

## **Evaluación de servicios de orientación, gestión de la colocación y formación**

de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (SPECM)



## CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

### Consejera de Economía, Hacienda y Empleo

Rocío Albert López-Ibor

### Viceconsejero de Economía y Empleo

Daniel Rodríguez Asensio

### Directora General del Servicio Público de Empleo

María Belén García Díaz

## COORDINACIÓN

### Subdirección General de Estrategia y Evaluación de las Políticas de Empleo

#### Área de Estudios y Planificación

## ELABORACIÓN

### Fundación General de la Universidad de Alcalá

#### Equipo técnico:

D. Carlos García Serrano –director del proyecto-,  
D. José María Arranz Muñoz –investigador senior-,  
Dña. Virginia Hernanz –investigadora senior-,  
D. Carmelo García Pérez –investigador senior-,  
Dña. Concepción Carrasco Carpio –investigadora senior- y  
D. Daniel Martínez Gautier –investigador junior-

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



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)

### Evaluación de servicios de orientación, gestión de la colocación y formación, gestionados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (SPECM)

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

© Comunidad de Madrid, 2023

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid. Tel.: 91 580 54 00

Edición: 2023

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

**Publicado en España - Published in Spain**

# INDICE

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

2. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

3. RESULTADOS

4. CONCLUSIONES

5. RECOMENDACIONES



# **1. OBJETIVO DEL ESTUDIO**



# I. OBJETIVO DEL ESTUDIO

## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO?

Evaluar el **IMPACTO** de la eficacia de los servicios de orientación, gestión de colocación y formación gestionados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (SPECM).

## ¿QUE DATOS SE UTILIZAN?

Datos de registros del SPECM de 2018 y 2019 sobre:

- (A) DEMANDANTES DE EMPLEO.
- (B) SERVICIOS RECIBIDOS por los participantes en políticas activas que tienen que ver con orientación, gestión de colocación y formación.
- (C) CONTRATOS DE TRABAJO de quienes han accedido a un puesto de trabajo.

# **2. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN**

# 2. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

- Los ficheros de DEMANDAS, SERVICIOS Y CONTRATOS se organizan a nivel de persona y se enlazan al disponer de un identificativo personal.
- El procedimiento permite definir:

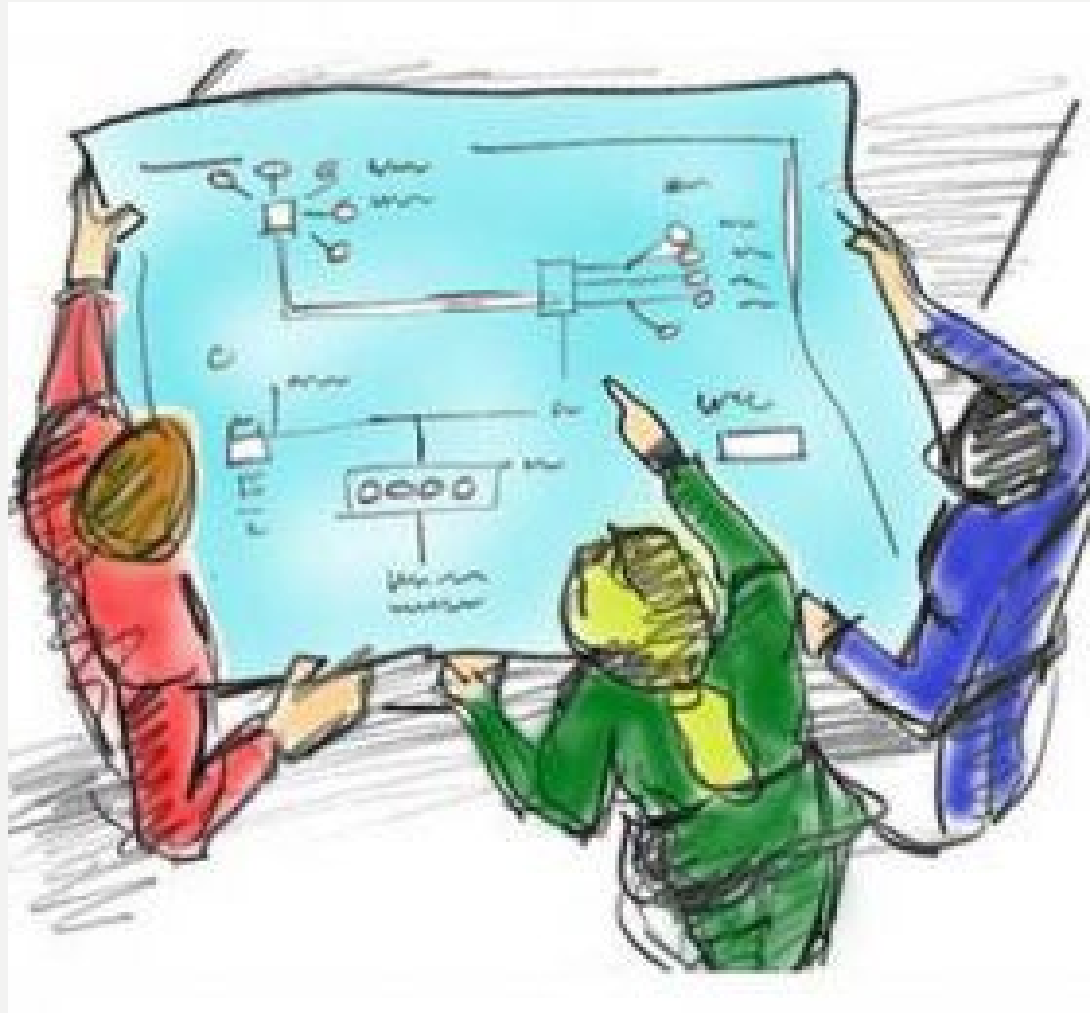
## Grupo de tratamiento

- Demandantes de empleo (en diciembre de 2018) que han recibido servicios prestados por las oficinas de empleo del SPECM en el mismo mes o como mucho 4 meses antes.

## Grupo de control

- Demandantes de empleo, similares a los anteriores, que no han recibido servicios.





## 2. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

### ANÁLISIS DOBLE:

(1) INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA: aplicación de técnicas de evaluación de impacto mediante la definición de un contrafactual (GRUPO DE CONTROL) para cuantificar el efecto de la participación en acciones de políticas activas sobre la probabilidad de estar ocupado posteriormente (tres meses después) y sobre la calidad del empleo al que se accede (teniendo en cuenta el tipo de contrato, su duración y la jornada laboral).

(2) INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: realización de un grupo de discusión (focus group) con técnicos del SPECM con el fin de contextualizar los resultados de la evaluación cuantitativa.



# **3. RESULTADOS**

# 3. RESULTADOS

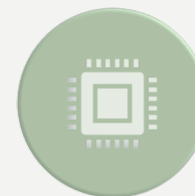
La aplicación de la técnica de evaluación de impacto da lugar a resultados de los efectos de la participación...



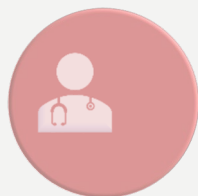
PARA EL TOTAL  
DE SERVICIOS



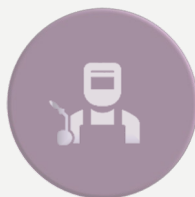
POR TIPO DE  
SERVICIOS



POR NÚMERO  
DE SERVICIOS



POR  
COLECTIVOS



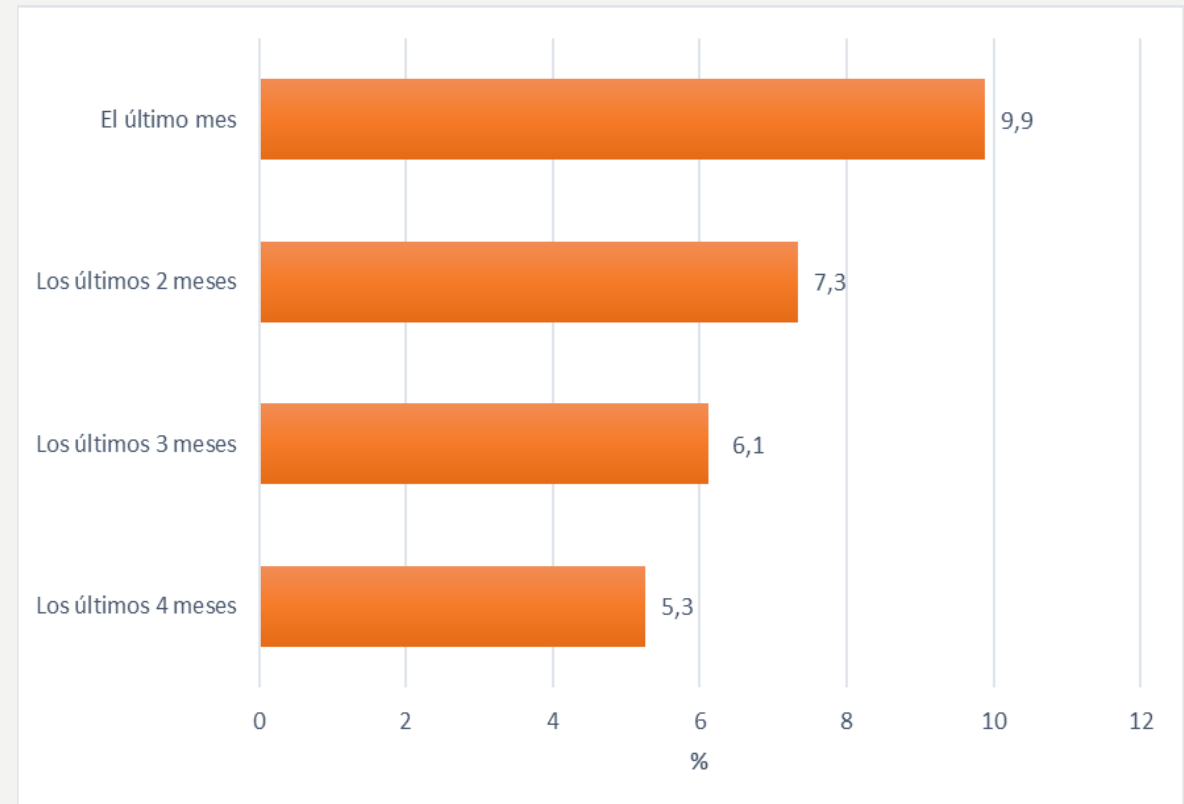
POR TIPO DE  
SERVICIOS Y  
COLECTIVO

# **4. CONCLUSIONES**

# 4. CONCLUSIONES

## A. EFECTOS DEL TOTAL DE SERVICIOS

Las personas demandantes de empleo que participaron en algún servicio presentan **efectos diferenciales positivos y significativos entre 5 y 10 puntos porcentuales** sobre la probabilidad de transitar desde el paro hacia el empleo en los tres primeros meses en comparación con las personas no participantes.



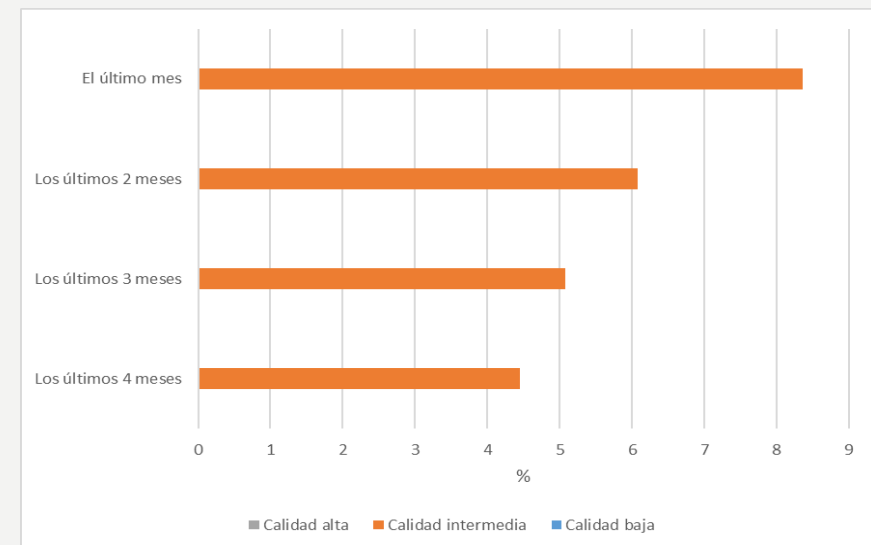
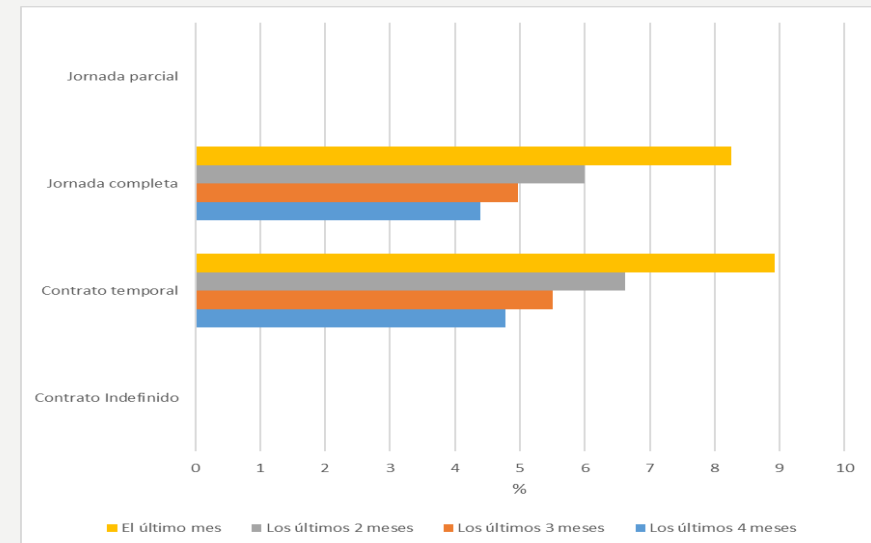
Efecto causal (Efecto Medio del Tratamiento sobre los Tratados) de recibir servicios sobre la probabilidad de ser contratado en los tres primeros meses tras la participación, según el momento de recepción del servicio. Fuente: registros administrativos del SPECM.

# 4. CONCLUSIONES

## B. EFECTOS DEL TOTAL DE SERVICIOS Y DIFERENTES INDICADORES DE EMPLEABILIDAD

El efecto diferencial de la participación es positivo y significativo cuando se transita hacia un empleo...

- Con contrato temporal.
- Con jornada completa.
- Con duración más larga (al menos seis meses).
- De “calidad intermedia” (empleos con contrato indefinido a jornada parcial de cualquier duración o con contrato temporal a jornada completa de cualquier duración).

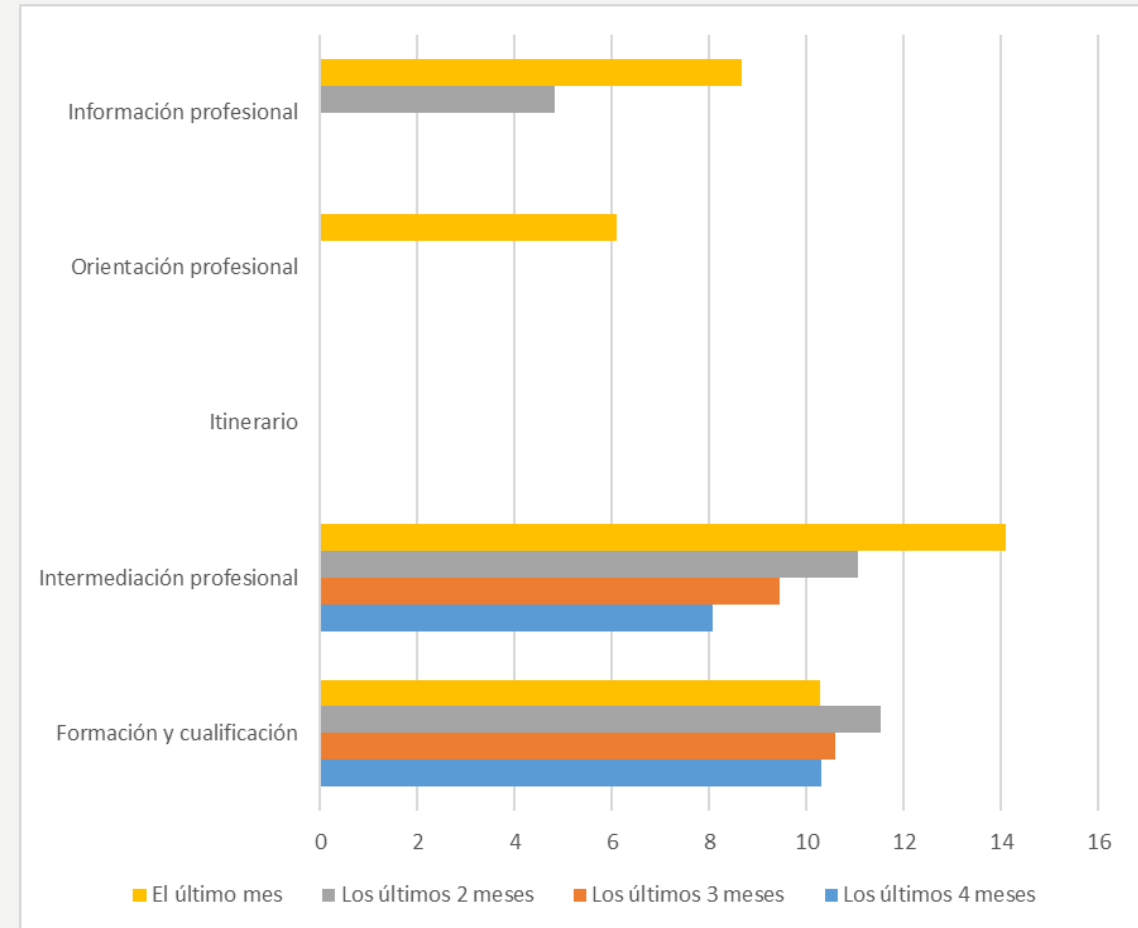


Efecto causal (Efecto Medio del Tratamiento sobre los Tratados) de recibir servicios sobre la probabilidad de ser contratado en los tres primeros meses tras la participación, según el momento de recepción del servicio y diferentes indicadores de empleabilidad. Fuente: registros administrativos del SPECM.

# 4. CONCLUSIONES

## C. EFECTOS POR TIPO DE SERVICIO

- La participación en casi todos los servicios tiene efectos positivos y significativos sobre la probabilidad de transitar desde el paro hacia el empleo en comparación con las personas no participantes.
- El efecto diferencial:
  - Es mayor para las acciones de “Intermediación laboral” y “Formación y cualificación” (14 y 11 puntos porcentuales, respectivamente).
  - Es menor para “Orientación” e “Información profesional” (6 y 8,7 puntos porcentuales, respectivamente).
  - Es nulo para el servicio de “Itinerario”.
- Los efectos varían cuando se consideran periodos de recepción de servicios más amplios (de varios meses):
  - Los servicios de “Orientación”, “Información” e “Itinerario” no producen efectos diferenciales significativos.



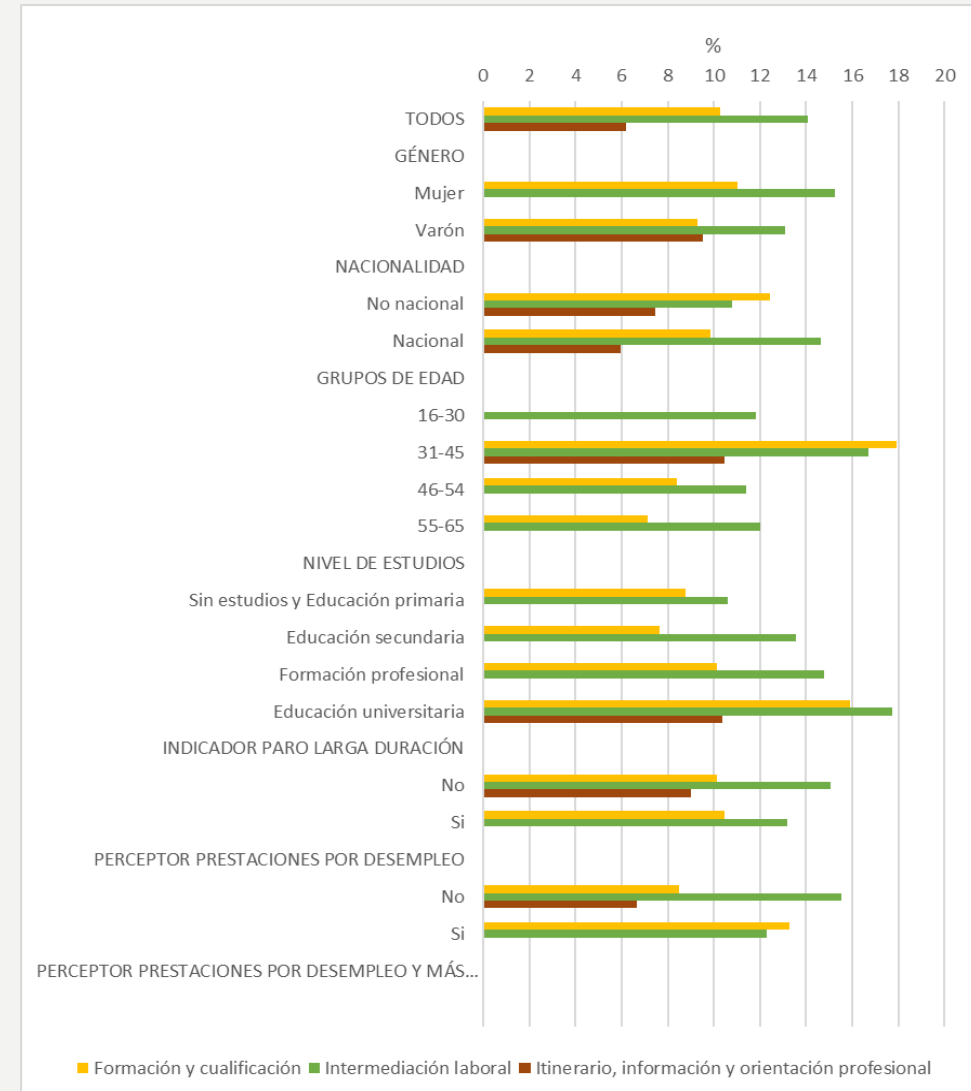
Efecto causal (Efecto Medio del Tratamiento sobre los Tratados) de recibir servicios sobre la probabilidad de ser contratado en los tres primeros meses tras la participación, según el momento de recepción del servicio. Fuente: registros administrativos del SPECM.

# 4. CONCLUSIONES

## E. EFECTOS POR COLECTIVOS Y TIPO DE SERVICIOS

El efecto diferencial de la participación es mayor para...

- Los varones (“Información-orientación-itinerario” no es significativo para las mujeres).
- Las personas de nacionalidad española (“Intermediación laboral” produce un efecto mayor).
- Las personas de edades intermedias, de 31-54 años (para los más jóvenes solo “Intermediación laboral” producen efectos diferenciales positivos).
- Las personas con mayor nivel de estudios.
- Los parados de corta duración -menos de un año registrados- (“Información-orientación-itinerario” no produce efectos diferenciales significativos para los parados de larga duración).
- Los no perceptores de prestaciones por desempleo (“Información-orientación-itinerario” no produce efectos diferenciales significativos para los perceptores).
- El efecto diferencial es nulo para las personas demandantes de empleo con edades de 55-64 años que también son perceptoras de prestaciones por desempleo (en el caso de todos los servicios).

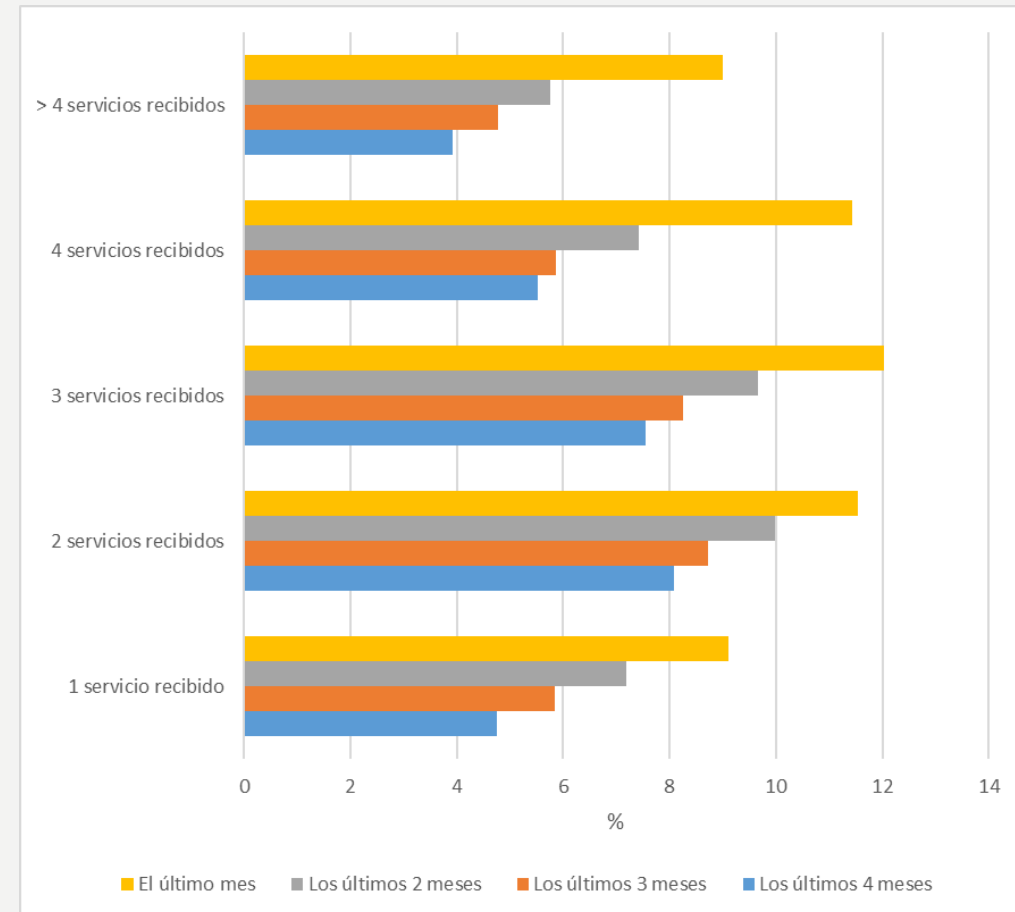


Efecto causal de recibir servicios sobre la probabilidad de ser contratado en los tres primeros meses para diferentes colectivos (el momento de recepción del servicio es el último mes, diciembre de 2018). Fuente: registros administrativos del SPECM.

# 4. CONCLUSIONES

## D. EFECTOS SEGÚN NÚMERO DE SERVICIOS

- Recibir más servicios de las oficinas de empleo incrementa el diferencial de la probabilidad de encontrar un empleo con respecto a las personas demandantes similares que no reciben servicios, pero solo hasta tres servicios, probablemente porque los primeros servicios sirven más para incidir directamente en el grado de empleabilidad del demandante de empleo.
- Quienes participan en un mayor número de acciones lo hacen sobre todo en servicios de “Orientación profesional”, que se convierten en el tipo de acción mayoritaria (por encima del 50%) para quienes reciben más de tres servicios.



Efecto causal de recibir uno, dos o más de un servicio sobre la probabilidad de ser contratado en los tres primeros meses, según el momento de recepción del servicio. Fuente: registros administrativos del SPECM.





# **5. RECOMENDACIONES**

# 5. RECOMENDACIONES

## A) OBJETIVOS Y RECURSOS

I. Fijar un objetivo de **la tasa de cobertura de los servicios** en relación con el volumen de personas demandantes de empleo y aumentar la tasa efectiva (en 2018 se había situado en torno al 22%).

¿Cómo podría EL SPECM atender y beneficiar a un número más elevado de demandantes de empleo?

- ↑ la visibilidad de los servicios que ofrecen las oficinas de empleo (campañas de publicidad e informativas).
- ↑ los recursos (presupuestarios, humanos y materiales) con los que cuentan.



# 5. RECOMENDACIONES

## B) SERVICIOS PRESTADOS

2. **Mejorar elementos del protocolo de actuación y secuenciación** de servicios ofrecidos a las personas demandantes de empleo desde su primer contacto en las oficinas de empleo.

3. **Mejorar las funciones y la formación especializada del personal técnico** de los SPE en asesoramiento para proporcionar los servicios más adecuados a los demandantes de empleo.

4. Tratar de **generalizar los servicios dirigidos a entrenar las habilidades relacionales y de comunicación**, mejorar la motivación y la actitud hacia la búsqueda de empleo, etc. (programas de coaching).



# 5. RECOMENDACIONES

## B) SERVICIOS PRESTADOS

5. Potenciar el área de **la prospección de empleo**, con más personal dedicado a tareas relacionadas con la captación, el seguimiento y la fidelización de empresas para conseguir de manera proactiva una cartera amplia de ofertas de empleo y para hacer más visibles los servicios de los SPE a los oferentes de puestos de trabajo.

6. **Intensificar los contactos y la coordinación con los centros de formación profesional** y los institutos de educación secundaria para lograr una mayor inserción de los jóvenes demandantes de empleo que tienen dificultades personales y para encontrar un empleo.



# 5. RECOMENDACIONES

## C) INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS

7. **Mejorar la información sobre las características de los demandantes:** recopilar sistemáticamente información sobre habilidades interpersonales ('habilidades blandas' o *soft skills*), así como sobre competencias genéricas.

8. **Dedicar más esfuerzos a la digitalización y la multicanalización** de sus servicios, sin reducir la importancia de la orientación personal, que podría ser especialmente relevante para algunos grupos más vulnerables o desfavorecidos.

9. **Potenciar el desarrollo de herramientas de elaboración de perfiles más sofisticadas** ("perfilado estadístico") que permitan a los solicitantes de empleo dirigir su búsqueda de manera más eficiente y a los SPE proporcionar una orientación más eficaz de las políticas activas.



# 5. RECOMENDACIONES

## C) INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS

**10. Hacer participar al personal orientador en el diseño de sistemas de elaboración de perfiles.** Esto no solo serviría para asignar recursos de manera más eficiente, sino que también podría fomentar un mayor uso de las oficinas de empleo como un método complementario de búsqueda de empleo por parte de las personas demandantes.

**11. Diseñar, utilizando el perfilado, planes de acción individuales** que incluyan medidas con componentes de búsqueda de empleo y orientación (con sesiones de coaching y actividades tutoriales), por un lado, y módulos específicos de formación profesional, por otro lado. Ello puede resultar de especial utilidad para las personas solicitantes de empleo con múltiples barreras laborales.



# 5. RECOMENDACIONES

## D) EVALUACIÓN

12. Incorporar **estrategias de evaluación de impacto diseñadas ex-ante** para identificar mejor los efectos de los diferentes programas de servicios.

13. **Plantear la realización de un análisis de eficiencia** para cuantificar el desempeño de las oficinas del SPECM, utilizando técnicas de medición de la eficiencia, de las unidades de producción (oficinas de empleo) → detección de buenas prácticas.



La investigación ha consistido en evaluar la eficacia de los servicios de orientación, gestión de colocación y formación gestionados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (SPECM) a través de una evaluación del impacto individual de dichos servicios mediante de la técnica de emparejamiento Propensity Score Matching (PSM). El propósito ha sido comprobar hasta qué punto los servicios de empleo analizados suponen un valor añadido para las personas participantes en términos de “éxito laboral”, es decir, si sus probabilidades de empleo mejoran tras la finalización de la participación en comparación con las personas no participantes.

Se ha realizado un análisis cuantitativo, a partir de la explotación de ficheros de registros de demandantes de empleo inscritos en las oficinas de empleo, de servicios prestados a dichos demandantes y de contratos de trabajo de quienes han conseguido un empleo y, un análisis cualitativo para contextualizar los resultados de la evaluación cuantitativa con la participación de expertos en Grupos de discusión o Focus Group.



Unión Europea

Fondo Social Europeo  
*El FSE invierte en tu futuro*



**Comunidad  
de Madrid**