

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

## Contenido

<b>1.</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE Y CUESTIONES OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>3</b>
2.1.	ALCANCE DEL ESTUDIO .....	3
2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS.....	4
2.3.	RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS.....	5
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>FASES DEL ESTUDIO.....</b>	<b>7</b>
4.1.	MEMORIA DE INVESTIGACION Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL MISMO.....	7
4.2.	REDISEÑO DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN .....	7
4.3.	PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN.....	8
4.4.	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA.....	8
4.5.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	8
4.6.	REDACCIÓN DE INFORMES FINALES .....	8
4.7.	DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	8
<b>5.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS / PRODUCTOS .....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>EQUIPO TÉCNICO .....</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>11</b>

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es **conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios de empleo** en las personas, empresas y autónomos usuarios de los mismos, **así como el rendimiento** de dichos servicios a juicio de sus usuarios.

La Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024 en línea con la iniciativa *PES-Benchmarking* (aprendizaje por comparación de los Servicios Públicos de Empleo), establece como objetivo clave *Mejorar el grado de satisfacción de los empleadores y demandantes con los servicios prestados por los servicios públicos de empleo*, y cuenta con el objetivo específico 2: Valorar la atención de las personas y las empresas a través de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo a través de la medida “Evaluación de la calidad, impacto y **satisfacción de la prestación de los servicios de la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo**”.

Una de las fuentes de información que nutren todo proceso de mejora de la organización, es conocer la percepción de las personas y empresas usuarias de los servicios, su satisfacción con los mismos y el grado de eficiencia que le atribuyen, respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación en cada uno de los servicios de empleo. Este conocimiento constituye un punto de partida estratégico para el desarrollo de la organización, ayudando a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio.

Se trata de la realización de un estudio mediante encuesta en el que, de una manera exhaustiva, se recojan las impresiones y valoraciones de las personas usuarias de los diferentes servicios en todas sus dimensiones para, posteriormente, diseñar planes de mejora de los mismos.

Asimismo, debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios, sino también el grado de importancia relativa que los usuarios dan a cada una de las dimensiones mencionadas, ya que no todas afectan de la misma forma a los distintos servicios considerados.

## 2. ALCANCE Y CUESTIONES OBJETO DE ESTUDIO

### 2.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio abarcará los siguientes **SERVICIOS** en los que ha de aplicarse la encuesta a todos los tipos de usuarios (personas desempleadas, empresas y autónomos):

**A) En el caso de demandantes de servicios de empleo (trabajadores en búsqueda activa ya sean ocupados o desempleados):**

1. ORIENTACIÓN profesional
2. INFORMACIÓN profesional
3. FORMACIÓN para el empleo
4. INTERMEDIACIÓN

**B) En el caso de empleadores, empresas o empresarios:**

1. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO
2. GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO

**C) En el caso de empresas/autónomos con dificultades:**

1. PLAN RE: ASESORAMIENTO

El contenido que se analizará en el estudio es el siguiente:

## **2.2.NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS.**

Se han de diseñar y plantear cuestiones sobre cada una de las dimensiones siguientes, en cada servicio con entidad propia (Información, Orientación, Formación, Intermediación y Programas de Empleo subvencionados).

1. Fiabilidad. Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.
2. Tiempo de respuesta, sensibilidad. Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria.
3. Accesibilidad. Facilidad para establecer contacto.
4. Cortesía. Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias.
5. Competencia técnica. Capacidad y conocimiento actualizado de los recursos necesarios para realizar un servicio.
6. Comunicación. Mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido.
7. Credibilidad. Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.
8. Seguridad: Confianza en no asumir riesgo alguno en las transacciones con la organización, ni siquiera de tipo financiero o de confidencialidad.

9. Comprensión de las necesidades de la persona usuaria y empatía con sus sentimientos.  
Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer a las personas usuarias y sus necesidades.

10. Aspectos físicos tangibles. Apariencia de las instalaciones, equipo y personal.

Además, debe contrastarse no sólo el grado de satisfacción de los servicios en opinión de sus usuarios, sino también el grado de **importancia relativa que los usuarios dan a cada una de las dimensiones** mencionadas, ya que no todas afectan de la misma forma a los distintos servicios considerados (así, en un servicio intangible, pueden no tener relevancia las preguntas sobre la satisfacción con los aspectos físicos tangibles, ya que las personas usuarias podrían no dar importancia a esta dimensión). Esta importancia relativa se determinará a través de un coeficiente de regresión, seleccionando las variables que más influyen en la valoración global del usuario.

## 2.3.RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Entre los objetivos finales de los servicios de empleo, además de la satisfacción, se busca medir la consecución del objetivo final del mismo. Por tanto, para cada servicio en función de sus objetivos, han de medirse igualmente las dimensiones sobre el rendimiento de los mismos, entre las que pueden estar:

1. La inserción final en el mercado de trabajo del demandante de empleo, es decir, consecución de un empleo o contrato de trabajo a consecuencia directa o indirecta del servicio recibido.
2. El autoempleo. Para quienes busquen establecer su propio empleo, posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente trabajando para sí mismo o a través de un negocio.
3. El mantenimiento del empleo y la promoción laboral. En el caso de que hayan participado trabajadores ocupados, el servicio ayuda a mejorar, mantener o no perder el puesto de trabajo actual o facilita la carrera del empleado, habiendo mejorando sus posibilidades de ascenso en la empresa.
4. Desarrollo profesional. Se mejoran las competencias profesionales (capacidades, habilidades, actitudes, etc.) incluyendo la mejora de los métodos y capacidades de búsqueda de empleo.
5. En el caso del Plan RE de asesoramiento para autónomos en crisis, la salida exitosa de la crisis o, al menos, la terminación ordenada de la actividad.
6. Otros aspectos o dimensiones no consideradas anteriormente.

### 3. METODOLOGÍA

El estudio constará de una encuesta a usuarios, para medir la satisfacción con los servicios y el rendimiento percibido, de forma que se puedan extraer conclusiones para la mejora en la prestación de los mismos.

La encuesta a usuarios tendrá las siguientes características técnicas:

- UNIVERSO:

Personas entre 16 y 65 años, y empleadores (y autónomos) que hayan recibido los servicios públicos de empleo seleccionados de la Comunidad de Madrid, codificados como tales en los registros administrativos, en el marco temporal adecuado en el momento de obtener la muestra.

- DISEÑO MUESTRAL

Se realizará un muestreo aleatorio simple con estratificación por servicio recibido. La empresa adjudicataria recibirá el fichero con los servicios recibidos, y un número suficiente de reservas. Los usuarios se clasifican por los servicios mencionados, y la selección de la muestra se realiza de forma independiente en cada uno de ellos.

Hay que tener en cuenta que, en cuanto al servicio de intermediación, solo se entenderán encuestas válidas cuando el trabajador haya acudido efectivamente a entrevistarse con el empleador.

Para la extracción de los ficheros, se tendrán en cuenta los que hayan recibido el servicio en los 365 días anteriores. La muestra se obtendrá atendiendo a los porcentajes de sexo, grupos de edad, antigüedad en la demanda y nivel educativo de los beneficiarios del servicio, valores que la empresa adjudicataria procurará mantener.

- TAMAÑO DE LA MUESTRA. ERROR MUESTRAL

El tamaño de la muestra en total será de 3.000 encuestas válidas: 2.200 en el caso de demandantes de empleo diferentes, con afijación de 100 encuestas por cada uno de los cuatro servicios, 500 encuestas válidas en el caso de los empleadores diferentes, y 300 para empresas/autónomos del Plan RE. Para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=50\%$ , el error muestral máximo permitido será de  $\pm 1,9\%$  para los demandantes de empleo y  $6,5\%$  para los empleadores, empresas y autónomos. Se facilitará la tasa de no respuesta como errores ajenos al muestreo.

- TIPO DE ENCUESTA:

Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing).

- FUENTE DE INFORMACIÓN

La Administración promotora facilitará la información necesaria proveniente de los ficheros administrativos de empleo de los que es titular. La depuración y segmentación de la base correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

- CUESTIONARIO

Se facilitará el cuestionario provisional utilizado con anterioridad, que podrá sufrir alguna modificación no significativa, y cuya aplicación viene a durar 15 minutos aproximadamente

## 4. FASES DEL ESTUDIO

Durante el desarrollo de la investigación y previa convocatoria de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE) se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad mensual, antes de las cuales la empresa adjudicataria deberá presentar los correspondientes **informes de progreso** en los que se detalle la evolución de los trabajos, y con posterioridad, realizará un **resumen** de los tramos tratados en las reuniones. En el caso de que, por la evolución de los trabajos o circunstancias de fuerza mayor, resulte más operativo realizar las reuniones de forma telemática, la DGSPE propondrá la celebración de la reunión en este formato.

Se considera necesario que la empresa aborde las siguientes fases o etapas, que se consideran necesarias para la consecución del objeto del contrato. Todas ellas tendrán que contar con la conformidad de la DGSPE:

### 4.1. MEMORIA DE INVESTIGACION Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL MISMO.

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales desde el día siguiente a la formalización del contrato, para presentar una **Memoria de la investigación** en la que se detalle la propuesta técnica para la realización de los trabajos y un cronograma detallado con los principales hitos del contrato.

### 4.2. REDISEÑO DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN<sup>1</sup>, que tendrá en cuenta:

---

<sup>1</sup> Para más información de la edición anterior <https://gestiona3.madrid.org/bvirtual/BVCM051110.pdf>

- Las **DIMENSIONES** a considerar finalmente.
- Las **PREGUNTAS** o ítems a incluir en la encuesta.
- Los **TIPOS DE USUARIOS** a entrevistar.
- Los **SERVICIOS A CONSIDERAR** y su posible clasificación o jerarquización.
- Otras **CUESTIONES** a tener en cuenta para la mejora del estudio.

Hay que tener en cuenta que para muchos servicios la encuesta será la misma que en ediciones anteriores de estudios de satisfacción para poder comparar la evolución, pero para otros, como por ejemplo los usuarios del Plan RE, se tendrá que elaborar ad hoc desde el principio, dado que es la primera edición que valora este servicio.

#### **4.3. PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN**

- **GRUPOS DE USUARIOS POR CADA UNO DE LOS SERVICIOS CONSIDERADOS**
- **PRUEBA PILOTO DE LA ENCUESTA.** Se realizará una prueba a un número reducido de usuarios, aproximadamente a un 3% tanto entre la muestra de demandantes de empleo como en la de empleadores y autónomos, con el objeto de refinar y depurar la encuesta antes de su aplicación definitiva.
- **Establecimiento de CRONOGRAMA** o fechas de aplicación de la encuesta definitiva.

#### **4.4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA.**

#### **4.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.**

Realización de cálculos, gráficos, estadísticos, informes borrador e interpretación de los mismos.

#### **4.6. REDACCIÓN DE INFORMES FINALES.** Los informes finales (global y ejecutivo) mostrarán los resultados obtenidos en la encuesta. Los documentos deberán presentar los datos y conclusiones de forma que su lectura resulte amena y de fácil comprensión.

#### **4.7. DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS.** La empresa adjudicataria preparará:

- Una infografía de dos páginas, en la que se resuman los principales resultados, y



- Una presentación de power point que sirva como apoyo a la presentación (presencial o por videoconferencia) que efectuará la empresa adjudicataria para ayudar a difundir y divulgar los resultados del estudio, en el marco de la DGSPE.

## **5. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS / PRODUCTOS**

A la finalización de los trabajos, el adjudicatario deberá presentar, en formato digital editable (Word, PDF, Excel, PowerPoint, según el caso, y a determinar por la DGSPE), los siguientes productos:

Separadamente, para cada una de las 3 tipologías de sujetos de estudio recogidas en el apartado 2 (demandantes de servicios de empleo, empleadores y empresas empleadoras, y usuarios del Plan RE) los siguientes entregables:

1. Modelos de encuesta final utilizada (Word y PDF) y microdatos individuales válidos de la misma (Excel).
2. Informe final (Word y PDF) con interpretación de los resultados obtenidos, incluyendo en su contenido, además:
  - a. Recomendaciones para la mejora de la gestión de los servicios analizados.
  - b. Recomendaciones para la mejora del proceso de obtención de resultados en sí mismo.
3. Resumen ejecutivo de los resultados del estudio (Word y PDF).
4. Presentación resumen del estudio (Power point o similar).
5. Infografía de 2 páginas con los resultados más interesantes.

Es decir, se presentarán 3 informes finales, 3 resúmenes ejecutivos, 3 presentaciones, 3 infografías y 3 ficheros de microdatos.

## **6. EQUIPO TÉCNICO**

La Dirección General del Servicio Público de Empleo tiene entre sus objetivos prioritarios el de asegurar la calidad de los trabajos para ella realizados. Por ello, la organización y gestión del proyecto, así como su ejecución, deben ser tales que permita obtener un seguimiento formal del avance del mismo durante y a la finalización de los trabajos.

La empresa adjudicataria asignará al proyecto personal con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de encuestas de calidad, satisfacción, análisis de demanda de los usuarios y, en especial, deberá determinar un equipo técnico compuesto por:

- **1 Director/a de Proyecto:** se encargará de dirigir, supervisar, coordinar la realización y desarrollo de los trabajos, proponiendo las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo del proyecto, aunque no hayan sido señalados expresamente en el Pliego. Será el interlocutor con la DGSPE, asistiendo a las reuniones de seguimiento y a la presentación de los resultados.

Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar, y experiencia en la dirección de al menos 5 proyectos de encuestas del mercado de trabajo y/o satisfacción con la calidad de los servicios. Asimismo, tendrá experiencia de 5 años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador social.

- **1 Analista funcional o estadístico:** Realizará el estudio del cuestionario a adaptar al software, la adaptación del censo a encuestar y la explotación de datos estadísticos y resolución de incidencias.

Tendrá experiencia de al menos 5 años como analista informático o estadístico y en la explotación de datos estadísticos. Titulación universitaria en informática, estadística o similar.

- **1 Técnico/a especialista en encuestas:** se encargará del diseño, desarrollo y análisis de la encuesta.

Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar y, al menos, 5 años de experiencia en proyectos de encuestas del mercado de trabajo y/o satisfacción con la calidad de los servicios.

- **2 Supervisores/as del trabajo de campo:** serán quienes se encarguen de formar y resolver incidencias, dudas, etc.

Tendrán titulación universitaria y experiencia en, al menos, 2 proyectos relacionados con encuestas para analizar el mercado de trabajo y/o la calidad de los servicios.

- **5 Encuestadores/as:** serán quienes se encarguen de llevar a cabo la entrevista aplicando el cuestionario.

Tendrán, al menos, formación secundaria y 1 año de experiencia en la realización de encuestas.

El personal adscrito a la ejecución del contrato no podrá ser cambiado sin el consentimiento expreso de la DGSPE. En caso de que fuera necesario sustituir a cualquiera de las personas del equipo técnico, el sustituto deberá tener el mismo perfil profesional que la persona sustituida, incluyendo las mejoras en la experiencia de los trabajadores que se recogen en los criterios de adjudicación y que, en caso de sustitución, deberán estar igualmente presentes en el sustituto.

## 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La DGSPE se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones y facilitar el control de calidad de todos los procesos y servicios a fin de subsanar errores.

La empresa adjudicataria queda también sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Cámara de Cuentas y la Intervención General de la Comunidad de Madrid.

## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

De acuerdo con el artículo 308.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, todos los informes, soportes técnicos y datos, así como otros documentos elaborados en ejecución de este contrato serán propiedad de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo quien podrá reproducir, publicar y divulgar total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación del material elaborado con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa de la DGSPECM.

LA DIRECTORA GENERAL DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN  
Fecha: 2024.07.05 16:11