



Dirección General
del Servicio Público de Empleo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **089021563531212557383**

Contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	ALCANCE Y CUESTIONES OBJETO DE ESTUDIO	4
2.1.	ALCANCE DEL ESTUDIO	4
2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS.....	4
2.3.	RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS.....	5
3.	METODOLOGÍA	6
4.	FASES DEL ESTUDIO	7
4.1.	MEMORIA DE INVESTIGACION Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL MISMO.....	8
4.2.	REDISEÑO DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN	8
4.3.	PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN.....	8
4.4.	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA.....	9
4.5.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	9
4.6.	REDACCIÓN DE INFORMES FINALES	9
4.7.	DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS	9
5.	PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS / PRODUCTOS	9
6.	EQUIPO TÉCNICO	10
7.	PROTECCIÓN DE DATOS	11
8.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	11
9.	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS	11



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 2025 – 2028* 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**”.

Por otra parte, la *Estrategia Madrid por el Empleo 2025-2027*, en su **medida 68: Desarrollar un sistema de Evaluación y Mejora Continua**, indica que “Se desarrollará un sistema de evaluación de metodología 360 grados de diseño, implementación, resultados e impacto de los servicios y programas de empleo para la mejora continua. El examen periódico de los resultados de los servicios y programas más significativos impulsará la mejora en la eficiencia y calidad de las actuaciones y una toma de decisiones basada en la evidencia. Consistirá en la realización de estudios con metodología cuantitativa y cualitativa, incluyendo una **encuesta anual de satisfacción de los servicios a personas desempleadas y entidades empleadoras**”.

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 distintos **SERVICIOS** que se prestan desde la Red de oficinas de empleo, tanto para demandantes de empleo (ya estén ocupados o desempleados) como para empleadores o empresas.

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 laboral

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

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

El contenido que se analizará en el estudio será el siguiente: Nivel de **satisfacción** con los servicios recibidos y **rendimiento** derivado del uso de los mismos

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 e Intermediación).

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 los usuarios 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 su rendimiento, es decir, la percepción que tiene el usuario sobre la utilidad o ganancia experimentada como consecuencia directa o indirecta del servicio recibido.

Un rendimiento altamente valorado puede deberse a distintos factores: la inserción final en el mercado de trabajo del demandante de empleo, la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente trabajando para sí mismo o a través de un negocio, el mantenimiento del empleo y la promoción laboral, el acceso a recursos que le faciliten una mejora de la carrera profesional, etc.

A su vez el rendimiento de un servicio determinado puede verse incrementado al combinarse con la recepción de otro servicio complementario, al enmarcarse en un itinerario, al efectuarse medidas de seguimiento, etc.



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 67 años, y empleadores 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

Para el estudio de los **DEMANDANTES DE EMPLEO** se obtendrá una muestra de 2.500 encuestas válidas y se realizará un muestreo estratificado por Servicios en una primera etapa, y con marcación aleatoria, controlando cuotas por sexo y edad, en una segunda.

El muestreo aleatorio estratificado por Servicio recibido (**Orientación** profesional, **Información** profesional, **Formación** para el empleo e **Intermediación** laboral) tendrá una afijación de 300 encuestas por Servicio. El resto de encuestas se distribuirá proporcionalmente entre servicios tomando como referencia el universo de servicios prestados.

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

En los casos en los que un usuario haya recibido varios servicios, solo se le entrevistará con relación a uno de ellos.

En cada estrato se analizará el comportamiento de las variables sexo y edad (en este caso, atendiendo a tres intervalos: 16-30 años; 31-50 años; 51 años y más) y se aplicará un muestreo aleatorio simple con control de cuotas para ambas variables. Se admite el recurso a métodos de selección no aleatorios en el último 20% de la muestra, para ayudar a cerrar las cuotas de sexo y edad en cada servicio.

Con relación al estudio de **EMPLEADORES, EMPRESAS O EMPRESARIOS**, en total se efectuarán 500 encuestas válidas a empleadores diferentes, extrayendo la muestra mediante muestreo aleatorio simple.

Para la extracción de los ficheros, tanto de demandantes como de empresas, se tendrán en cuenta a los usuarios y empleadores que hayan recibido un servicio durante el año 2025.



Por lo tanto, el estudio conlleva la realización total de 3.000 entrevistas válidas: 2.500 en el caso de demandantes de empleo y 500 en el caso de los empleadores diferentes.

Dicha muestra garantiza un nivel de confianza del 95% y un margen de error del $\pm 5\%$

- TIPO DE ENCUESTA:

Entrevista telefónica 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 OPINIÓN¹, que tendrá en cuenta:

- Las DIMENSIONES a considerar finalmente.
- Las PREGUNTAS o ítems a incluir en la encuesta.
- Elementos de 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 poder comparar y analizar los resultados respecto a los obtenidos en ediciones anteriores de estos estudios, el cuestionario deberá ser básicamente el mismo; si bien se contempla la incorporación de mejoras que permitan, entre otros, ir adaptando la investigación a la evolución de los servicios de empleo y de sus objetivos de atención a los demandantes y empleadores.

4.3. PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN

- Cálculo de la MUESTRA conforme metodología descrita anteriormente.
- 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.

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



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) y separadamente para cada una de las 2 tipologías de sujetos de estudio (demandantes de servicios de empleo y empleadores o empresas empleadoras) 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, debe ser tal 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/a:** 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.

- **6 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 y cualificación 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. PROTECCIÓN DE DATOS

En relación con datos de carácter personal, la administración facilitará los datos de carácter identificativo de los participantes en las políticas a evaluar, quedando el adjudicatario obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en este sentido, según lo establecido en clausula correspondiente del PCAP.

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO

En relación con datos de carácter personal, la Administración facilitará los datos de carácter identificativo de los participantes en la política a analizar, quedando el adjudicatario obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en este sentido, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. 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





Dirección General
del Servicio Público de Empleo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN
Fecha: 2026.03.11 20:40



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **089021563531212557383**