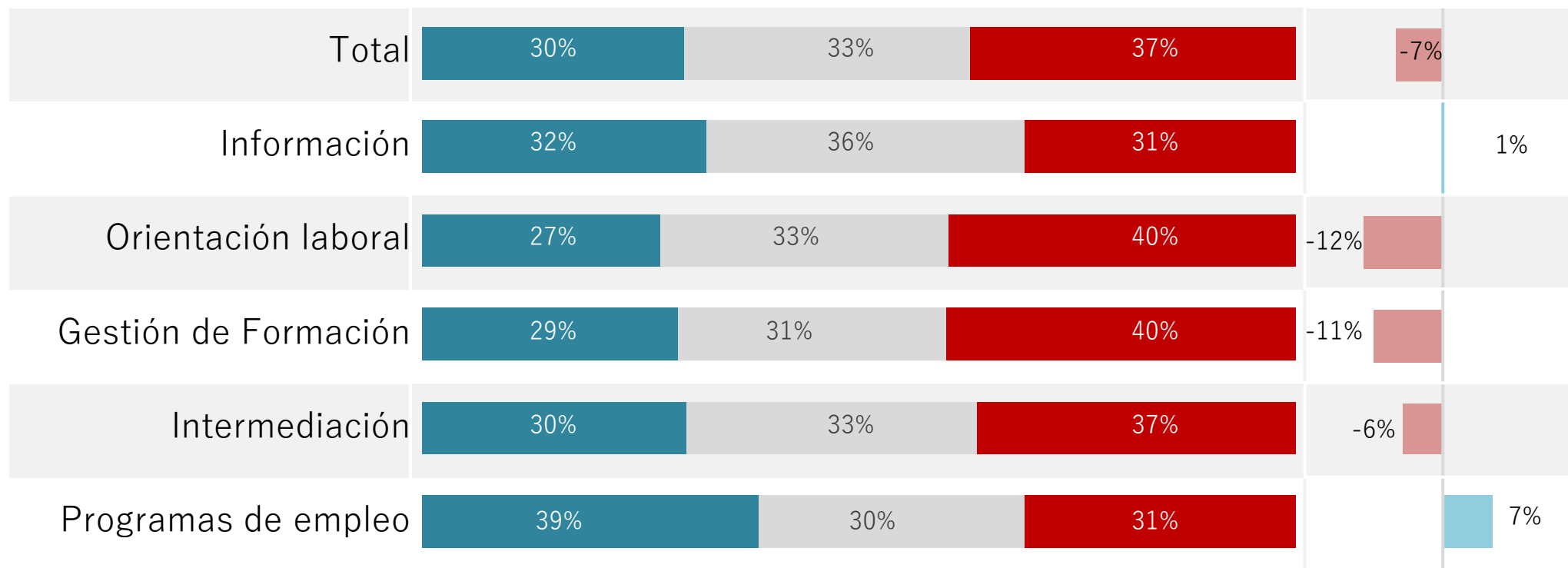
Base: total de demandantes de empleo (N= 2.734)



Valoraciones globales

Variación entre valoración espontánea y reflexionada del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de los demandantes

■ Mejora ■ Permanece igual ■ Empeora ■ (mejora-empeora)

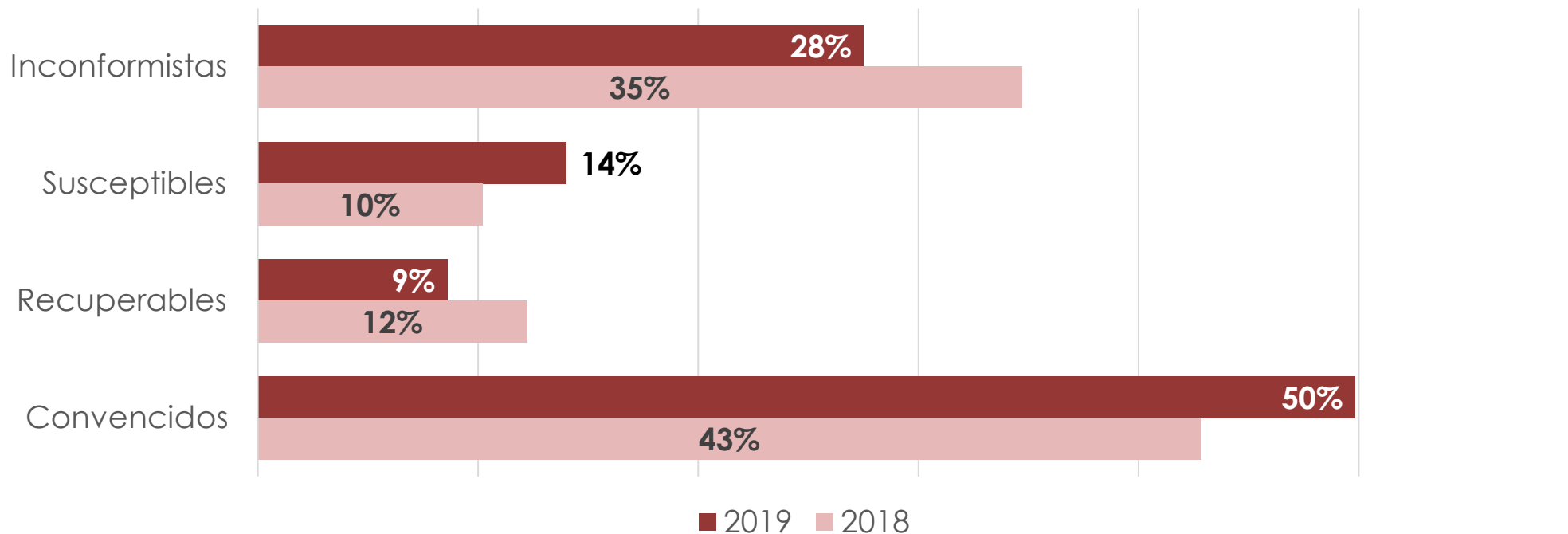


Base: total de demandantes de empleo (N= 2.734)



Valoraciones globales

Variación entre valoración espontánea y reflexionada del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de los demandantes



Base: total de demandantes de empleo (N= 2.734)



Valoraciones globales

Valoración aspectos del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de los demandantes

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
65.1 La fiabilidad del servicio	2019	31%	35%	17%	11%		66%	7,2	2,7%
	2018	28%	37%	22%	12%		64%	7,0	
65.2 Los tiempos de respuesta	2019	27%	35%	20%	13%		61%	6,9	2,0%
	2018	24%	36%	24%	15%		60%	6,8	
65.3 La facilidad para acceder al servicio	2019	30%	36%	19%	11%		66%	7,2	-0,6%
	2018	29%	39%	20%	10%		68%	7,3	
65.4 La amabilidad del personal	2019	42%	32%	13%	8%		74%	7,8	▲ 4,1%
	2018	36%	34%	20%	9%		70%	7,4	
65.5 Los conocimientos y competencias del personal	2019	37%	34%	16%	7%		72%	7,7	▲ 5,1%
	2018	30%	38%	22%	8%		68%	7,3	
65.6 La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo	2019	34%	35%	17%	9%		69%	7,4	▲ 5,5%
	2018	30%	34%	23%	12%		64%	7,1	
65.7 La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la comprensión de sus necesidades	2019	33%	33%	17%	12%		66%	7,2	▲ 3,5%
	2018	30%	32%	22%	14%		62%	7,0	
65.8 La cantidad de información facilitada	2019	31%	33%	19%	13%		64%	7,1	▲ 4,5%
	2018	25%	34%	26%	14%		59%	6,8	
65.9 La utilidad de la información que le han facilitado	2019	28%	34%	20%	14%		62%	6,9	1,8%
	2018	26%	35%	23%	15%		61%	6,8	
65.10 Los conocimientos, competencias o habilidades que se pueden adquirir	2019	26%	34%	21%	13%		60%	6,9	2,0%
	2018	25%	36%	23%	14%		60%	6,8	
65.11 Las instalaciones y equipos	2019	29%	39%	20%	6%		68%	7,4	1,5%
	2018	26%	43%	23%	6%		69%	7,3	
65.12 La eficacia en la mejora de mis posibilidades profesionales	2019	24%	32%	23%	16%		56%	6,6	----
	2018								

Base: total de demandantes de empleo (N= 2.734)



Valoraciones globales

Valoración de las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de los demandantes

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
63.1 La limpieza y el orden de las oficinas	2019	50%	36%	10%	2%		86%	8,3	
	2018	37%	44%	15%	3%		81%	7,9	▲ 5,4%
63.2 La climatización de las instalaciones	2019	48%	37%	10%	3%		85%	8,3	
	2018	33%	47%	16%	2%		80%	7,8	▲ 6,1%
63.3 El aspecto de los muebles y equipos	2019	38%	38%	16%	5%		76%	7,8	
	2018	25%	43%	25%	6%		68%	7,3	▲ 7,0%
63.4 La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	2019	39%	35%	17%	7%		74%	7,7	
	2018	30%	38%	21%	10%		68%	7,3	▲ 5,9%
63.5 La comodidad del mobiliario	2019	33%	38%	20%	6%		72%	7,5	
	2018	23%	40%	28%	8%		63%	7,1	▲ 5,9%
63.6 La ausencia de ruido dentro del edificio	2019	38%	37%	16%	7%		75%	7,7	
	2018	28%	42%	20%	9%		70%	7,3	▲ 5,7%
63.7 Los horarios de atención al público	2019	30%	34%	23%	12%		64%	7,1	
	2018	27%	38%	24%	10%		65%	7,1	-0,1%
63.8 La accesibilidad al edificio y a las instalaciones	2019	44%	37%	14%	4%		80%	8,0	
	2018	36%	41%	17%	6%		77%	7,7	▲ 4,1%
63.9 La existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones	2019	23%	32%	26%	18%		55%	6,6	
	2018	17%	32%	29%	22%		49%	6,2	▲ 6,9%
63.10 La localización y comunicación de la oficina de empleo con su domicilio	2019	39%	33%	18%	9%		72%	7,6	
	2018	31%	37%	21%	11%		68%	7,2	▲ 4,3%

Base: total de demandantes de empleo (N= 2.734)



02.3

Demandantes de empleo

Servicio de información

Valoración del servicio de información

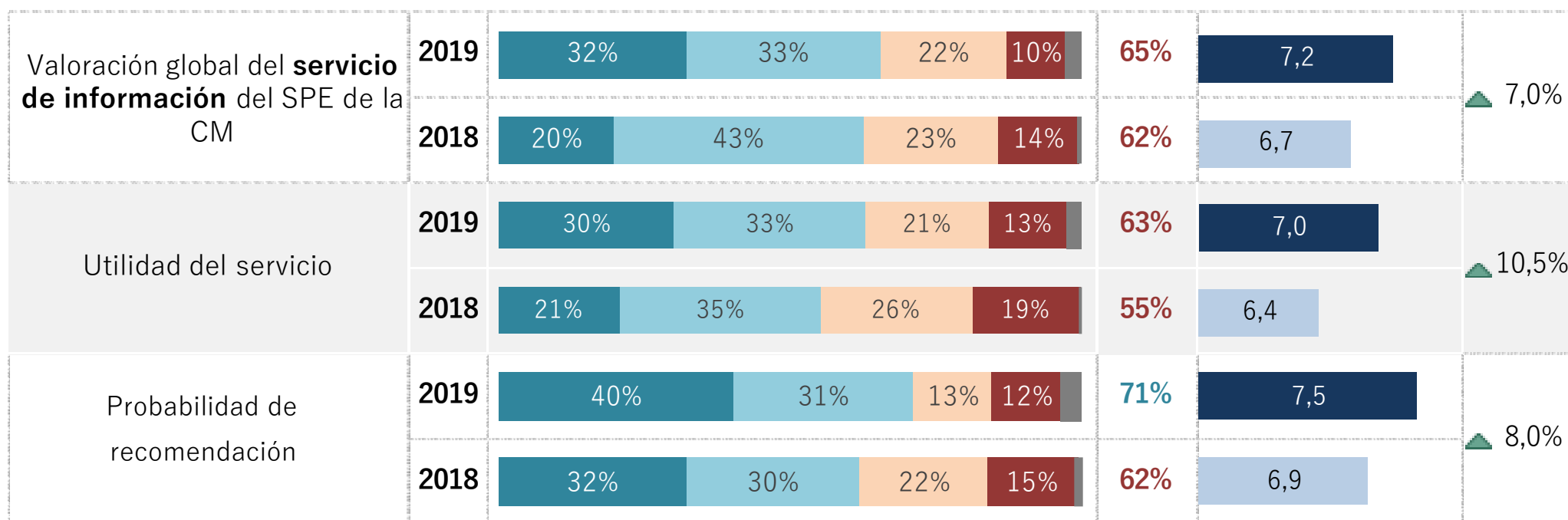
Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de información por parte de los demandantes

■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc

% 7-10

Val. media

Dif.



Base: demandantes de empleo que han usado el servicios de información (N= 402)



Valoración del servicio de información

Valoración de la página web del servicio de información por parte de los demandantes que la han utilizado

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
10.1 La facilidad para navegar por la web, para encontrar lo que se está buscando	2019	20%	38%	21%	11%		58%	6,8	-0,5%
	2018	25%	33%	31%	11%		57%	6,9	
10.2 La claridad de la información que hay en la web	2019	27%	32%	23%	9%		59%	7,1	1,6%
	2018	26%	33%	32%	8%		59%	7,0	
10.3 La utilidad de los contenidos que hay en la web	2019	26%	34%	21%	8%		60%	7,2	▲ 6,2%
	2018	19%	40%	28%	12%		58%	6,8	
10.4 El grado en que pudo solucionar su duda o necesidad	2019	26%	30%	16%	18%		57%	6,7	▼ -3,4%
	2018	25%	39%	27%	9%		64%	7,0	
Valoración general de la web	2019	27%	35%	19%	10%		62%	7,2	▲ 4,5%
	2018	22%	38%	28%	11%		60%	6,9	

Base: demandantes de empleo que han usado la web del servicio de información (N= 273)



Valoración del servicio de información

Valoración de la oficina o de la agencia de colocación a la que acudió por parte de los demandantes que la han utilizado

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
13.1 Los tiempos de espera en las oficinas	2019	33%	37%	19%	11%		70%	7,3	
	2018	25%	36%	21%	19%		61%	6,7	▲ 8,7%
13.2 La facilidad de acceso al personal	2019	42%	30%	19%	8%		72%	7,7	
	2018	28%	36%	21%	15%		64%	7,0	▲ 10,3%
13.3 La cantidad de información recibida	2019	42%	33%	14%	8%		75%	7,7	
	2018	28%	39%	20%	11%		67%	7,1	▲ 9,1%
13.4 La utilidad de la información recibida	2019	38%	32%	18%	11%		70%	7,3	
	2018	26%	40%	18%	15%		66%	6,9	▲ 6,2%
13.5 El acceso a los Ordenadores de autouso	2019	19%	11%	8%	11%		29%	6,7	
	2018	14%	18%	24%	15%		31%	5,8	▲ 15,1%
13.6 El tablón de anuncios	2019	20%	29%	20%	14%		49%	6,7	
	2018	12%	29%	23%	25%		41%	5,6	▲ 18,8%
13.7 La calidad de los materiales facilitados	2019	22%	25%	15%	10%		46%	6,9	
	2018	22%	25%	26%	15%		47%	6,5	▲ 6,9%
Valoración general de la oficina o agencia de colocación	2019	33%	41%	15%	10%		74%	7,4	
	2018								----

Base: demandantes de empleo que han acudido a la oficina o agencia de colocación (N= 362)



Valoración del servicio de información

Valoración del personal que le atendió por parte de los demandantes que han utilizado el servicio de información

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
14.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos.	2019	57%	24%	6%	4%		81%	8,6	2,8%
	2018	46%	37%	8%	3%		83%	8,3	
14.2 El interés dedicado a satisfacer la información solicitada	2019	47%	34%	12%	7%		80%	7,9	----
	2018								
14.3 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de sus circunstancias	2019	49%	26%	15%	9%		75%	7,8	▲ 9,7%
	2018	34%	35%	12%	18%		69%	7,1	
14.4 El tiempo dedicado para resolver sus dudas	2019	47%	28%	15%	10%		75%	7,7	-0,4%
	2018	44%	32%	16%	8%		76%	7,7	
14.5 La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus dificultades o sus dudas	2019	47%	30%	12%	8%		77%	7,8	----
	2018								
Valoración general del personal que le atendió	2019	52%	28%	13%	6%		80%	8,0	▲ 4,3%
	2018	44%	29%	17%	8%		74%	7,7	

Base: demandantes de empleo que han acudido a la oficina o agencia de colocación (N= 362)



Valoración del servicio de información

Valoración de la atención telefónica del servicio de información por parte de los demandantes que la han utilizado

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc				% 7-10	Val. media	Dif.
16.1 La facilidad para establecer contacto telefónico (esperas, tlf. Comunica)	2019	20%	24%	20%	36%	44%	5,3	-2,9%
	2018	10%	33%	23%	34%	43%	5,5	
16.2 La capacidad de este personal para solventar la gestión	2019	30%	32%	17%	21%	62%	6,6	-9,8%
	2018	9%	68%	22%		78%	7,3	
16.3 La utilidad de la información recibida	2019	33%	34%	15%	19%	67%	6,8	-0,9%
	2018	8%	57%	32%	3%	65%	6,9	
16.4 La cantidad de información que le facilitaron	2018	35%	29%	19%	18%	64%	6,8	6,2%
	2019	8%	42%	43%	8%	50%	6,4	
Valoración general de la atención telefónica	2019	31%	28%	18%	23%	59%	6,4	-10,5%
	2018	15%	56%	26%	3%	71%	7,2	

Base: demandantes de empleo que han usado la atención telefónica del servicio de información (N= 200)



02.4

Demandantes de empleo

Servicio de Orientación
laboral

Valoración del servicio de orientación laboral

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de orientación laboral por parte de los demandantes

■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc

% 7-10

Val. media

Dif.

	Año	9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
Valoración global del servicio de orientación	2019	27%	41%	17%	13%		68%	7,1	1,9%
	2018	24%	40%	22%	12%		65%	6,9	
Utilidad del servicio	2019	17%	27%	21%	30%		44%	5,5	10,4%
	2018	11%	26%	26%	35%		37%	5,0	
Probabilidad de recomendación	2019	32%	30%	18%	18%		62%	6,8	5,3%
	2018	27%	29%	22%	21%		56%	6,5	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de orientación laboral (N= 709)



Valoración del servicio de orientación laboral

Valoración de aspectos del servicio de orientación laboral por parte de los demandantes

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc					% 7-10	Val. media	Dif.
25.1 Cómo le han ayudado a conocer mejor sus competencias y capacidades y a mejorar sus posibilidades de conseguir empleo.	2019	18%	25%	21%	24%		43%	5,8	
	2018	17%	41%	22%	14%		58%	6,6	▼ -12,5%
25.2 Las pautas que han realizado para vd personalmente para que pueda conseguir empleo, es decir, el itinerario de inserción personalizado	2019	16%	23%	20%	23%		39%	5,7	
	2018	17%	40%	23%	14%		57%	6,6	▼ -13,3%
25.3 La información que le facilitaron para elaborar su currículum	2019	26%	26%	15%	17%		53%	6,5	
	2018	38%	37%	17%	6%		75%	7,7	▼ -14,5%
25.4 Las técnicas para la búsqueda de empleo que le han explicado	2019	20%	29%	19%	18%		49%	6,2	
	2018	26%	36%	28%	9%		62%	7,0	▼ -10,8%
25.5 Los recursos para buscar empleo que le facilitaron, como, por ejemplo, portales de empleo en internet, administraciones públicas, etc's	2019	25%	29%	18%	17%		54%	6,5	
	2018	27%	37%	24%	11%		63%	7,0	▼ -6,7%
25.6 La información sobre el mercado de trabajo	2019	17%	26%	24%	21%		43%	6,0	
	2018	22%	33%	31%	14%		55%	6,6	▼ -9,3%
25.7 La información sobre la oferta formativa y la movilidad	2019	18%	28%	23%	18%		46%	6,2	
	2018	18%	42%	28%	10%		60%	6,8	▼ -8,5%
25.8 La utilidad de los talleres de entrevista	2019	12%	19%	16%	18%		31%	5,6	
	2018	23%	49%	20%	8%		71%	7,5	▼ -24,8%
25.9 La información para autoempleo	2019	9%	15%	15%	24%		25%	4,9	
	2018	23%	38%	23%	11%		61%	6,9	▼ -30,1%

Base: demandantes de empleo que han el servicio de orientación laboral (N= 709)



Valoración del servicio de orientación laboral

Valoración del personal del servicio de orientación laboral por parte de los demandantes

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
26.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	2019	61% 22% 6% 2%	83%	8,7	▲ 6,2%
	2018	49% 31% 13% 3%	80%	8,2	
26.2 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática	2019	45% 30% 13% 10%	75%	7,7	▲ 4,8%
	2018	36% 33% 19% 11%	69%	7,3	
26.3 La claridad de sus explicaciones	2019	47% 32% 13% 7%	79%	7,9	2,7%
	2018	42% 34% 17% 7%	76%	7,7	
26.4 El tiempo para obtener una cita	2019	35% 31% 17% 14%	66%	7,2	2,2%
	2018	30% 31% 23% 13%	60%	7,0	
26.5 Los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención	2019	45% 29% 16% 8%	74%	7,7	2,3%
	2018	38% 34% 19% 8%	72%	7,6	
26.6 El tiempo que le dedicó	2019	49% 31% 11% 7%	80%	8,0	▲ 4,7%
	2018	40% 35% 17% 8%	74%	7,6	
26.7 La capacidad y conocimientos del personal para ayudarle en la búsqueda de empleo	2019	41% 30% 15% 11%	71%	7,5	----
	2018				
Valoración general del personal del servicio de orientación	2019	42% 36% 12% 7%	79%	7,8	0,5%
	2018	39% 38% 17% 6%	77%	7,7	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de orientación laboral (N= 709)



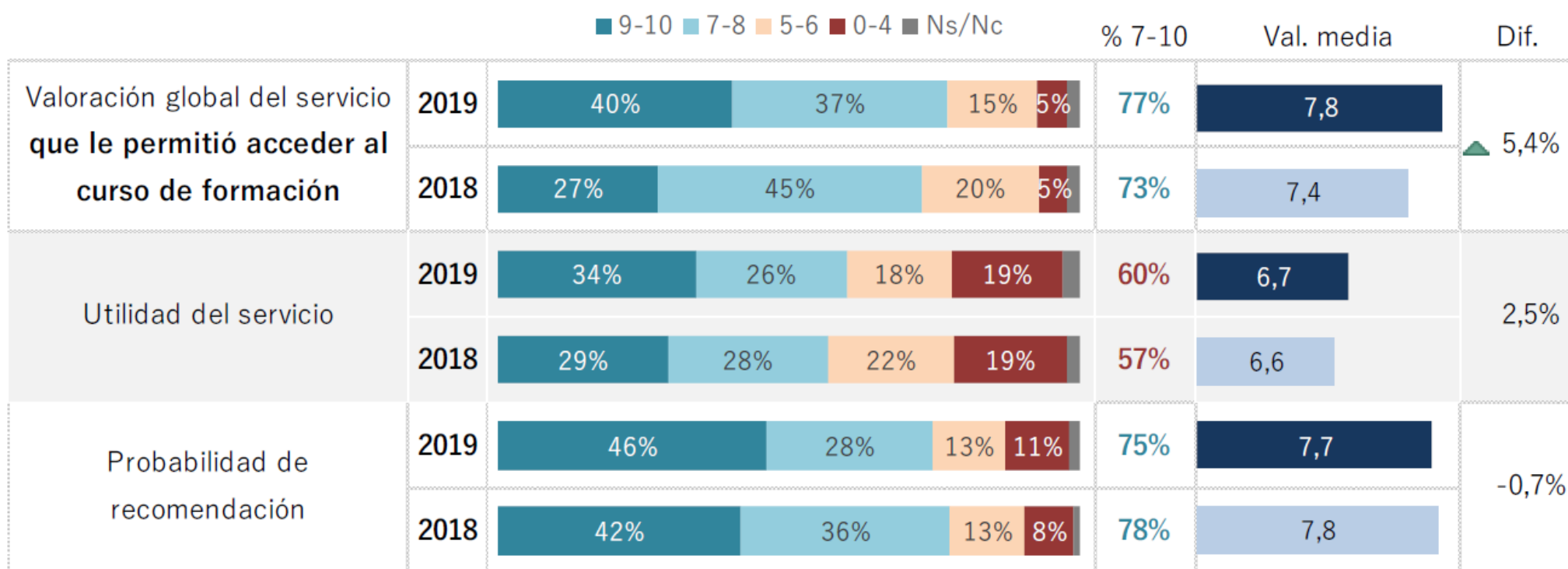
02.5

Demandantes de empleo

Servicio de gestión de la
formación

Valoración del servicio de gestión de la formación

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de gestión de la formación por parte de los demandantes



Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de gestión de la formación (N= 406)



Valoración del servicio de gestión de la formación

Valoración de aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web del servicio de gestión de la formación por parte de los demandantes

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
33.1 La facilidad para navegar por la web, para encontrar lo que se está buscando	2019	23%	32%	27%	17%		55%	6,5	1,6
	2018	13%	41%	29%	16%		54%	6,4	
33.2 La claridad de la información formativa que hay en la web	2019	23%	40%	25%	12%		63%	6,9	▲ 6,7%
	2018	15%	41%	30%	14%		55%	6,5	
33.3 La utilidad de los contenidos que hay en la web	2019	24%	39%	24%	12%		63%	7,0	▲ 5,2%
	2018	14%	46%	25%	13%		60%	6,6	
33.4 La facilidad de inscripción en cursos de formación a través de la web	2019	24%	28%	22%	19%		52%	6,5	▲ 6,5%
	2018	15%	30%	23%	24%		45%	6,1	
33.5Cuál es su valoración general de la web	2019	24%	39%	25%	11%		63%	7,0	▲ 6,7%
	2018	16%	41%	29%	14%		57%	6,5	

Base: demandantes de empleo que han usado el buscador web del servicio de gestión de la formación (N= 246)



Valoración del servicio de gestión de la formación

Valoración de aspectos del servicio de gestión de la formación por parte de los demandantes

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc					% 7-10	Val. media	Dif.
35.1 La cantidad de cursos que se ofertan en general por el servicio público de empleo	2019	29%	36%	22%	10%	64%	7,2	▲ 6,3%	
	2018	19%	37%	22%	15%	55%	6,7		
35.2 La disponibilidad de cursos ajustados a su perfil profesional	2019	22%	35%	24%	19%	56%	6,5	▲ 5,5%	
	2018	14%	32%	27%	22%	47%	6,2		
35.3 La facilidad para informarse sobre la oferta formativa disponible	2019	26%	36%	22%	15%	61%	6,9	0,7%	
	2018	22%	38%	25%	12%	59%	6,8		
35.4 La facilidad de los trámites para inscribirse en el curso	2019	36%	37%	19%	7%	73%	7,5	▼ -6,6%	
	2018	44%	35%	15%	2%	79%	8,1		
35.5 Los tiempos de espera desde que se inscribió hasta que le confirmaron su participación	2019	35%	33%	18%	13%	68%	7,2	-1,0%	
	2018	32%	32%	20%	9%	64%	7,3		

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de gestión de la formación (N= 406)



Valoración del servicio de gestión de la formación

Valoración de aspectos relacionados con el último curso del servicio de gestión de la formación por parte de los demandantes

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
36.1 La duración del curso que realizó	2019	41%	35%	14%	6%		76%	7,8	
	2018	29%	38%	19%	8%		67%	7,4	▲ 5,5%
36.2 La localización, cercanía a su domicilio, facilidad de acceso, de las instalaciones en que se desarrolló el Curso	2019	41%	30%	17%	10%		71%	7,6	
	2018	34%	25%	23%	12%		59%	7,1	▲ 6,1%
36.3 La calidad de los materiales, equipamientos e instalaciones	2019	43%	29%	17%	9%		72%	7,6	
	2018	30%	30%	25%	10%		60%	7,1	▲ 7,5%
36.4 La profesionalidad del personal de la oficina de empleo que le informó y/o convocó para el curso	2019	46%	28%	11%	7%		74%	8,0	
	2018	31%	37%	10%	7%		67%	7,6	▲ 5,3%
36.5 La profesionalidad del personal formador	2019	61%	22%	8%	6%		83%	8,4	
	2018								----
36.6 La facilidad de acceso al evaluador de la Comunidad de Madrid del curso	2019	39%	30%	13%	12%		68%	7,4	
	2018	40%	34%	12%	8%		73%	7,7	▼ -4,1%
36.7 La calidad del último curso seguido	2019	48%	31%	11%	8%		78%	7,9	
	2018	38%	36%	13%	8%		74%	7,6	▲ 3,5%

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de gestión de la formación (N= 406)



02.6

Demandantes de empleo

Servicio de intermediación

Valoración del servicio de intermediación

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de intermediación por parte de los demandantes

■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc

% 7-10

Val. media

Dif.

	Año	9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
Valoración global del servicio de intermediación	2019	21%	40%	25%	13%		61%	6,7	6,3%
	2018	14%	39%	32%	15%		52%	6,3	
Utilidad del servicio	2019	15%	24%	18%	41%		39%	4,8	9,8%
	2018	12%	20%	23%	44%		32%	4,4	
Probabilidad de recomendación	2019	25%	29%	21%	23%		54%	6,2	1,8%
	2018	23%	28%	25%	23%		51%	6,1	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio intermediación (N= 814)



Valoración del servicio de intermediación

Valoración de aspectos relacionados con el personal del servicio de intermediación que le atendió por parte de los demandantes

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
43.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	2019	56%	29%	7%	2%		85%	8,6	▲ 4,2%
	2018	46%	38%	10%	2%		83%	8,3	
43.2 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su	2019	46%	31%	14%	7%		78%	7,9	▲ 3,4%
	2018	36%	37%	18%	7%		73%	7,6	
43.3 Los tiempos de espera en la oficina de empleo	2019	34%	36%	19%	10%		69%	7,4	▲ 7,1%
	2018	23%	40%	23%	12%		64%	6,9	
Valoración general del personal de servicio de intermediación	2019	43%	38%	13%	6%		80%	7,9	1,6%
	2018	36%	42%	17%	4%		78%	7,8	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio intermediación y acudió a una oficina de empleo o agencia de colocación (N= 284)



Valoración del servicio de intermediación

Valoración de aspectos del servicio de intermediación por parte de los demandantes

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
P44.1 La cantidad de ofertas de trabajo que le han llegado desde su oficina de empleo	2019	12%	25%	33%	28%		37%	5,6	▲ 14,7%
	2018	7%	23%	29%	40%		30%	4,9	
P44.2 La calidad de las ofertas de trabajo que ha recibido desde su oficina de empleo	2019	10%	24%	35%	27%		34%	5,4	▼ -3,9%
	2018	11%	29%	31%	28%		40%	5,6	
P44.3 El grado en que las ofertas se han ajustado a su perfil profesional	2019	13%	26%	30%	30%		39%	5,5	▼ -14,1%
	2018	20%	35%	26%	18%		55%	6,4	
P44.4 El nivel de coincidencia de la información facilitada por la oficina sobre el puesto de trabajo	2019	15%	36%	30%	19%		50%	6,3	▼ -8,9%
	2018	23%	37%	22%	12%		59%	6,9	
P44.5 El seguimiento del proceso por parte del personal de la oficina de empleo	2019	18%	29%	33%	20%		47%	6,2	▲ 8,0%
	2018	16%	28%	26%	25%		43%	5,7	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio intermediación y acudió a una oficina de empleo o agencia de colocación(N= 284)



Valoración del servicio de intermediación

Valoración de aspectos relacionados con la página web del servicio de intermediación por parte de los demandantes

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
47.1 La facilidad para acceder a las ofertas de empleo	2019	18%	29%	33%	20%		47%	6,2	-1,6%
	2018	14%	34%	32%	17%		49%	6,3	
47.2 La claridad de las ofertas de empleo que hay en la web	2019	15%	36%	30%	19%		50%	6,3	1,4%
	2018	11%	35%	35%	17%		46%	6,2	
47.3 La calidad de los contenidos de las ofertas que hay en la web	2019	13%	31%	34%	20%		44%	6,0	1,2%
	2018	8%	32%	37%	20%		40%	5,9	
47.4 La sencillez para adjuntar currículos o documentación	2019	17%	33%	24%	19%		50%	6,3	-2,5%
	2018	16%	33%	28%	15%		50%	6,4	
47.5 La facilidad de inscripción en ofertas de empleo	2019	18%	33%	29%	17%		51%	6,4	0,0%
	2018	16%	34%	29%	15%		50%	6,4	
47.6 La cantidad de ofertas de empleo existentes en la web	2019	12%	25%	33%	28%		37%	5,6	-0,5%
	2018	8%	28%	35%	25%		36%	5,7	
47.7 La calidad de las ofertas de trabajo recibidas	2019	10%	24%	35%	27%		34%	5,4	2,0%
	2018	7%	25%	34%	28%		32%	5,3	
47.8 El grado de ajuste de las ofertas de empleo de la web a su perfil profesional	2019	13%	26%	30%	30%		39%	5,5	4,2%
	2018	6%	25%	37%	31%		30%	5,3	
Valoración general de la web	2019	16%	36%	30%	19%		52%	6,3	-1,9%
	2018	11%	42%	31%	14%		53%	6,4	

Base: demandantes de empleo que han usado la web del servicio intermediación (N= 420)



02.7

Demandantes de empleo

Servicio de programas de
empleo

Valoración del servicio de programas de empleo

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de programas de empleo por parte de los demandantes

■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc

% 7-10

Val. media

Dif.

	Año	9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
Valoración global del servicio de gestión de programas	2019	24%	40%	24%	10%		64%	7,1	▲ 3,7%
	2018	17%	45%	24%	12%		63%	6,8	
Utilidad del servicio	2019	31%	26%	23%	17%		57%	6,9	2,3%
	2018	31%	31%	21%	17%		62%	6,7	
Probabilidad de recomendación	2019	42%	28%	19%	9%		70%	7,5	▼ -2,4%
	2018	46%	29%	15%	8%		75%	7,7	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de programas de empleo (N= 402)



Valoración del servicio de programas de empleo

Valoración del personal de la oficina de empleo del servicio de programas de empleo por parte de los demandantes

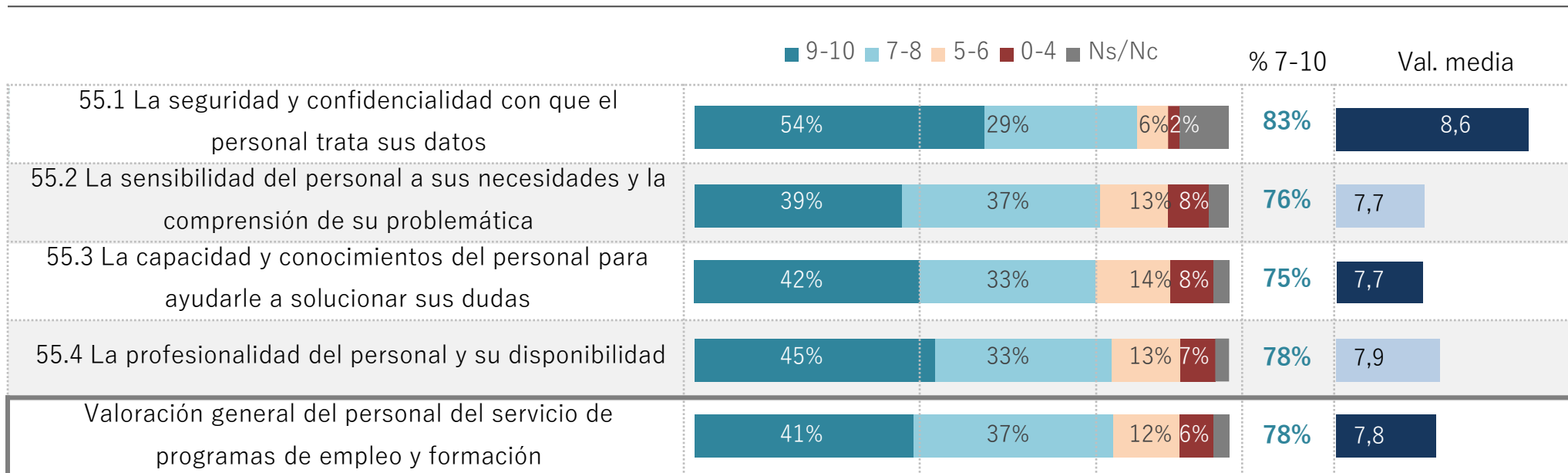
		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
54.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	2019	55% 27% 9% 2%	82%	8,6	▲ 3,3%
	2018	46% 41% 9% 2%	87%	8,3	
54.2 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática	2019	41% 35% 13% 8%	76%	7,8	▲ 7,1%
	2018	31% 37% 22% 9%	68%	7,3	
Valoración general del personal del servicio de programas de empleo y formación	2019	43% 34% 14% 6%	77%	7,8	1,8%
	2018	37% 38% 19% 5%	75%	7,7	

Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de programas de empleo (N= 402)



Valoración del servicio de programas de empleo

Valoración de aspectos relacionados con el personal que le atendió durante el desarrollo del programas por parte de los demandantes



Base: demandantes de empleo que han usado el servicio de programas de empleo (N= 402)



Valoración del servicio de programas de empleo

Valoración de aspectos relacionados con el servicio de programas de empleo por parte de los demandantes

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
56.1 La cantidad de programas que se ofertan por el servicio público de empleo	2019	18%	35%	27%	16%		52%	6,5	
	2018	14%	26%	35%	19%		40%	6,0	▲ 7,5%
56.2 El grado en que el empleo del programa se ajusta a su perfil profesional	2019	19%	33%	25%	20%		52%	6,4	
	2018	32%	33%	19%	14%		65%	6,9	▼ -8,4%
56.3 La facilidad para informarse de la oferta de programas disponibles	2019	20%	34%	25%	18%		54%	6,5	
	2018	16%	35%	31%	15%		51%	6,5	-0,2%
56.4 La facilidad de los trámites para inscribirse o participar en el programa	2019	25%	36%	24%	11%		61%	7,0	
	2018	29%	39%	22%	7%		69%	7,4	▼ -5,3%
56.5 La duración del programa	2019	22%	37%	23%	13%		59%	6,9	
	2018	16%	37%	31%	14%		53%	6,5	▲ 5,5%
56.6 La profesionalidad y amabilidad del resto de personas que han participado en la gestión del programa	2019	40%	37%	15%	5%		77%	7,9	
	2018	36%	45%	16%	1%		82%	7,9	-0,2%
56.7 La orientación y asesoramiento laboral dentro del programa.	2019	32%	38%	15%	10%		70%	7,4	
	2018	25%	38%	27%	8%		63%	7,0	▲ 5,3%
56.8 La formación recibida y el desarrollo de sus competencias profesionales dentro del programa	2019	32%	36%	16%	9%		68%	7,3	
	2018	22%	36%	28%	11%		58%	6,9	▲ 6,4%

Base: demandantes de empleo que han usado la web del servicio programas de empleo (N= 402)





03

Empleadores

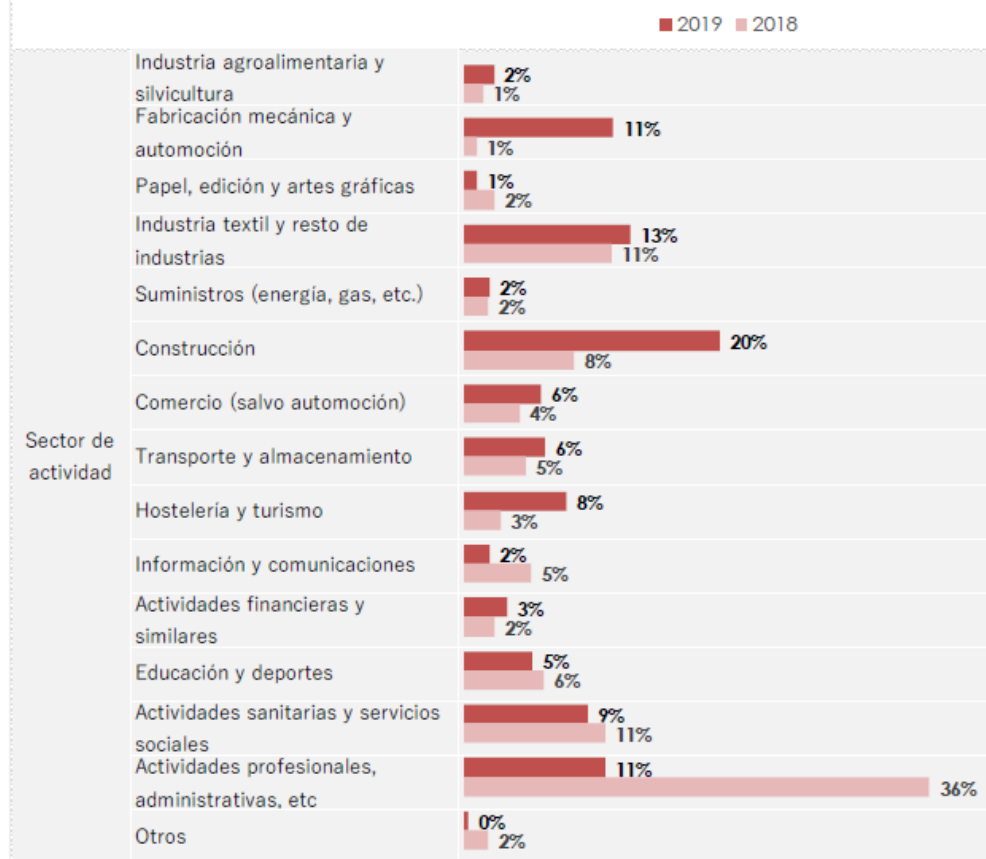
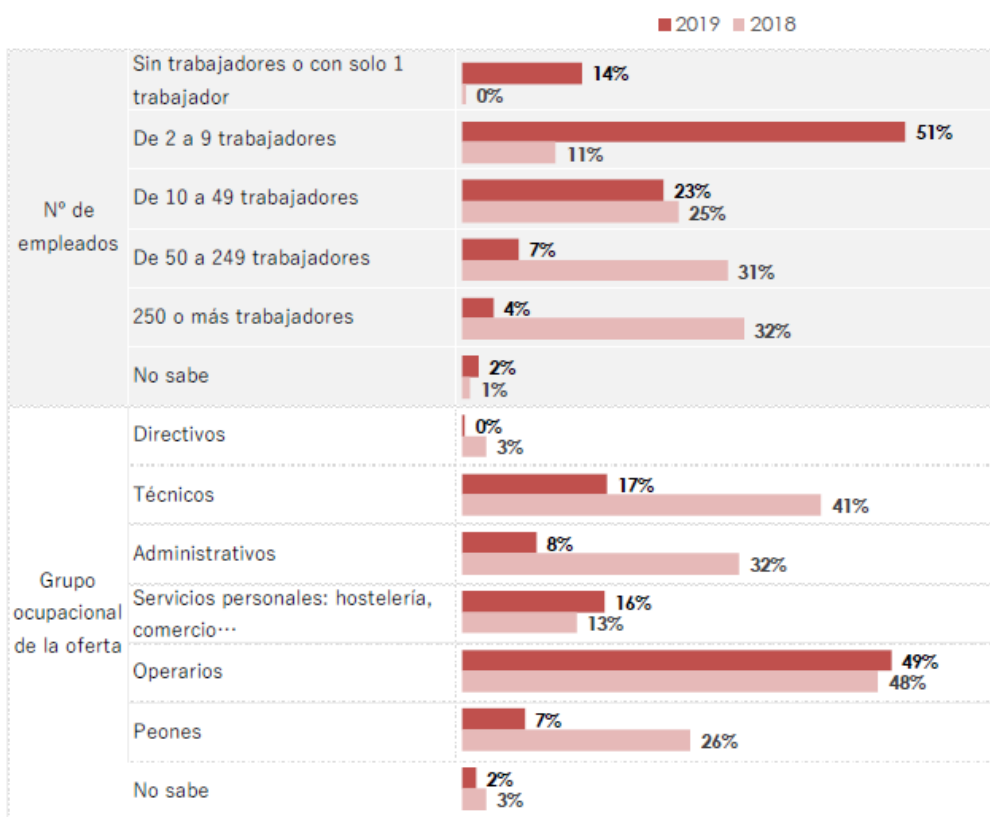
Percepción del servicio por
parte de las empresas
empleadoras

03.1

Empleadores

Muestra

Muestra



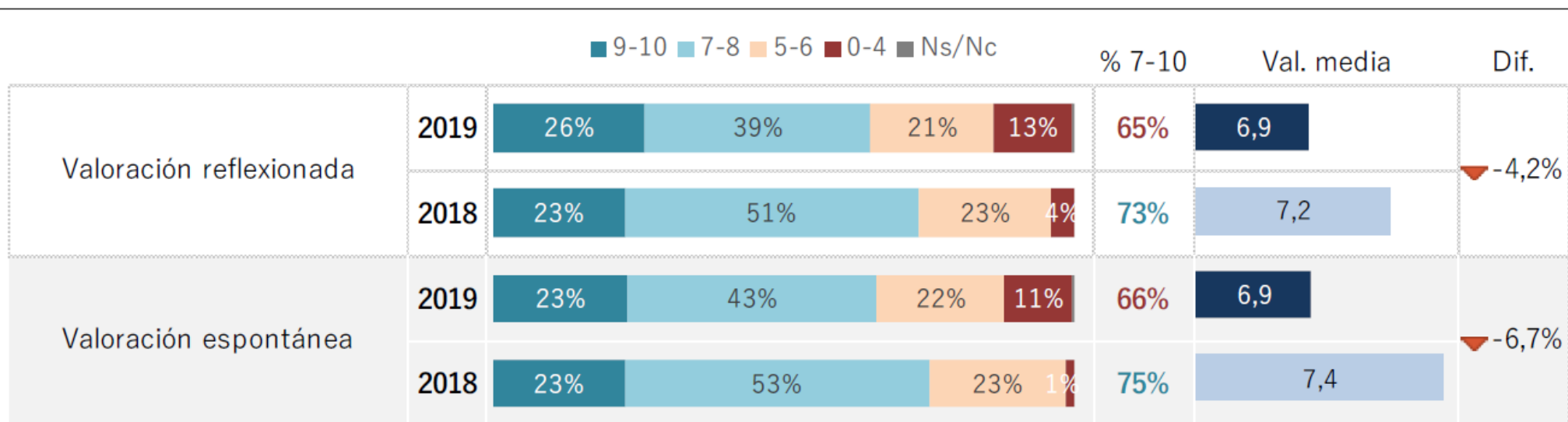
03.2

Empleadores

Valoración global del
servicio

Valoraciones globales

Valoración espontánea y reflexionada del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de las empresas



Base: total de empresas (N= 306)



Valoraciones globales

Valoración de aspectos del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de las empresas

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
27. La fiabilidad del servicio	2019	44%	39%	13%			83%	8,0	
	2018	40%	44%	13%			84%	7,9	0,5%
27. Los tiempos de respuesta	2019	33%	39%	17%			72%	7,4	
	2018	32%	43%	19%			75%	7,5	-2,4%
27. La facilidad para acceder al servicio	2019	42%	40%	12%			83%	8,0	
	2018	40%	46%	12%			86%	8,0	-0,1%
27. La amabilidad del personal	2019	48%	33%	14%			81%	8,1	
	2018	49%	35%	12%			84%	8,2	-1,1%
27. Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	31%	45%	16%			76%	7,5	
	2018	35%	44%	14%			79%	7,8	-4,4%
27. La confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	40%	47%	9%			87%	8,0	
	2018	41%	43%	12%			85%	8,0	-0,1%
27. La sensibilidad del personal de los Servicios Públicos de Empleo antes de sus necesidades	2019	32%	43%	21%			75%	7,6	
	2018	33%	47%	15%			80%	7,8	-2,9%
27. La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición	2019	13%	52%	24%			65%	6,8	
	2018	11%	53%	24%			64%	6,7	1,2%
27. La facilidad y comodidad de los trámites	2019	35%	48%	13%			84%	7,9	
	2018	37%	47%	12%			84%	7,9	-0,4%
27. La cantidad de candidatos puestos a su disposición	2019	20%	41%	23%			61%	6,7	
	2018	23%	39%	24%			62%	7,0	-3,9%
27. La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal	2019	29%	44%	18%			73%	7,3	
	2018	30%	45%	17%			75%	7,4	-2,0%
27. Las instalaciones y equipos	2019	26%	41%	26%			67%	7,3	
	2018	19%	41%	19%		18%	60%	7,3	0,1%
27. La gratuidad del servicio	2019	67%	25%	4%			93%	8,8	
	2018	67%	25%	5%			92%	8,9	-0,8%

Base: total de empresas (N= 306)



Valoraciones globales

Valoración de las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de las empresas

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc				% 7-10	Val. media	Dif.
25. La limpieza y orden de las oficinas	2019	37%	40%	13%	6%	77%	7,7	-1,9%
	2018	36%	45%	12%	4%	82%	7,9	
25. La climatización de las instalaciones	2019	28%	47%	18%	2%	75%	7,7	1,3%
	2018	26%	49%	19%	3%	75%	7,6	
25. El aspecto de los muebles y equipos	2019	17%	60%	16%	2%	78%	7,4	-0,5%
	2018	23%	51%	16%	4%	74%	7,4	
25. La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	2019	27%	38%	21%	9%	65%	7,0	-4,6%
	2018	32%	38%	19%	8%	70%	7,4	
25. La comodidad y accesibilidad del edificio e instalaciones	2019	35%	34%	19%	7%	69%	7,5	-2,2%
	2018	42%	30%	17%	8%	71%	7,7	
25. La ausencia de ruido dentro del edificio	2019	28%	37%	21%	10%	65%	7,1	1,0%
	2018	22%	38%	22%	9%	60%	7,0	
25. La cercanía de la oficina de empleo	2019	19%	40%	25%	12%	60%	6,9	3,5%
	2018	18%	39%	25%	14%	57%	6,6	

Base: total de empresas (N= 306)



03.3

Empleadores

Servicio de información y
asesoramiento

Valoración del servicio de información y asesoramiento

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de información y asesoramiento por parte de las empresas

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
Valoración global del Servicio de Información	2019	24% 35% 24% 18%	59%	6,5	▼ -11,7%
	2018	22% 52% 20% 4%	74%	7,3	
Utilidad del servicio	2019	18% 24% 24% 35%	41%	5,2	▼ -28,6%
	2018	22% 48% 24% 4%	70%	7,2	
Recomendación del servicio	2019	18% 18% 24% 35%	35%	5,1	▼ -34,9%
	2018	40% 38% 12% 6%	78%	7,8	

Base: total de empresas que han usado el servicio (N= 17)



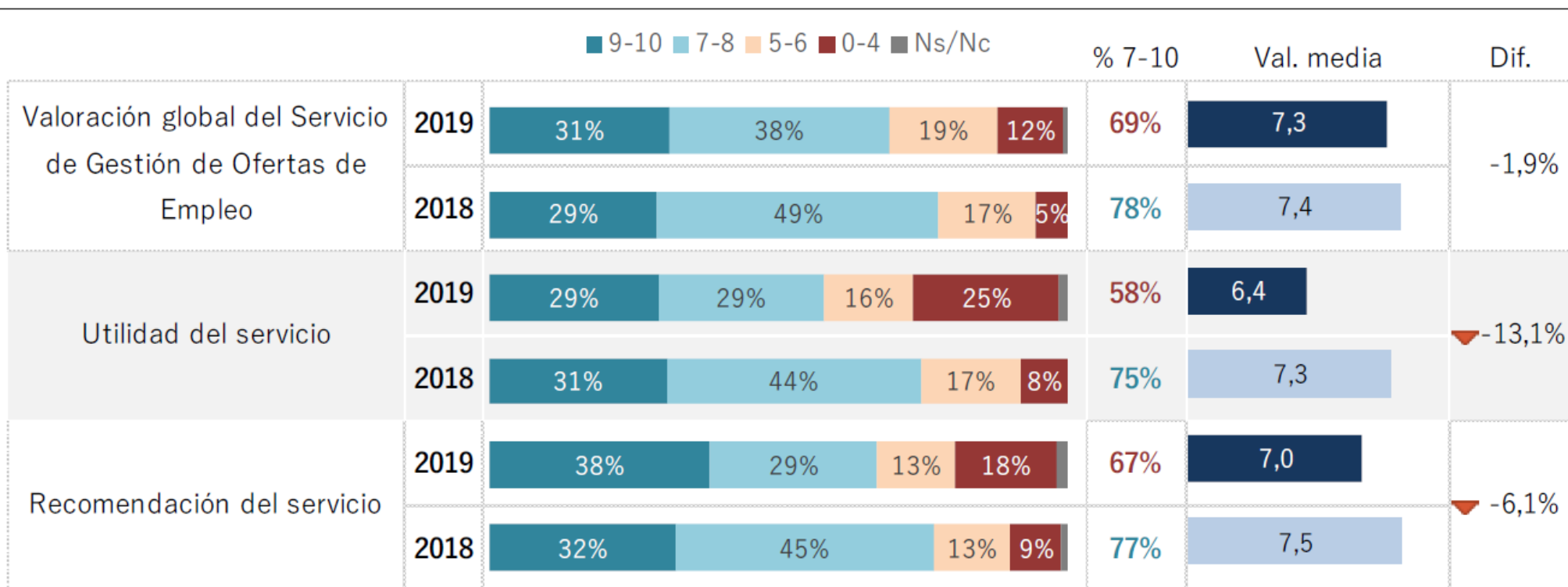
03.4

Empleadores

Servicio de gestión de
ofertas de empleo

Valoración del servicio de ofertas de empleo

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de ofertas de empleo por parte de las empresas



Base: total de empresas que han usado el servicio (N= 257)



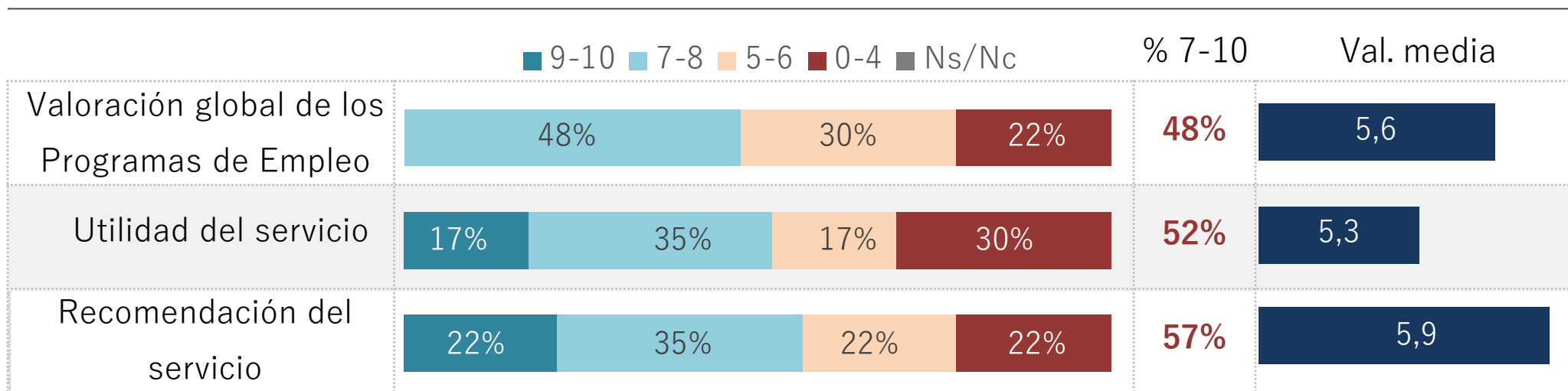
03.5

Empleadores

Servicio de programas de
empleo

Valoración del servicio de programas de empleo

Valoración, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio de programas de empleo por parte de las empresas



Base: total de empresas que han usado el servicio (N= 23)





04

Sumario

Principales conclusiones y
consideraciones finales



01

La percepción del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid refleja una condición dispar:

1. En general, entre el colectivo formado por las personas demandantes la percepción del Servicio muestra una mejora en comparación con el resultado obtenido en 2018.
2. No sucede lo mismo entre las empresas que han utilizado los servicios del S.P.E. puesto que este caso la percepción del servicio desciende y empeora la evaluación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid durante el 2019

02

En el caso de los demandantes la percepción global del servicio mejora tanto en los que se refiere a la valoración espontánea como en la valoración reflexionada. Sin embargo, al reflexionar sobre los distintos elementos del servicio, la percepción global se resiente ligeramente, fenómeno que no sucedía en 2018, cuando apenas había variación reseñable entre la percepción meditada y la espontánea.

03

La mejora general en la percepción del servicio por parte de las personas demandantes se refleja en la percepción de los distintos servicios recibidos. Con la excepción de algunos casos que se detallarán a continuación, tanto la valoración media como el porcentaje de demandantes satisfechos es superior al obtenido por el Servicio Público de Empleo en 2018.

04

Las únicas excepciones a esta mejora general entre las personas demandantes se encuentran en:

- El descenso en el porcentaje de demandantes que dan valoraciones superiores a seis a la utilidad y probabilidad de recomendación del servicio de gestión de programas de empleo, que ven como bajan en cinco puntos porcentuales el porcentaje de personas que otorgan valoraciones de siete o superiores.
- Y el ligero debilitamiento de la valoración media de la probabilidad de recomendación por parte de los demandantes que han utilizado el servicio de gestión de la formación y el servicio de gestión de programas de empleo.





05

Pese a la mejora en la percepción general del organismo por parte de las personas demandantes, esta no está exenta de áreas concretas donde sería necesario prestar especial atención, porque su evolución durante el 2019 no ha sido todo lo positiva que cabría esperar por la evolución de la percepción general del servicio. Estos aspectos son, fundamentalmente, aquellos relacionados con el servicio de orientación laboral, el único servicio donde todos los aspectos relacionados con el servicio (no así con el personal de atención) descienden de valoración.



06

Si bien en 2018, la valoración del servicio otorgada por las personas demandantes era sensiblemente inferior a la dada por las empresas que habían utilizado el Servicio Público de Empleo, durante el 2019 ambas valoraciones han tendido a igualarse por la evolución contraria que ha vivido la percepción de ambos colectivos, mientras que la valoración general dada por las demandantes ha crecido, la valoración de las empresas ha descendido.



07

Con todas las cautelas ya mencionadas, relacionadas con las circunstancias que rodean la realización de las entrevistas por el estado de la base de datos, este descenso en la percepción general del servicio ofertado por el organismo podría estar relacionado con la utilidad percibida del servicio concreto más utilizado por las empresas, la gestión de ofertas de empleo.



08

La utilidad percibida a este servicio desciende de una media de 7,3 a una media de 6,4. En palabras de las propias empleadoras hay dos elementos de mejora que se citan con bastante frecuencia; la adecuación del perfil de las personas a las características del puesto ofertado y que las personas enviadas para cubrir dicho puesto tengan intención real del ocuparlo.





El Proyecto Monitor de Empleo se plantea como una investigación rigurosa, sistemática y global del mercado de trabajo de la Comunidad de Madrid. La utilización de técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas, y el análisis de diversas fuentes secundarias y primarias que informan el mercado laboral de la Región, permitirán mejorar la toma de decisiones de políticas activas, adaptándolas a las necesidades reales del mercado laboral.

El presente informe se enmarca en dicho Proyecto y tiene por objeto conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo en las personas usuarias (demandantes y empresas) de los mismos, así como el grado de importancia relativa que conceden a cada una de las dimensiones evaluadas.



**Comunidad
de Madrid**



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro