



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

Resumen ejecutivo



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

Subdirección General de Análisis, Planificación y Evaluación

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



01. INTRODUCCIÓN Pag. 04

02. RESULTADOS Pag. 11

03. CONCLUSIONES Pag. 24



01

INTRODUCCIÓN

Objetivos y metodología

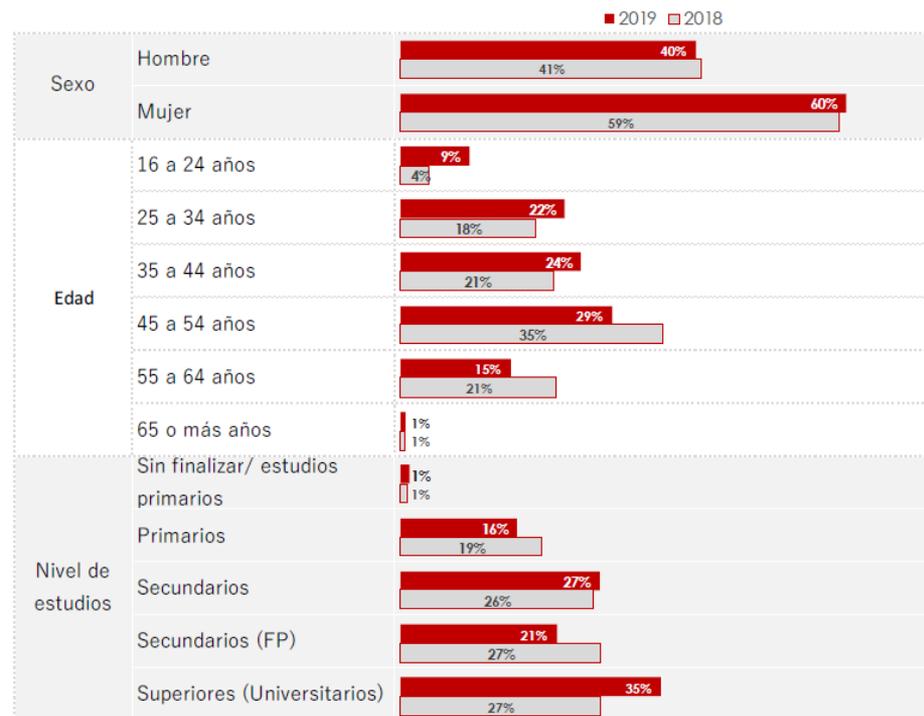
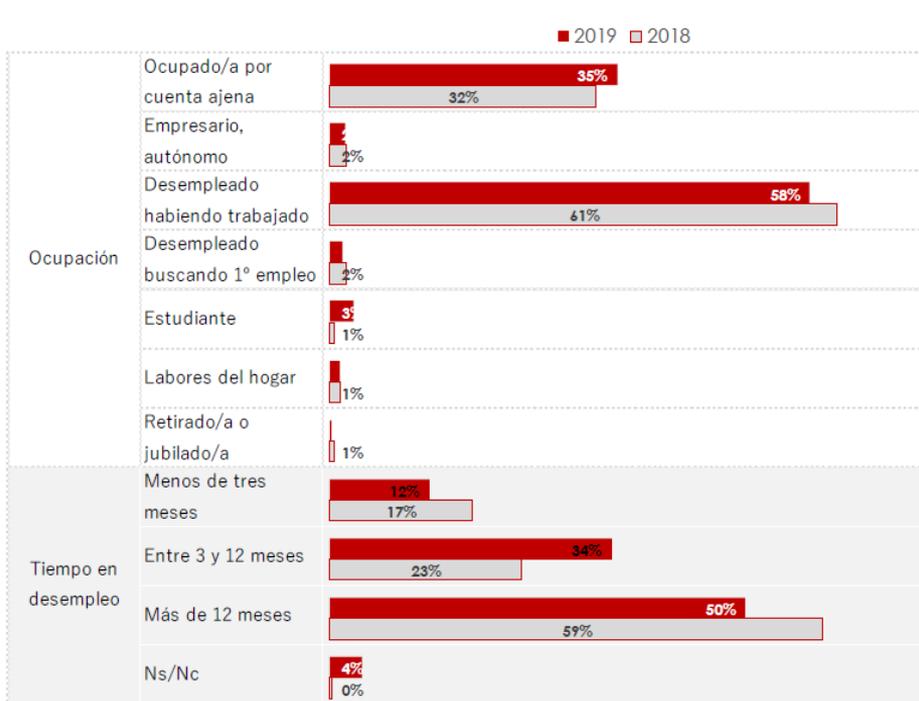
- Este documento es resultado del análisis de los principales resultados obtenidos en el estudio sobre la satisfacción del colectivo de usuarios, demandantes de empleo y empleadores, del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid respecto al año 2019.
- El principal objetivo del estudio se 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.
- 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
- La metodología general del estudio consistió en sendas encuestas entre los principales colectivos implicados en la labor del Servicio Público de Empleo, personas demandantes y empresas que han solicitado los servicios de información, orientación, asesoramiento e intermediación o que han participado en Programas de Empleo. Ambos colectivos se encuestaron mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI por sus siglas en inglés).
- El presente estudio implicó la aplicación de dos cuestionarios distintos en sendos universos de referencia diferenciados. Estos universos diferenciados están compuestos por:
 - Personas demandantes de empleo, que hayan utilizado alguno de los siguientes servicios:
 - Orientación profesional.
 - Información profesional.
 - Gestión de la formación para el empleo.
 - Intermediación.
 - Programas de empleo.
 - Empleadores que hayan utilizado los siguientes servicios:
 - Información y asesoramiento.
 - Gestión de ofertas de empleo.
 - Programas de empleo.



DEMANDANTES

	Universo	Personas demandantes que han usado alguno de los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en 2019
	Entrevista	Entrevista personal telefónica asistida por ordenador (CATI)
	Cuestionario	Cuestionario estructurado formado principalmente por preguntas cerradas con una duración aproximada de 15 minutos
	Muestra	Un total de 2.734 entrevistas, distribuidas entre servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Información: 403 • Orientación laboral: 709 • Gestión de Formación: 406 • Intermediación: 814 • Programas de empleo: 402
	Fecha de campo	Del 2 de septiembre de 2020 al 25 del mismo mes





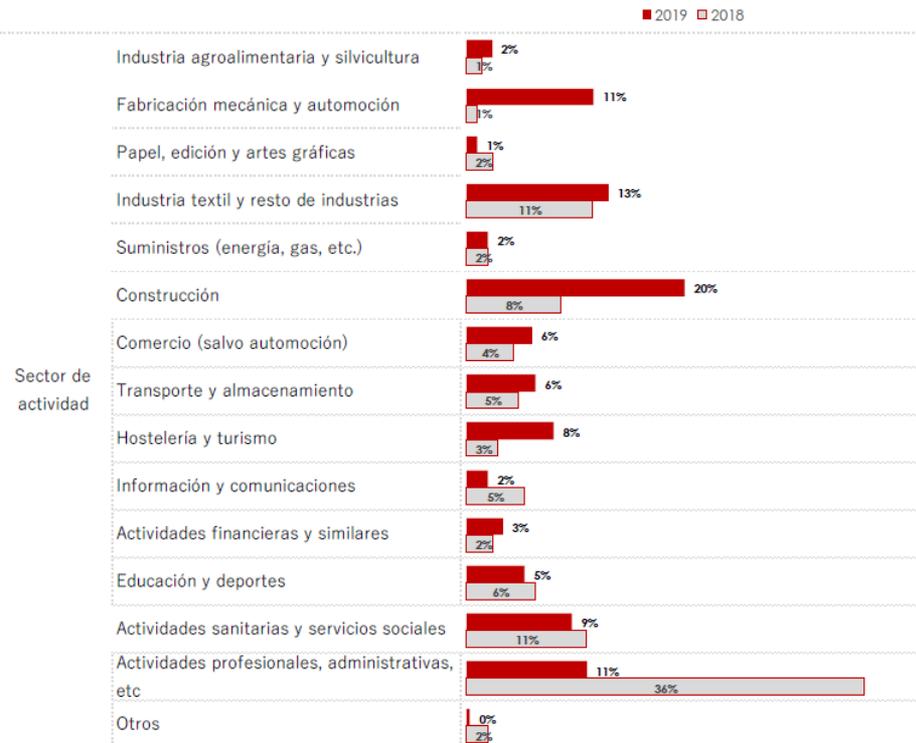
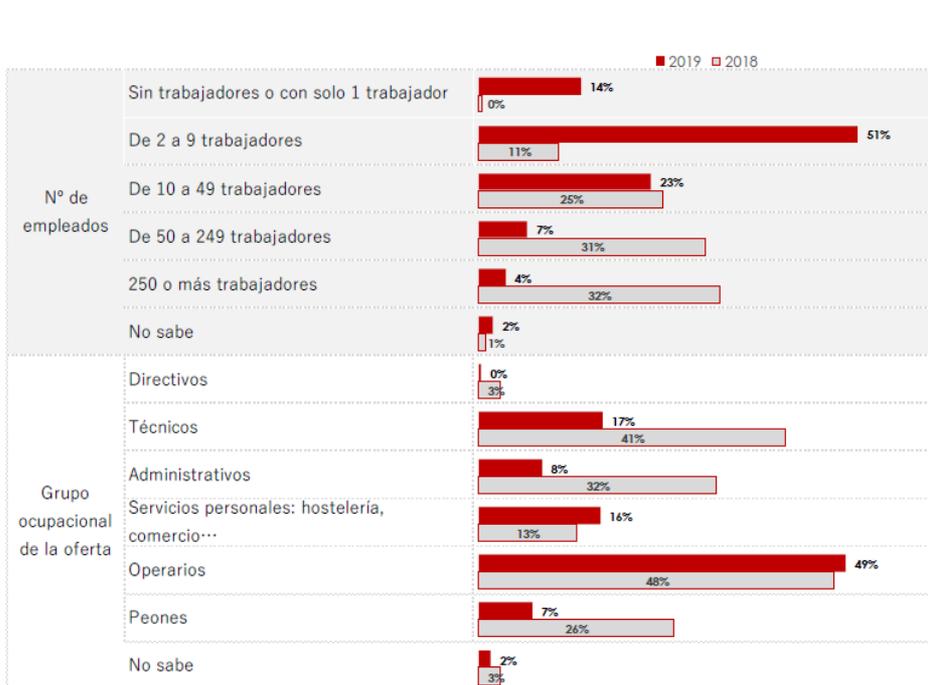
	Universo	Empresas que han utilizado alguno de los servicios del SPE de la Comunidad de Madrid en 2019
	Entrevista	Entrevista personal telefónica asistida por ordenador (CATI)
	Cuestionario	Cuestionario estructurado formado principalmente por preguntas cerradas con una duración aproximada de 15 minutos
	Muestra	Un total de 306 entrevistas entre empleadores, cada uno de los cuales responde por la parte de servicios que ha empleado*: <ul style="list-style-type: none"> • Información: 17 • Gestión de ofertas: 280 • Programas de empleo: 26
	Fecha de campo	Del 2 de septiembre de 2020 al 25 del mismo mes

* Las cifras no suman 306 porque las empresas han podido usar más de un servicio y se contabilizan y encuesta sobre todos los servicios empleados



- En el caso de la muestra de empresas, es necesario señalar un aspecto importante por sus implicaciones en el trabajo de recogida de información. Al respecto la base de datos del Servicio Público de Empleo se caracterizó por:
 - Datos interesantes para la encuesta telefónica, (como el teléfono y nombre de la persona principal de contacto) constaban en algunos casos en un campo de observaciones y/o comentarios. Dado lo inoperativo de este campo de cara al proceso de encuestación, se estableció un mecanismo de extracción de esta información en un campo numérico donde se extrajo el posible número de teléfono que constara en el campo de comentarios.
 - Abundantes registros no contenían información válida en ninguno de los campos dedicados a teléfonos y que por tanto no existía modo de contacto.
 - Existían también contactos que no disponían de un número de teléfono válido (teléfonos de centralita, teléfonos de menos de 9 dígitos, etc.).
 - Por último, se identificaron los registros duplicados y, entre los registros duplicados, se seleccionó aquel con un mayor número de datos de contacto disponibles.
- Para el trabajo de campo, no obstante, se conservaron todos los posibles números de teléfono que pudiera haber para cada empresa.
- Se pudo utilizar para esta encuesta, y este es un dato importante, con 1.248 registros de una base de 7.877, lo que arroja una tasa de aprovechamiento del 16%. Todo esto, y sus posibles efectos sobre la necesaria aleatorización en el trabajo de campo de una encuesta, invita a tomar con precauciones los resultados relativos al colectivo de empresas por cuanto no se pudo saber si la muestra es suficientemente representativa del colectivo o si bien está caracterizada por algún tipo de sesgo.
- En esta presentación sumaria se ha optado por no incorporar los resultados sobre los servicios de información y Programas de Empleo porque, por su baja muestra, los datos no cuentan con suficiente representatividad estadística. Para obtener información sobre estos resultados, se aconseja consultar el informe global de este estudio.







02

PRINCIPALES RESULTADOS

Sumario de los principales
resultados de la investigación



PRINCIPALES RESULTADOS

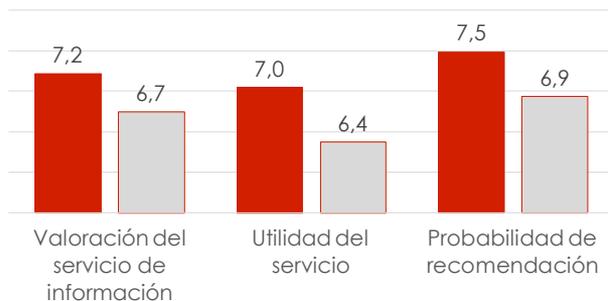
Sumario de los principales
resultados de la investigación

02.1

Personas demandantes

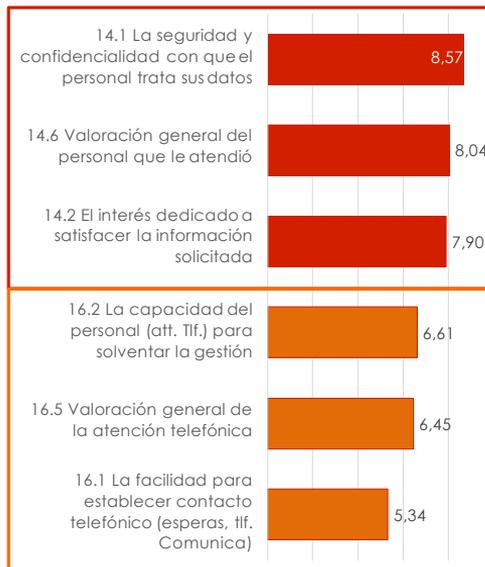
Percepción global del servicio

■ 2019 ■ 2018

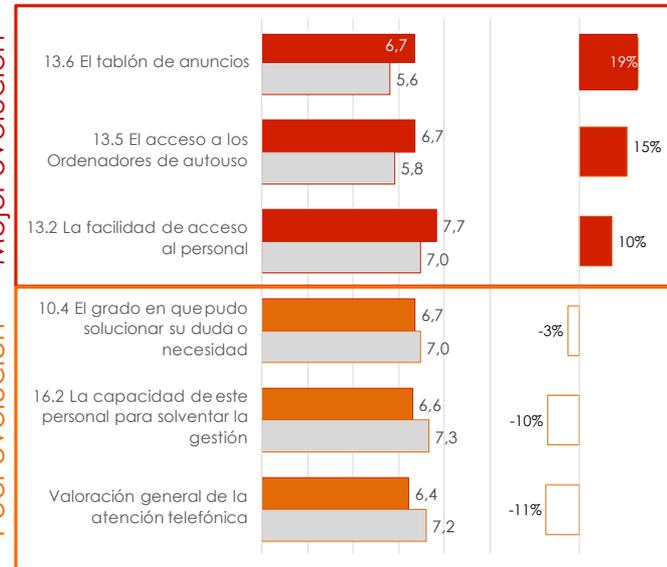


Percepción de aspectos

Mejor valorados



Mejor evolución



Las personas demandantes que han utilizado el servicio de información durante el año 2019, han mejorado sensiblemente su percepción del servicio, tanto en lo que se refiere a su percepción general, como en su utilidad y posibilidad de recomendación. Esta mejora, no obstante, no es general y un aspecto relacionado con la página web y otros dos que afectan a la atención telefónica han protagonizado los principales descensos en su valoración durante 2019

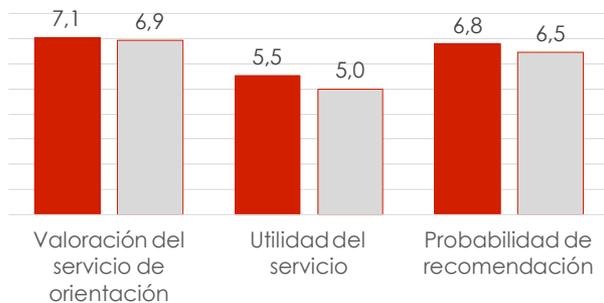


Demandantes – Servicio de orientación

Percepción de aspectos

Percepción global del servicio

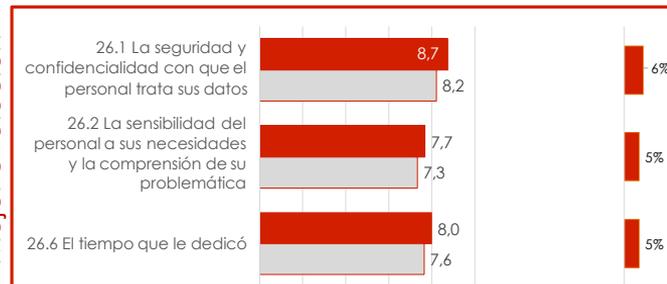
■ 2019 ■ 2018



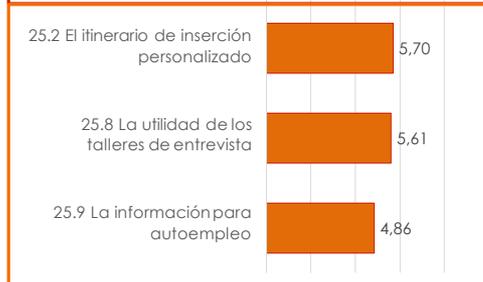
Mejor valorados



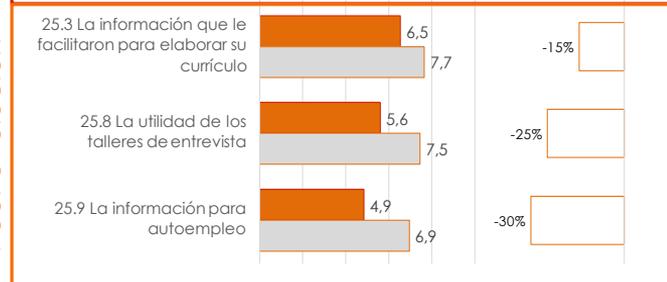
Mejor evolución



Peor valorados



Peor evolución

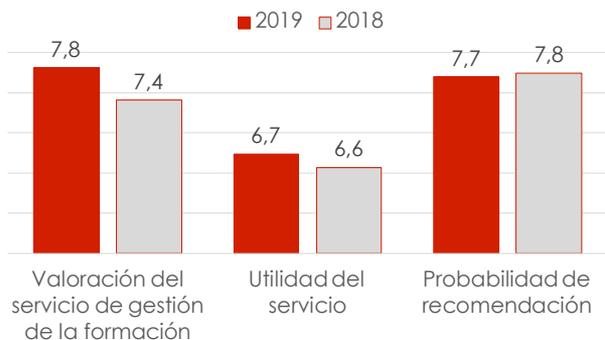


La percepción global del servicio de orientación permanece en cifras muy parecidas a las de 2018, aunque con una ligera tendencia a la mejora. Mejora la percepción de tres aspectos relacionados con el personal de la oficina responsable del servicio, pero desciende la valoración, sobre todo, en lo que respecta a la información provista para el autoempleo y la utilidad de los talleres de entrevistas.



Percepción de aspectos

Percepción global del servicio



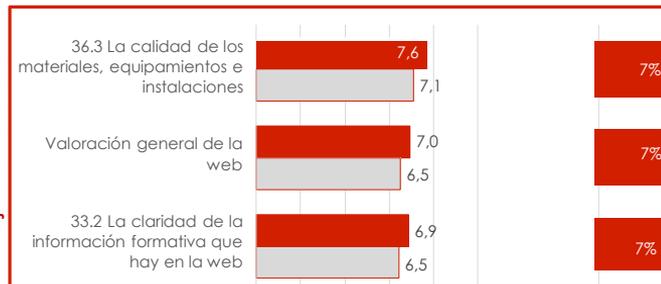
Mejor valorados



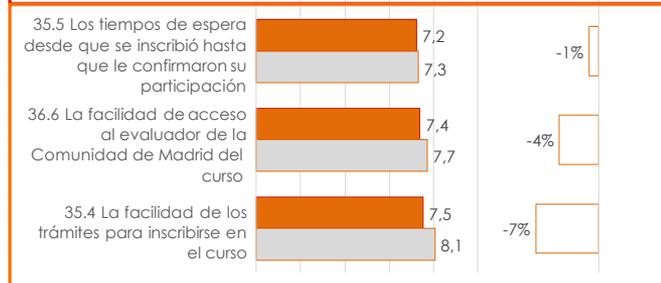
Peor valorados



Mejor evolución



Peor evolución



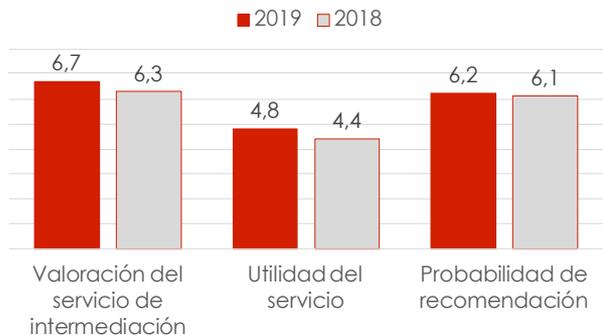
Si bien aumenta la valoración del servicio de gestión de la formación, la utilidad del servicio permanece en las mismas cifras que en 2018. Aunque la valoración general de la web, así como la claridad de la información disponible en la misma son dos de los tres aspectos con mejor evolución, dos de los aspectos peor valorados están relacionados con la funcionalidad de la página web. Entre los aspectos que muestran peor evolución desde el 2018 dos se relacionan con la gestión del servicio y es especialmente notoria el descenso en la valoración de los trámites de inscripción.



Demandantes – Servicio de intermediación

Percepción de aspectos

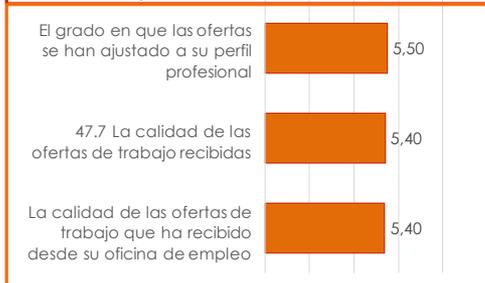
Percepción global del servicio



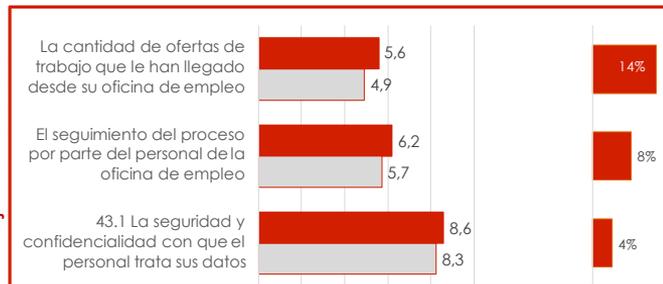
Mejor valorados



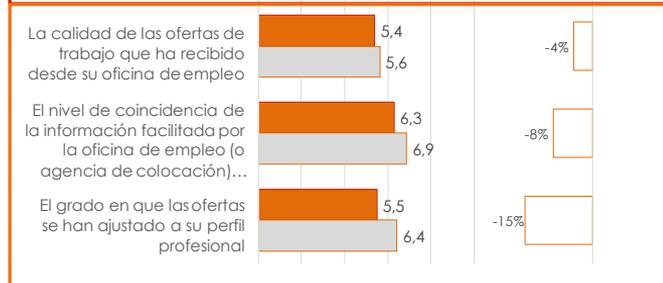
Peor valorados



Mejor evolución



Peor evolución



La cantidad de ofertas de trabajo recibidas por la persona demandante protagoniza el mayor aumento de valoración en el servicio de intermediación y, aunque todavía ostenta valores bajos, supera el cinco de valoración media. En el reverso se observa la adecuación de las ofertas de trabajo al perfil profesional de la persona. Con todo ello, la percepción general del servicio se mantiene en términos muy parecidos a los del año 2018.

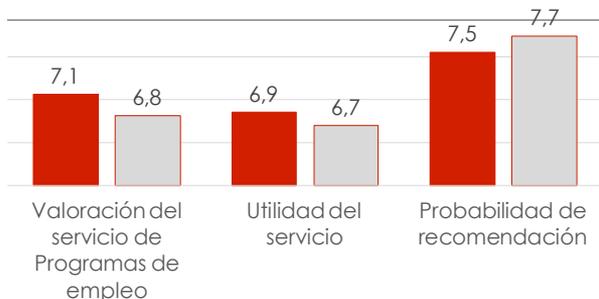


Demandantes – Programas de empleo

Percepción de aspectos

Percepción global del servicio

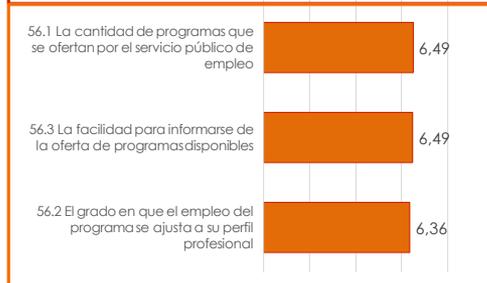
■ 2019 ■ 2018



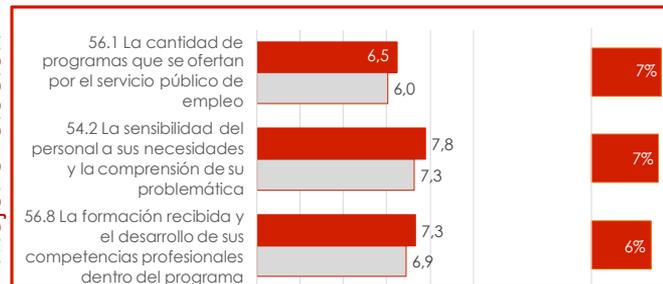
Mejor valorados



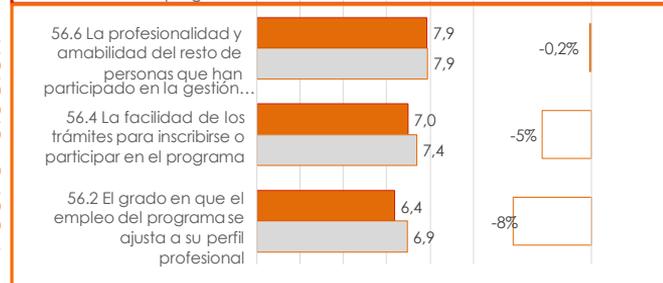
Peor valorados



Mejor evolución



Peor evolución

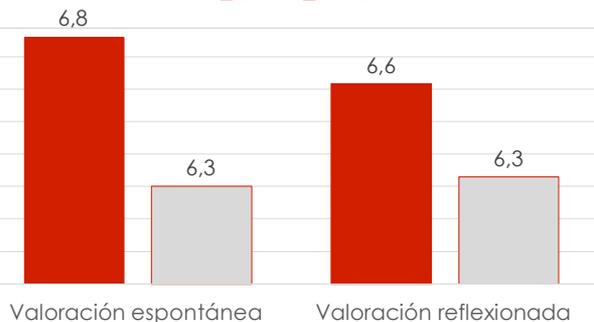


De forma análoga a como sucede con el servicio de intermediación, aumenta la valoración de la cantidad de programas, pero desciende la valoración en lo que se refiere a la adecuación al perfil, que es, de hecho, el aspecto peor valorado del servicio. Dos aspectos relacionados con la confidencialidad de los datos se erigen como los mejor valorados. Además de la cantidad de programas, mejora la percepción de la sensibilidad del personal y la formación recibida para el desarrollo de competencias.

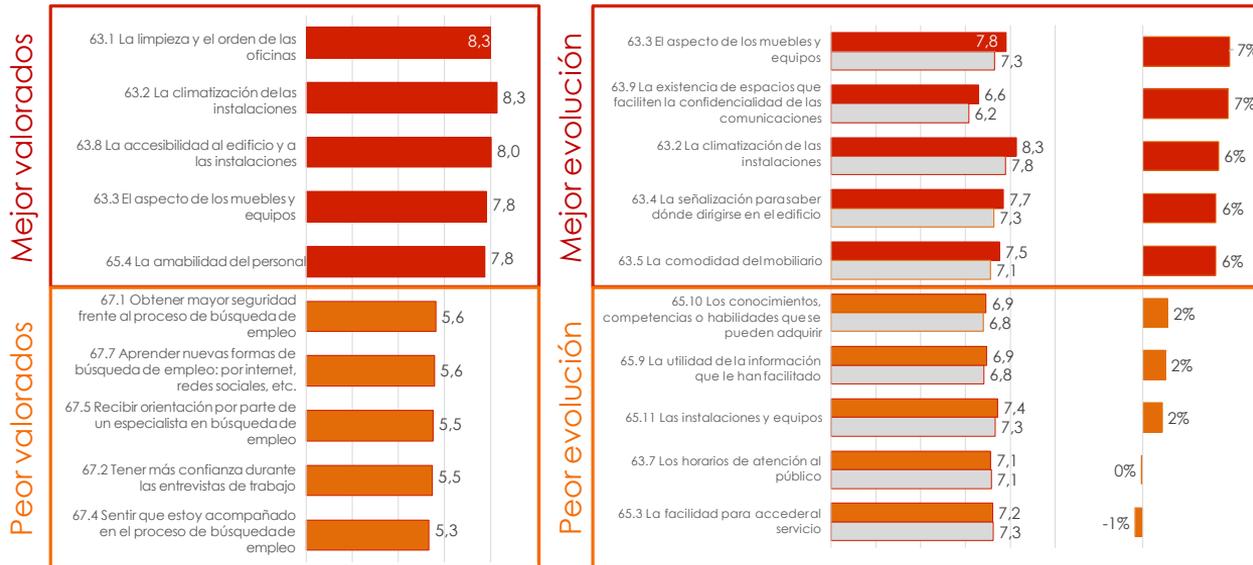


Percepción global del servicio

■ 2019 ■ 2018



Percepción de aspectos



Globalmente, tanto la percepción recabada al principio del cuestionario (espontánea) como la preguntada al final del mismo (reflexionada), mejoran en comparación con 2018. Al contrario de lo que sucedía el año anterior, entre las personas demandantes que ha utilizado el servicio en 2019 descienden su valoración tras meditar sobre los distintos aspectos concretos del servicio. La buena percepción global del servicio se centra, sobre todo, en aspectos relacionados con las instalaciones mientras que aquellos relacionados con su utilidad están, por el contrario, entre los peor valorados.



¿En qué medida diría que la utilización de los servicios públicos de empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional?

En lo que se refiere a la contribución del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en diversos aspectos relacionados con la empleabilidad de las personas demandantes destaca, por un lado, que en ningún caso se supera la valoración media de siete, mientras que, por otro lado, las personas que han usado el servicio de intermediación otorgan las peores valoraciones en todos los casos. Por el contrario, son los usuarios de programas de empleo y del servicio de información los que dan mejores valoraciones, casi siempre por encima de seis.

	Valoraciones medias					
	Total	Servicio				
		Información	Orientación Laboral	Gestión de formación	Intermediación	Programas de empleo
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,	5,6	6,1	5,7	5,7	5,2	6,3
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo	5,5	6,1	5,5	5,6	5,1	6,4
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de	5,9	6,3	5,8	6,1	5,5	6,5
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.	5,3	5,9	5,4	5,3	5,0	6,1
Recibir orientación por parte de un especialista en búsqueda de empleo.	5,5	6,2	5,9	5,3	5,0	6,3
Mejorar la descripción de mi currículum vitae	5,7	6,3	6,0	5,7	5,2	6,5
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.	5,6	6,2	5,8	5,5	5,1	6,2
Estar mejor informado sobre los requisitos del mercado de trabajo.	5,6	6,1	5,8	5,6	5,3	6,2



		Servicio de información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
Valoración	2019	7,2	7,1	7,8	6,7	7,1
	2018	6,7	6,9	7,4	6,3	6,8
Utilidad	2019	7,0	5,5	6,7	4,8	6,9
	2018	6,4	5,0	6,6	4,4	6,7
Recomendación	2019	7,5	6,8	7,7	6,2	7,5
	2018	6,9	6,5	7,8	6,1	7,7

Por último, compendiando la evolución de la percepción, utilidad y probabilidad de recomendación de las personas usuarias de los distintos servicios, se puede comprobar una tendencia general a la mejora, salvo en un caso. Únicamente se puede ver un muy 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. Con todo, en estos dos casos el descenso de la valoración media es lo suficientemente ligero como para considerarla insignificante en términos estadísticos.





PRINCIPALES RESULTADOS

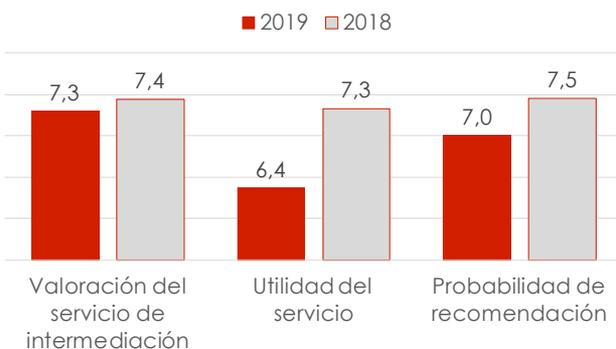
Sumario de los principales
resultados de la investigación

02.2

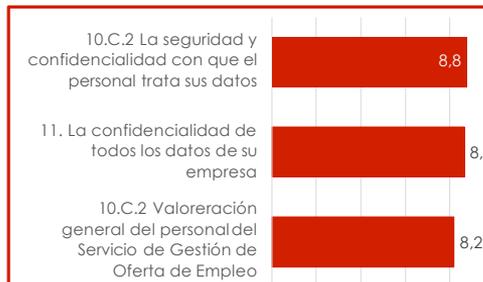
Empresas

Percepción de aspectos

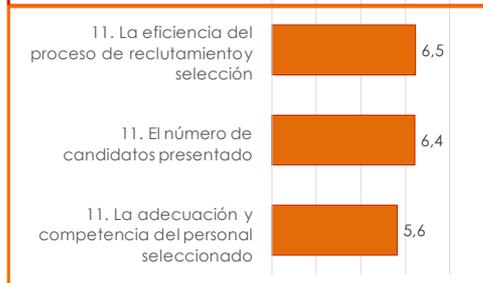
Percepción global del servicio



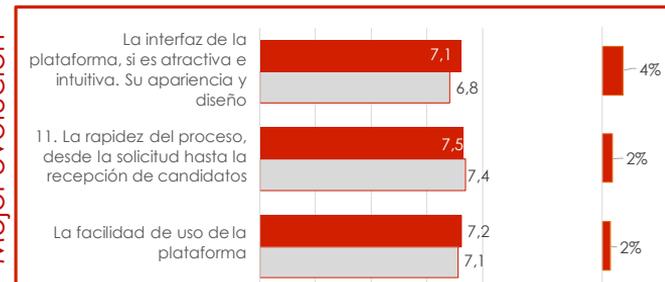
Mejor valorados



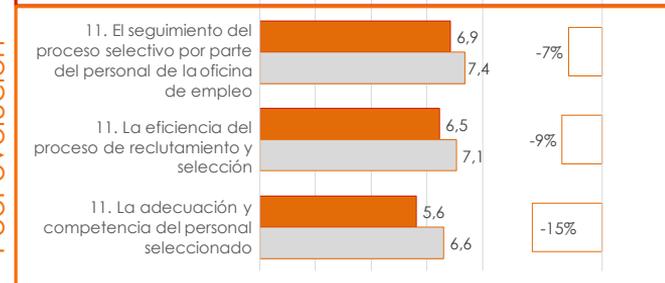
Peor valorados



Mejor evolución



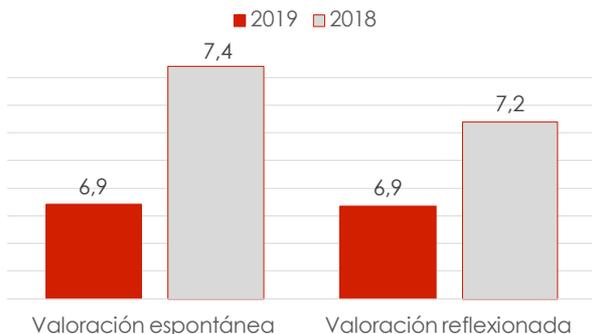
Peor evolución



Las empresas que utilizaron el servicio de intermediación si bien mantienen la valoración general sobre el mismo, durante el 2019 desciende la utilidad percibida del mismo que pasa de 7,3 en 2018 a 6,4 en 2019. Los aspectos concretos donde más ha descendido la valoración están relacionados con la eficiencia en el reclutamiento y la adecuación del personal seleccionado.



Percepción global del servicio



Percepción de aspectos



Aunque en el caso de las empresas que han contactado con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid no desciende la valoración general del servicio tras meditar sobre el mismo, tanto en lo que se refiere a la valoración espontánea como en la valoración reflexionada se sitúan por debajo de la que tenía el servicio en 2018. El aspecto peor valorado, y único que no alcanza la valoración media de cinco, se centra en la posibilidad de optar por una modalidad u otra de contratación. Junto con la participación en la mejora de los conocimientos sobre normativa o mercado laboral son los únicos ítems que no superan el seis de media.





03

CONCLUSIONES

Principales conclusiones del estudio

- La percepción del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid refleja una condición dispar según el colectivo implicado en el que centremos la mirada:
 1. En general, con algunas salvedades que indicaremos más adelante, 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.
- En el caso de los demandantes la percepción global del servicio mejora, en comparación con 2018, 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.
- 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

La percepción general del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid mejora entre las personas demandantes pero empeora entre los empleadores que han utilizado el servicio.



- Las únicas excepciones a esta mejora general 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. Con todo, en estos dos casos el descenso de la valoración media es lo suficientemente ligera como para considerarla despreciable en términos estadísticos.
- 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.
- 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 de la Comunidad de Madrid, 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.



- 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.
- 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