

## Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo, formación y orientación de la Comunidad de Madrid. 2023



**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**

**IKERFEL**

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)

**Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo, formación y orientación de la Comunidad de Madrid 2023**

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

© Comunidad de Madrid, 2024

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

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

Edición: 2024

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

**Publicado en España - Published in Spain**

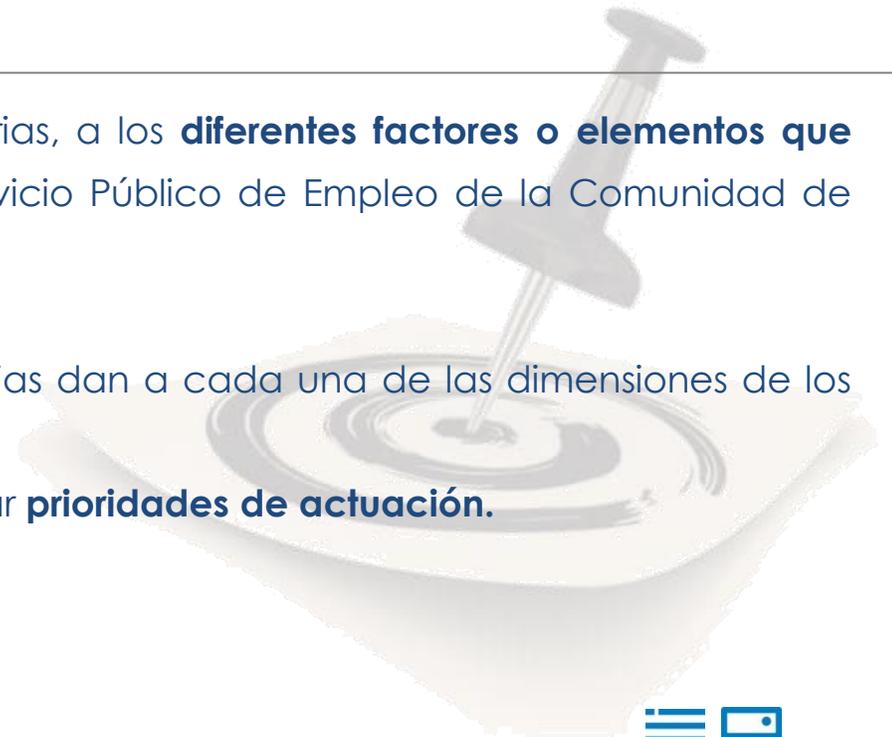
## A.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

# Objetivo Principal

**Analizar la satisfacción y rendimiento de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid.**

## Objetivos específicos

- ▶ Conocer el **grado de eficacia** que le atribuyen las personas y empresas usuarias, a los **diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de cada uno de los servicios** ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- ▶ Determinar los **puntos fuertes y puntos débiles** en la prestación del servicio.
- ▶ Contrastar el grado de **importancia relativa** que las personas y empresas usuarias dan a cada una de las dimensiones de los servicios considerados.
- ▶ Combinar el grado de importancia con la valoración del servicio para determinar **prioridades de actuación**.
- ▶ Profundizar en los **aspectos que generan insatisfacción** con el servicio ofrecido.



## A.2. FICHA TÉCNICA

## Tipo de estudio



Cuantitativo

## Técnica empleada

Entrevista telefónica  
asistida por ordenador  
(CATI)

## Universo de Análisis

Personas demandantes de empleo y empresas usuarias del  
Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid  
durante 2022.

## Detalle de planteamiento metodológico y justificación estadística

Se han realizado un total de **3.001 entrevistas distribuidas** de la siguiente manera:

Tipo de usuario/a	N.º de entrevistas	Error muestral
<b>Personas demandantes de empleo</b>	<b>2.500</b>	<b>±2,0%</b>
Información	537	±4,32
Orientación laboral	550	±4,26
Gestión de Formación	355	±5,31
Intermediación	942	±3,26
Programas de empleo	116	±9,29
<b>Empresas usuarias</b>	<b>501</b>	<b>±4,08%</b>

Los resultados se han ponderado para que se ajusten a ambos universos de estudio en función del volumen de personas usuarias de cada servicio.

## A.2. FICHA TÉCNICA

## Tipo de estudio



Cualitativo

## Técnica empleada



Focus Group (FG) moderados por el personal técnico de Ikerfel en base a un guion previamente consensuado. La duración de los focus fue de en torno a 2 horas.

## Universo de Análisis



Personas demandantes de empleo que mostraron baja satisfacción con el servicio durante la fase de encuestación.

## Detalle de planteamiento metodológico y justificación estadística



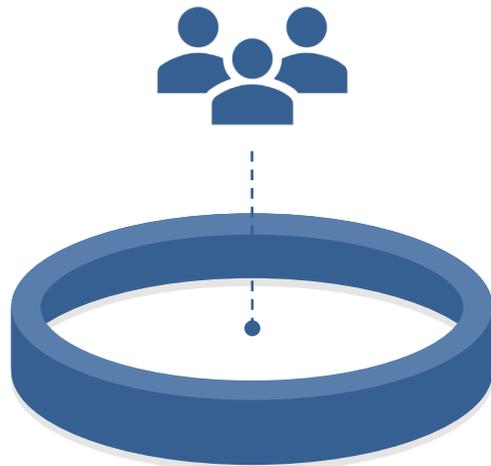
Se han realizado **2 Focus Group** con las siguientes características:

	Target
<b>Grupo 1</b>	9 personas demandantes de empleo que han interactuado con los servicios del Servicio Público de Empleo durante 2022, con <b>estudios universitarios o FP y con baja satisfacción con el servicio.</b>
<b>Grupo 2</b>	7 personas demandantes de empleo que han interactuado con los servicios del Servicio Público de Empleo durante 2022, <b>con estudios primarios, ESO, BUP o bachillerato y con baja satisfacción con el servicio.</b>

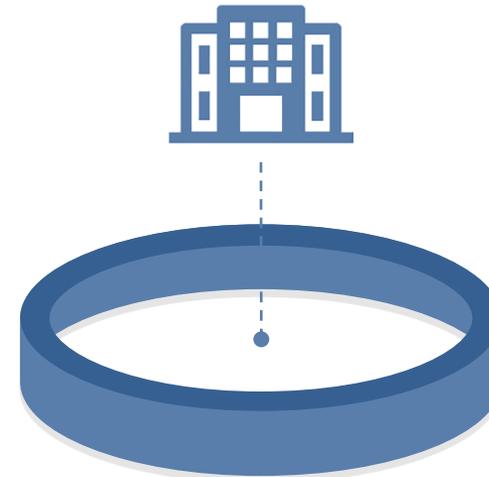
En ambos grupos hubo **representación de usuarios de los distintos servicios prestados.**

## B. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, haremos un recorrido por los **principales resultados de la investigación** para cada uno de los universos de análisis.



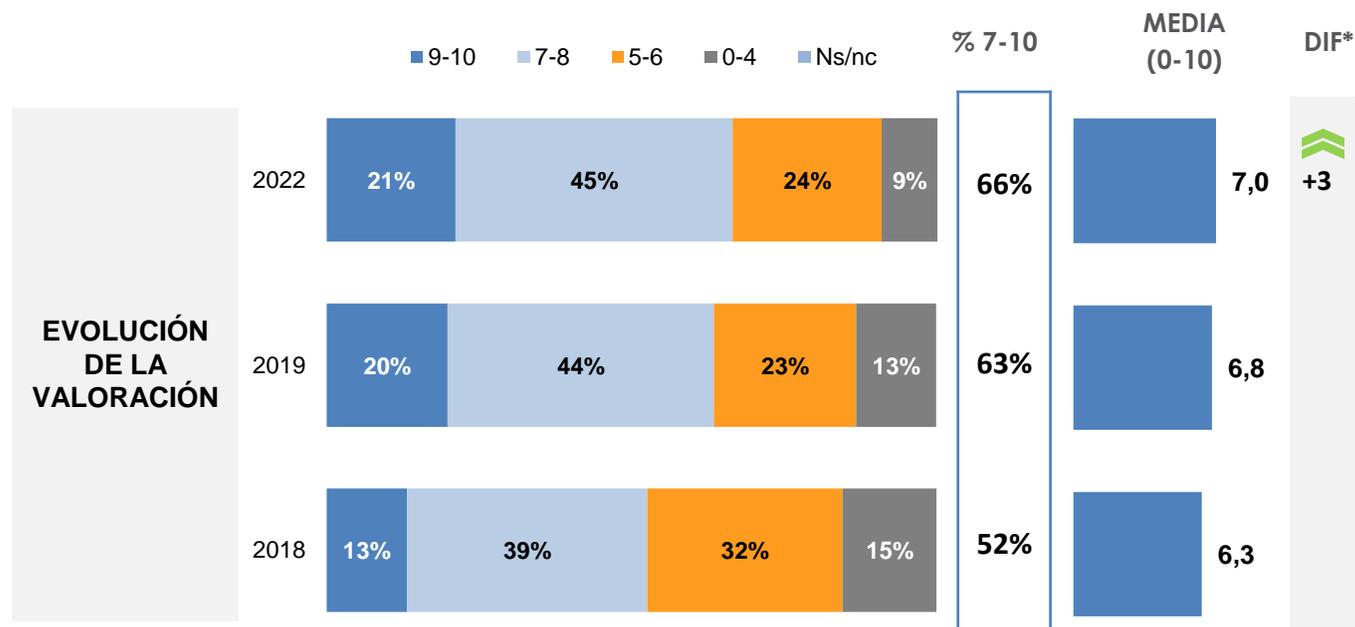
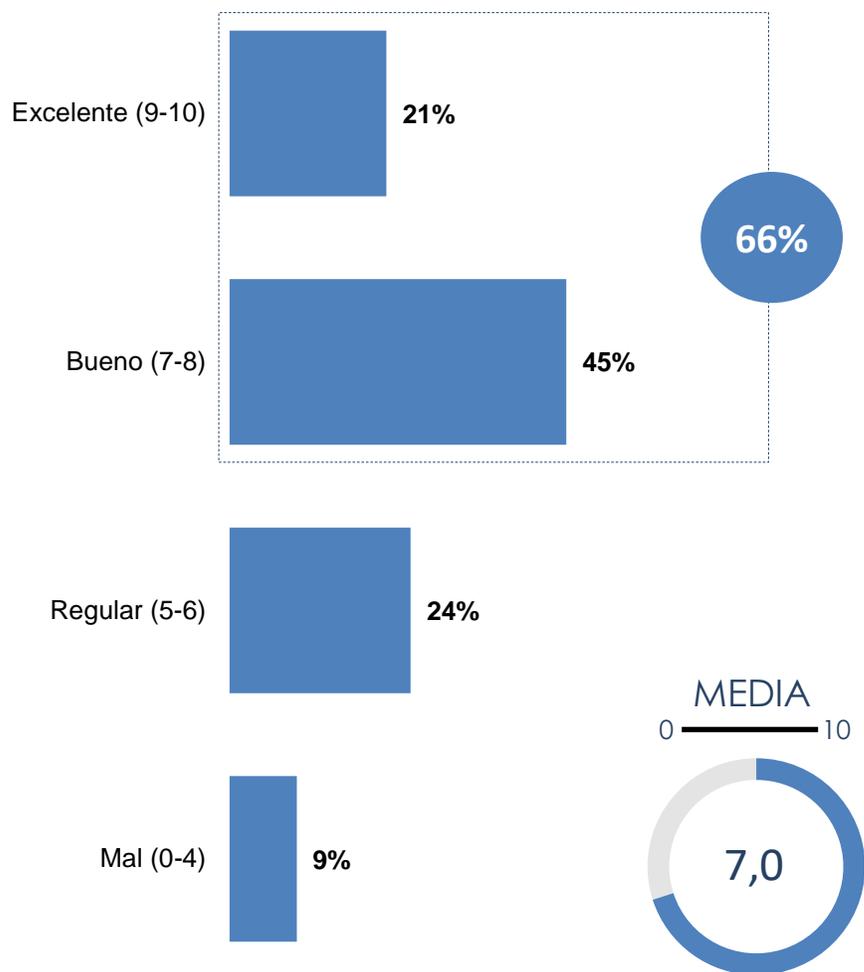
Demandantes  
de empleo



Empresas usuarias del Servicio  
Público de Empleo

B.1. DEMANDANTES DE EMPLEO

## VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID



**Mejora significativa** de la **satisfacción global** con el **Servicio Público de Empleo**.



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

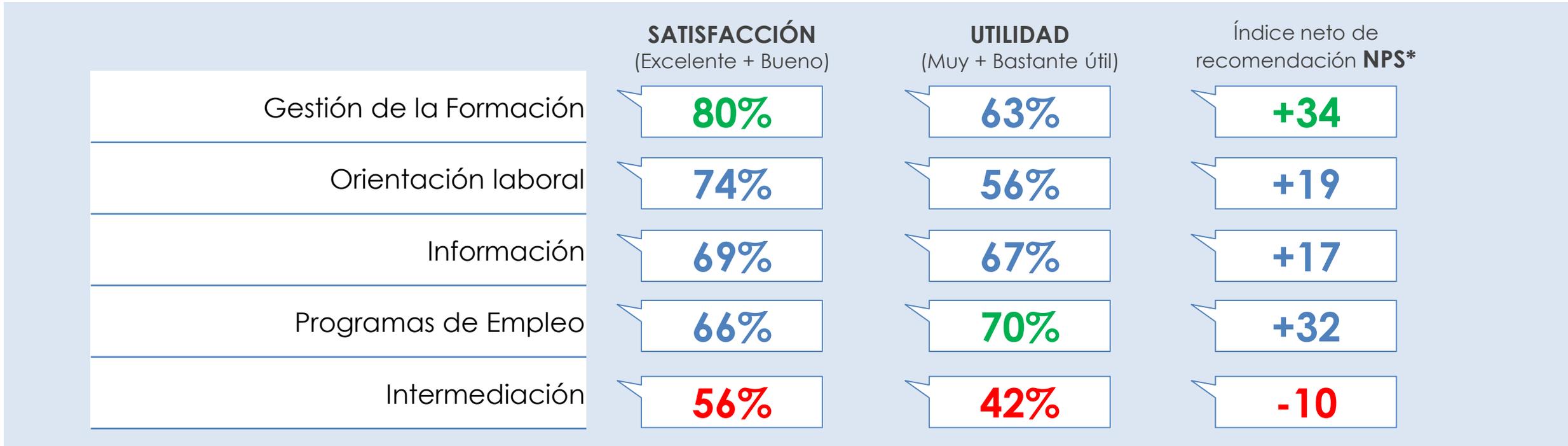
\*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Base: Total muestra entrevistada



B.1. DEMANDANTES DE EMPLEO

## SATISFACCIÓN, UTILIDAD Y RECOMENDACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS



%% Porcentaje más destacado y menos destacado para cada indicador.

\* % de promotores (nivel de recomendación de 9-10) - % de detractores (nivel de recomendación de 0-6).

Base: Total muestra entrevistada



B.1. DEMANDANTES DE EMPLEO

## SATISFACCIÓN, UTILIDAD Y RECOMENDACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS -EVOLUCIÓN-



	SATISFACCIÓN (Excelente + Bueno)			UTILIDAD (Muy + Bastante útil)			Índice neto de recomendación NPS*		
	2022	2019	2018	2022	2019	2018	2022	2019	2018
Servicio de Formación	80%	77%	73%	63%	60%	57%	+34 ▲	+22	-21
Orientación laboral	74% ▲	68%	65%	56% ▲	44%	37%	+19 ▲	-4	-16
Información	69%	65%	63%	67%	63%	55%	+17	+15	-5
Programas de Empleo	66%	64%	63%	70% ▲	57%	62%	+32 ▲	+14	+22
Intermediación	56% ▼	61%	52%	42%	39%	32%	-10 ▲	-19	-25

Especialmente **positiva** es la **evolución** del nivel de **satisfacción**, **utilidad percibida** y nivel de **recomendación** del servicio de orientación laboral.

El servicio de **intermediación** es el que recoge **menores niveles de satisfacción**. La **utilidad percibida** del servicio es el indicador que **mejor desempeño** presenta para este servicio.

▲ ▼ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición anterior.

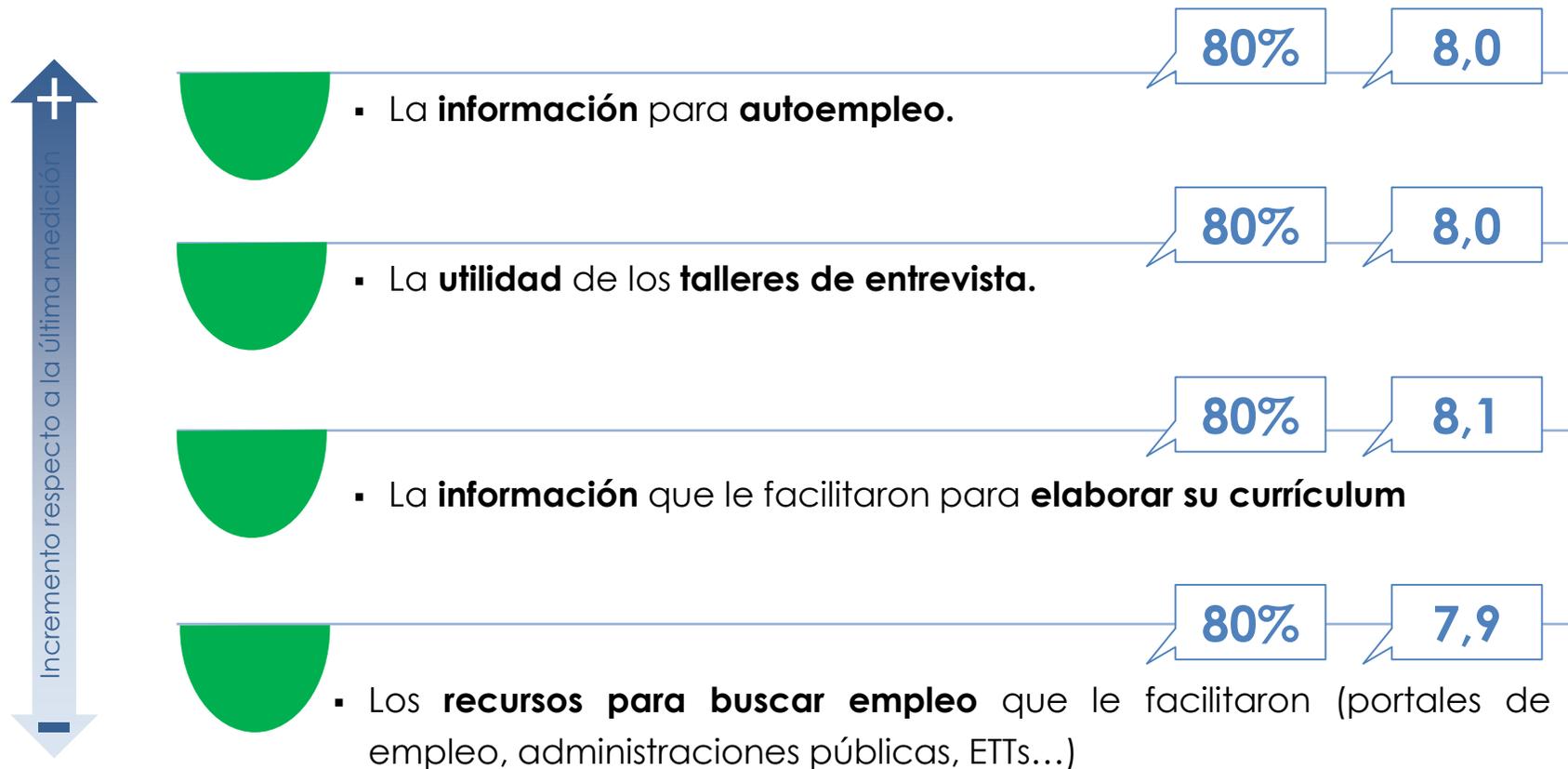
\* % de promotores (nivel de recomendación de 9-10) - % de detractores (nivel de recomendación de 0-6).

Base: Total muestra entrevistada



## SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL

Los siguientes aspectos recogen **niveles de satisfacción destacados** que además **se incrementan de manera muy importante** respecto a la última medición.

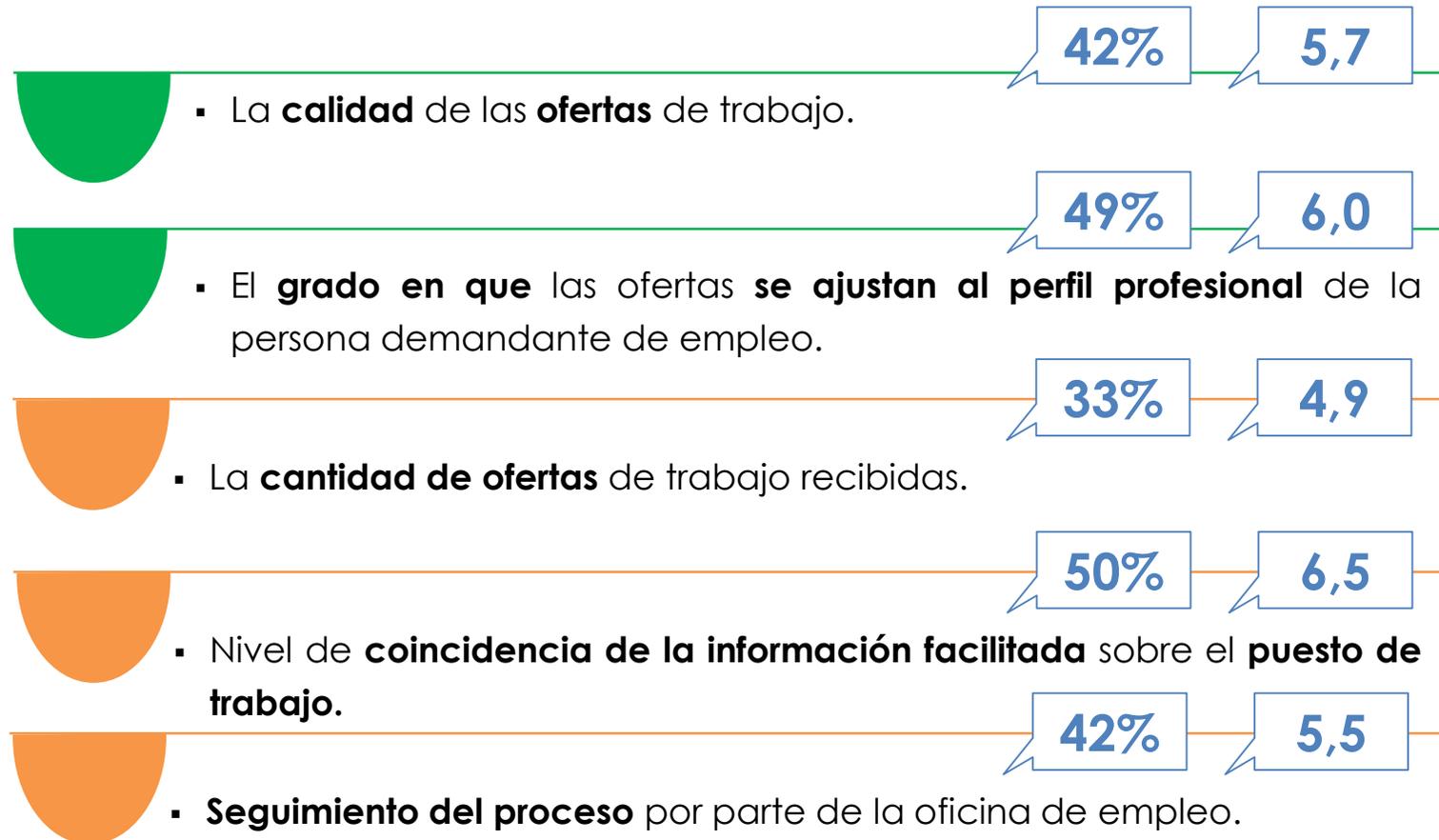


\*% de personas demandantes de empleo que otorgan valoraciones de 7 a 10 en una escala de 0 a 10 / Valoración promedio.

## SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL



**Ninguno** de estos aspectos **es valorado positivamente por más del 50%** de las personas demandantes. Pero cabe destacar el **incremento en la satisfacción** de los siguientes **aspectos nucleares del servicio**.



El resto de los aspectos **mantienen su nivel de satisfacción**

\*% de personas demandantes de empleo que otorgan valoraciones de 7 a 10 en una escala de 0 a 10 / Valoración promedio.

## PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES



Además de lo anterior, **de manera general** observamos los siguientes **puntos fuertes y débiles** respecto al servicio prestado a personas demandantes de empleo.

**Seguridad y confidencialidad** con que el personal trata sus **datos**.  
 La **capacidad y conocimientos** de personal para **resolver dificultades o dudas**.  
**Tiempo dedicado**.  
**Profesionalidad** del **personal formador**.

\*% de personas demandantes de empleo que otorgan valoraciones de 7 a 10 en una escala de 0 a 10 / Valoración promedio.

- Plataforma **web**, entre los aspectos analizados, la **valoración más crítica** tiene que ver con la **facilidad para navegar** por la web, para **encontrar lo que se está buscando** (información) y lo que tiene que ver con la **búsqueda de ofertas e inscripción** vía web.
- **Atención telefónica**, sobre todo en lo relativo a la facilidad para **establecer contacto**. En menor medida, pero también con valoraciones críticas, la utilidad de la información recibe o el grado en el que se obtuvo la información que se estaba buscando a través de este canal.
- Disponibilidad de **cursos ajustados al perfil** profesional de la persona demandante.

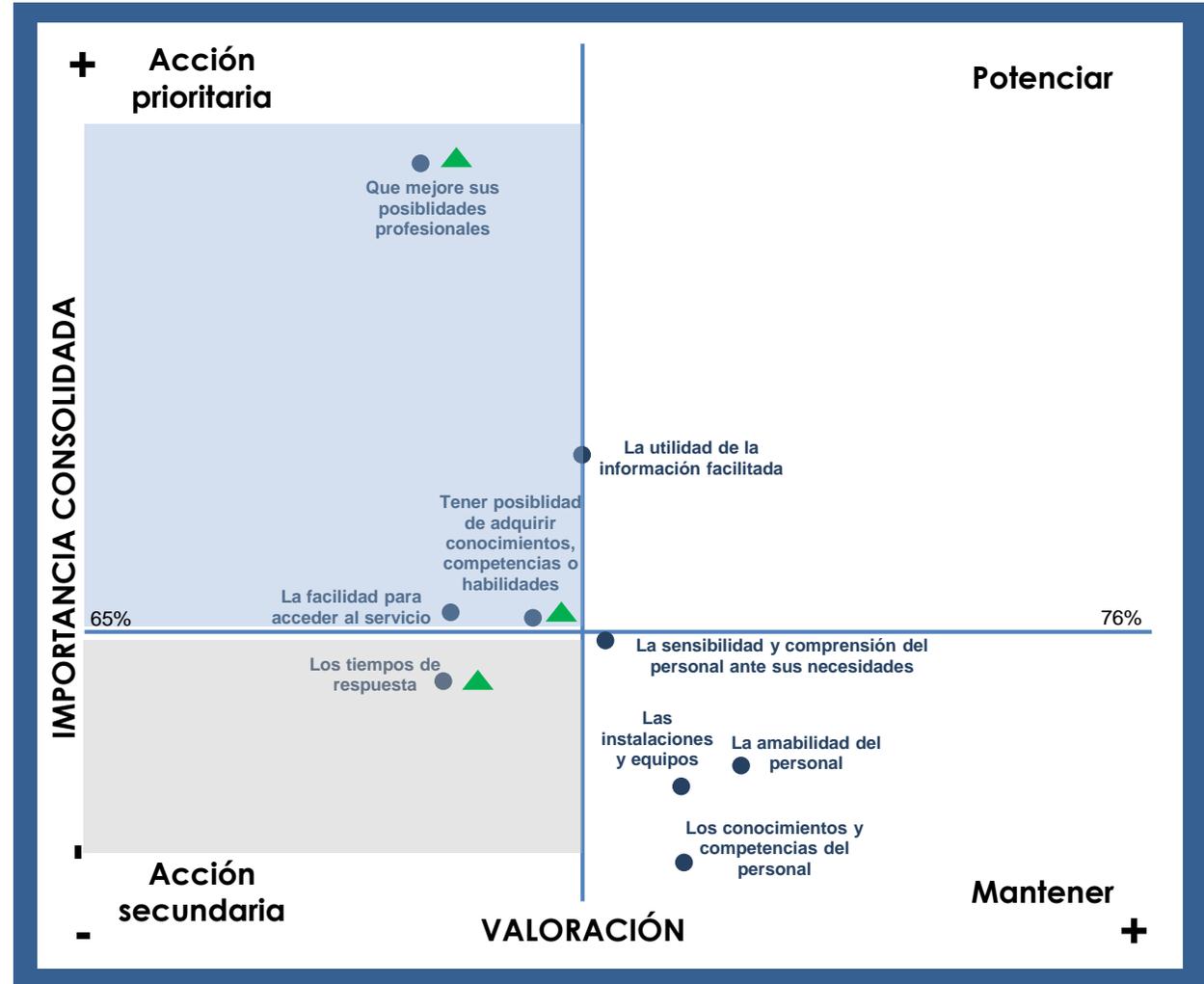
## PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

Poniendo en relación importancia otorgada de las diferentes dimensiones del servicio y la satisfacción declarada con las mismas podemos determinar prioridades de actuación, diferenciando incluso entre prioritarias y secundarias.



Cabe destacar que la mayoría de estos aspectos vienen mejorando de forma significativa respecto a las mediciones precedentes. Se recomienda mantener los esfuerzos puesto que, a la luz de los datos, están dando sus frutos.

▲ ▼ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición anterior.



## PRIORIDADES DE ACTUACIÓN Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Atendiendo al **discurso cualitativo** de las **personas** demandantes de empleo **más insatisfechas** y recogiendo algunos los **aspectos con valoraciones más discretas** podemos identificar posibles líneas de acción para la mejora del servicio.



## PRIORITARIAS

11%\*

## FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO

- Reducir la **exhaustividad** de la **información** requerida en la **inscripción**.
- Posibilidad de elaborar **varios perfiles/currículums**
- Posibilidad **actualizar el perfil** desde el propio **portal de empleo** (la propia persona demandante de empleo).
- Guías adaptadas a los distintos perfiles de demandantes con **información acerca de los recursos** disponibles más adecuados a cada **perfil** (percepción de **personalización**).
- **Incrementar el conocimiento** de la existencia de **ayudas al transporte** para favorecer la formación de los perfiles más desfavorecidos.
- **Formación: localización, cercanía al domicilio**, facilidad de acceso a las instalaciones (7,5 ▼)

29%\*

## MEJORA DE POSIBILIDADES PROFESIONALES

- Servicios **enfocados al mercado laboral**.
- Proactividad del SPE en la **búsqueda de potenciales empresas contratantes y captación de ofertas**.
- **Ofertas** de empleo que no requieran o requieran **poca experiencia**, que favorezcan el **desarrollo profesional en el propio puesto** (oficios, por ejemplo).
- Ofrecer **continuidad** en la prestación del **servicio, favoreciendo la proactividad** de las personas **demandantes** de empleo.
- Búsqueda del mayor **ajuste entre las ofertas/cursos propuestos y el perfil** de la persona **demandante**.
- **Cursos ajustados al perfil** profesional (valoración más discreta 6,7)

11%\*

## ADQUIRIR CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS O HABILIDADES

- **Análisis del perfil** del demandante e identificación de la necesidad de **reciclaje, cuando sea necesario**.
- **Reorientación** de su perfil profesional con un **plan trazado**.
- Fomento de las **prácticas profesionales como puerta de acceso** al empleo.
- Fomento del servicio de **orientación laboral desde el prisma del acompañamiento y seguimiento del demandante** durante la búsqueda de empleo (principalmente la de aquellos colectivos con más dificultades).
- **Servicios lo más personalizados posible y no acciones aisladas**.

\* Peso de cada área en la satisfacción global con el servicio. Calculado a través de un análisis matemático de regresión.

▲ ▼ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición anterior.

## SECUNDARIAS

9%\*

## LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

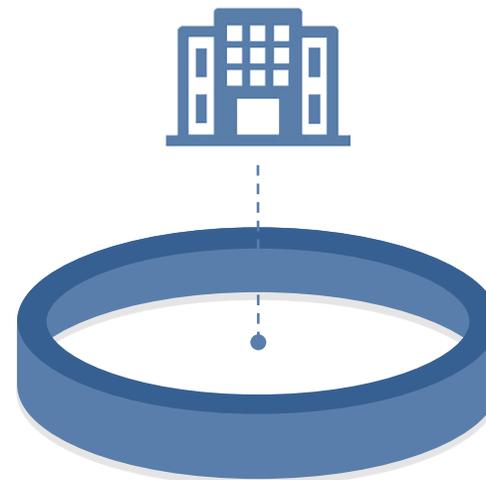
- **Proporcionar información acerca del estado de los procesos** (en marcha, seleccionado, descartado, etc.).
- **Respuesta ágil**, especialmente la **telefónica**. Limitar las **dificultades para acceder al servicio** a través de esta vía.
- **Facilidad** para establecer **contacto telefónico** (4,8 valoración más discreta y peor evolución, servicio de información).
- **Tiempo para obtener una cita** (servicio de orientación laboral, 6,5 ▼).

## B. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Pasamos a detallar los **principales resultados de la investigación** para el colectivo de **empresas usuarias del servicio**.



Demandantes  
de empleo

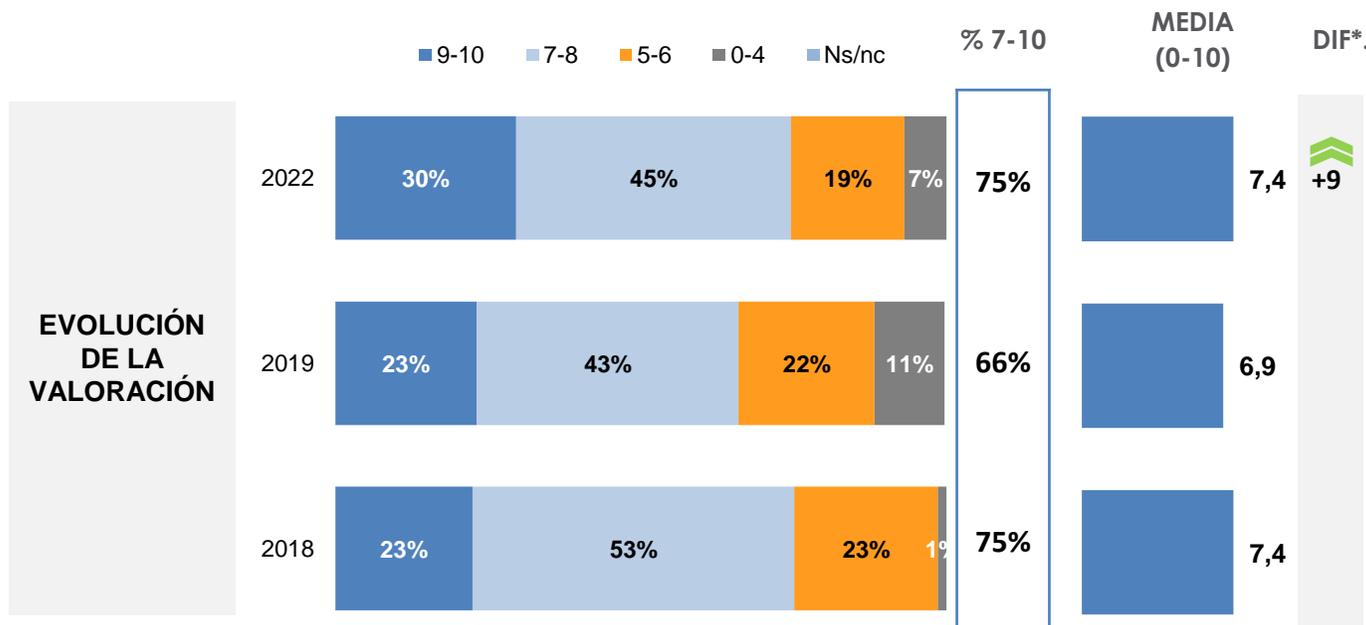
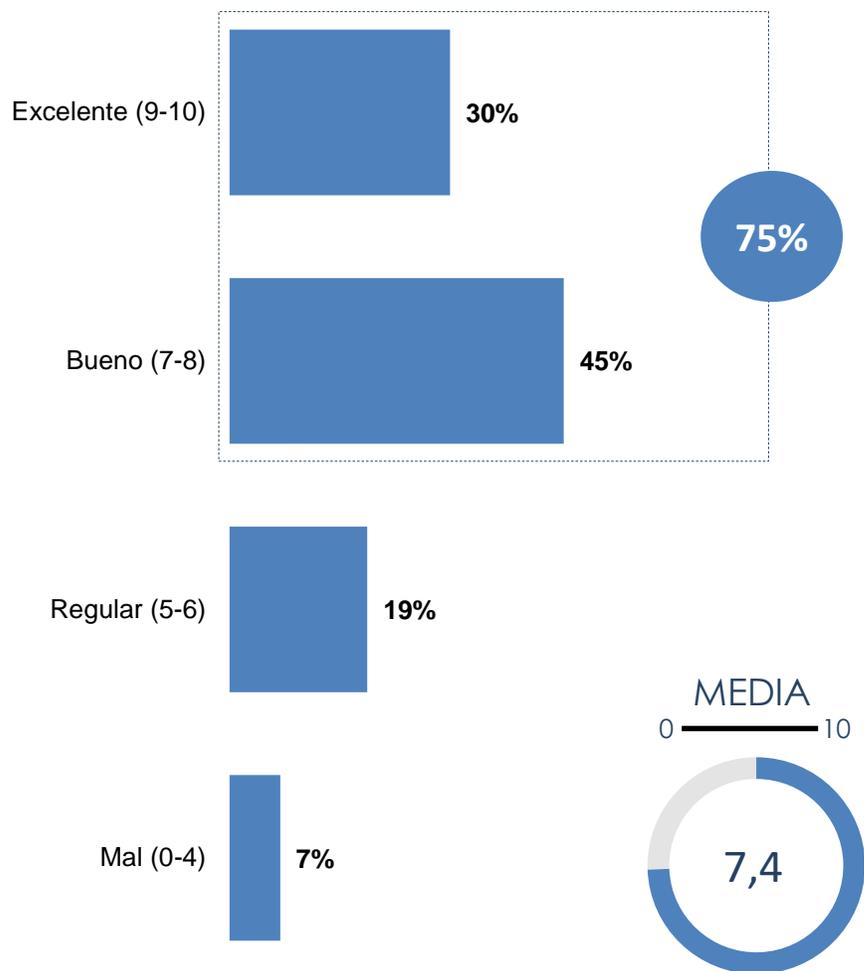


Empresas usuarias del Servicio  
Público de Empleo



B.2. EMPRESAS EMPLEADORAS

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

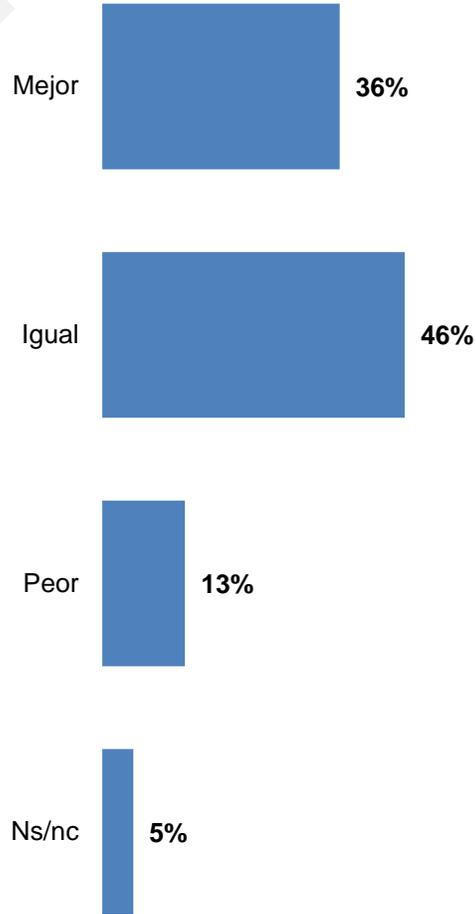


\*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

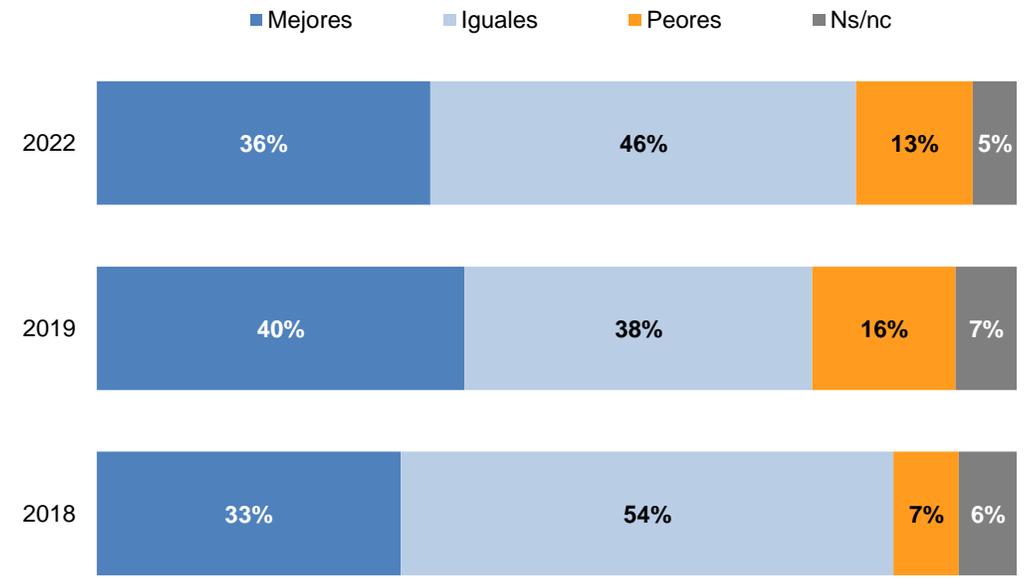
Base: Total muestra entrevistada



VALORACIÓN COMPARADA CON OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO



EVOLUCIÓN



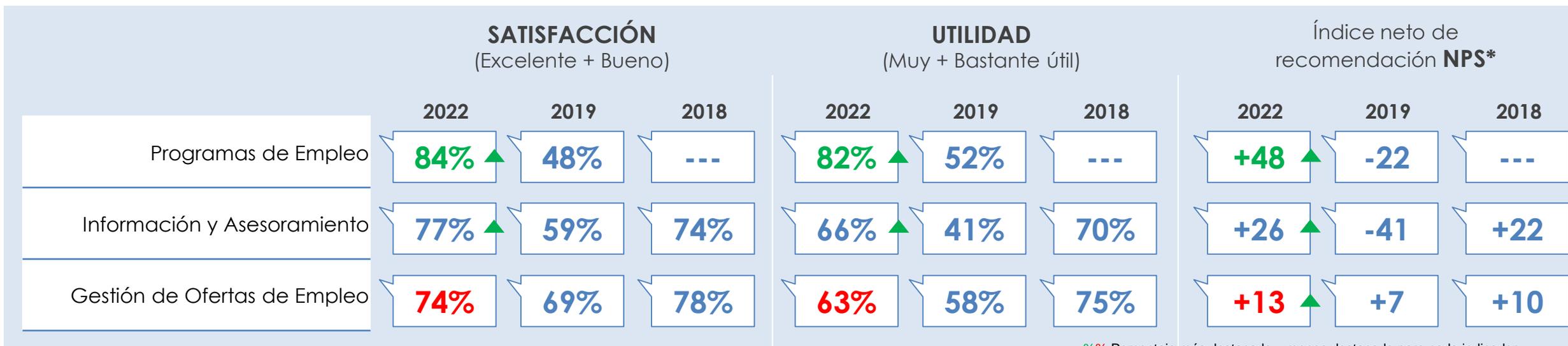
Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.  
 \*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Base: Total muestra entrevistada

Base: Utilizan otras fuentes de reclutamiento.



SATISFACCIÓN, UTILIDAD Y RECOMENDACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS



%% Porcentaje más destacado y menos destacado para cada indicador.

\* % de promotores (nivel de recomendación de 9-10) - % de detractores (nivel de recomendación de 0-6).

▲ ▼ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición anterior.

Base: Total muestra entrevistada



## PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

Observamos los siguientes **puntos fuertes y débiles** respecto al servicio prestado a **empresas**.



## PERSONAL

**Seguridad y confidencialidad** con que el personal trata sus **datos**.

El **interés en satisfacer la información** solicitada.

**Capacidad y conocimientos** del personal para resolver sus necesidades o dudas.

**Tiempo dedicado** para resolver sus dudas.

Amabilidad del personal.

Plataforma **web**, entre los aspectos analizados, la **valoración más crítica** tiene que ver con la **organización y estructuración de los contenidos** de la plataforma.

Por otro lado, otros aspectos con que recogen menores niveles de satisfacción son:

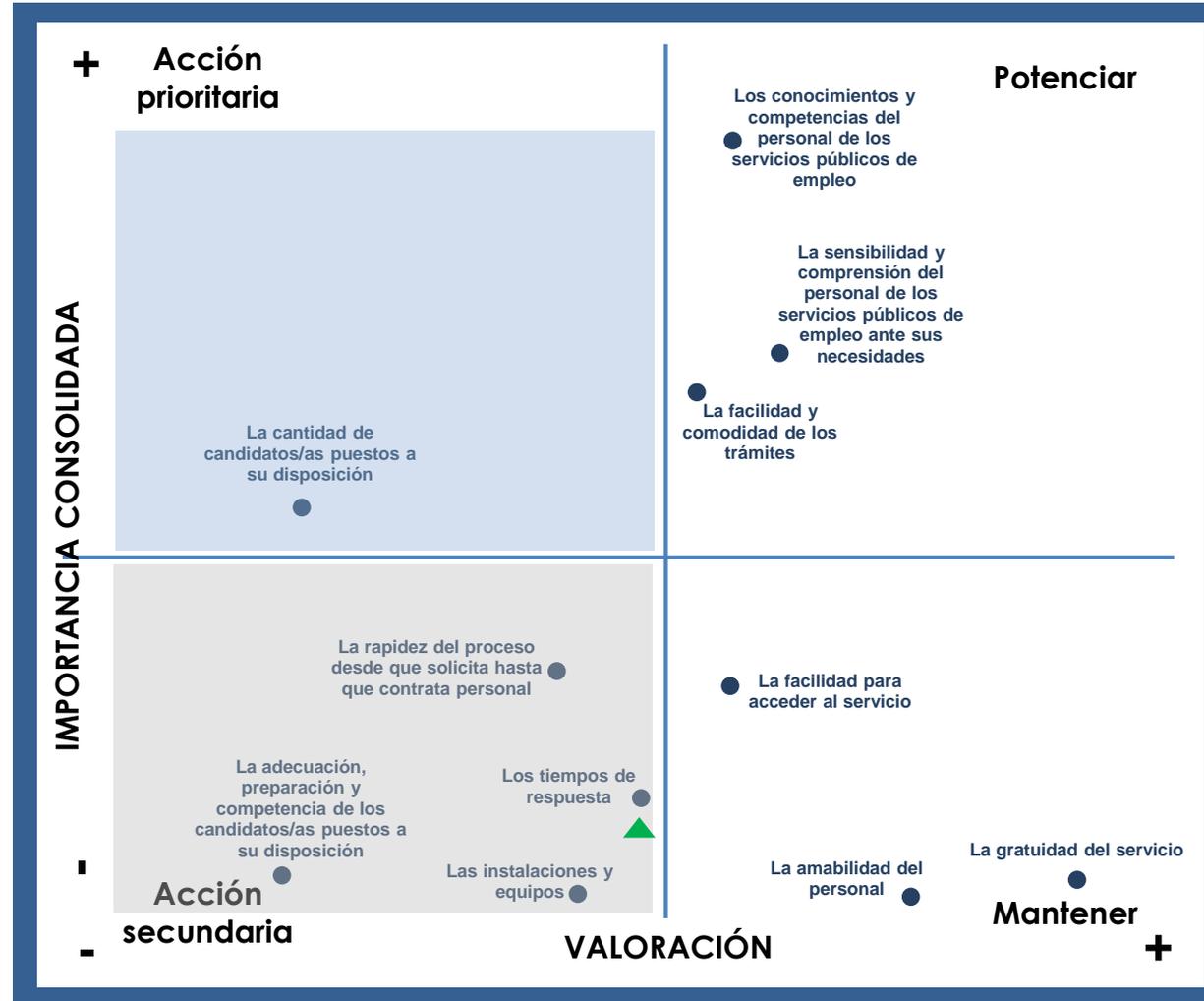
- **Adecuación y competencia del personal** seleccionado.
- El **número de candidatos** presentados.

\*% de personas demandantes de empleo que otorgan valoraciones de 7 a 10 en una escala de 0 a 10 / Valoración promedio.



## PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

De nuevo, **poniendo en relación importancia** otorgada de las diferentes dimensiones del servicio **y la satisfacción** declarada con las mismas **podemos determinar prioridades de actuación**, diferenciando incluso entre prioritarias y secundarias.



▲ ▼ Diferencias estadísticamente significativas respecto a la medición anterior.



Conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de 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. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio y tener en cuenta dicho conocimiento para la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos.