

# 2015 MONITOR DE EMPLEO

## Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación, Orientación para el Empleo y Emprendimiento de la Comunidad de Madrid



### PRESENTACIÓN



UNIÓN EUROPEA  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
*El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro*



**Comunidad  
de Madrid**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

**Consejera de Economía, Empleo y Hacienda**

Excm. Sra. Dña. Engracia Hidalgo Tena

**Viceconsejero de Hacienda y Empleo**

Ilmo. Sr. D. Miguel Ángel García Martín

**Director General del Servicio Público de Empleo**

Ilmo. Sr. D. José María Díaz Zabala

**COORDINACIÓN**

**Subdirectora General de Planificación, Cualificación y  
Evaluación**

Cristina Olías de Lima Gete

**ÁREA DE ESTUDIOS Y PLANIFICACIÓN**

Encarna Abenójar Rodríguez

Lourdes Domínguez Cacho

Mercedes Gigosos Gutiérrez

Aniceto Alfaro Cortés

M. Teresa Nuño Gil

M. Pilar Martín Martín

Raquel García Nicolás



**ELABORACIÓN**

**IDEARA S.L.**

La responsabilidad de los trabajos de esta publicación  
incumbe únicamente a sus autores

© Comunidad de Madrid

Edita: Dirección General del Servicio Público de Empleo  
de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda  
Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid.

[areaestudios@madrid.org](mailto:areaestudios@madrid.org)

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Formato de edición: archivo electrónico

Edición: 2016

**Editado en España - Published in Spain**

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo principal del estudio es conocer la valoración y el rendimiento que los diferentes segmentos de **usuarios atribuyen a los diferentes Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid. En concreto:**

**Demandantes:** valoración acerca la información proporcionada, la orientación, la intermediación y la formación recibida.

**Emprendedores:** valoración de los servicios de información y asesoramiento, de formación específica para emprendedores, así como de ayudas y subvenciones.

**Empresas:** los servicios que se han sometido a valoración han sido: asesoramiento o información por parte del personal, la intermediación para publicar ofertas o conseguir candidatos y el registro de contratos.

## FICHA TÉCNICA

**Recogida de datos:** CATI. Encuesta telefónica asistida por ordenador, realizada entre el 10/12/2014 y el 14/01/2015.

**Ámbito geográfico:** Comunidad de Madrid.

**Universo:** usuarios que utilizaron los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid en 2014.

**Diseño muestral:** aleatorio estratificado por cuotas, con un nivel de confianza del 95% y una varianza de  $P=Q=50$ .

→ **Demandantes:** 491 entrevistas. Para las condiciones descritas el margen de error global es  $\pm 4,55\%$ .

→ **Emprendedores:** 498 entrevistas. Margen de error global:  $\pm 4,5\%$ .

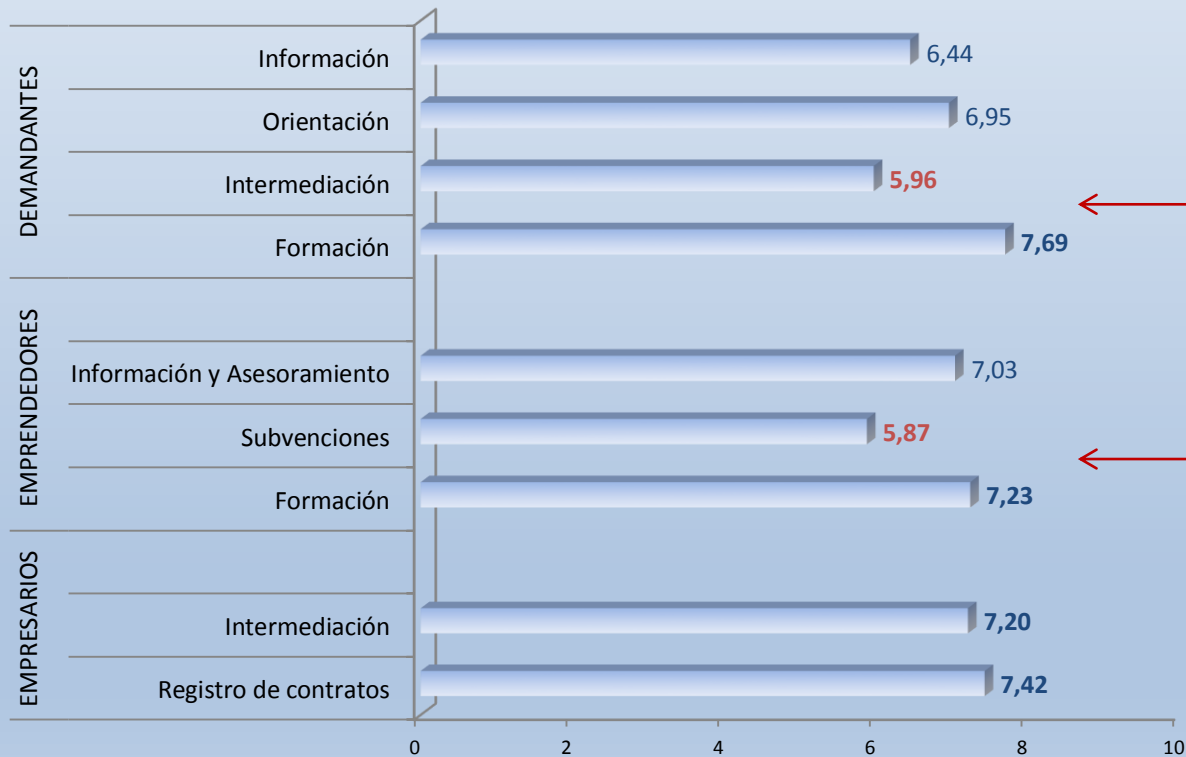
→ **Empresas:** 494 entrevistas. Margen de error global:  $\pm 4,33\%$ .

# Resultados:

# Valoraciones globales

## Valoración global de los servicios por segmentos

La valoración global alcanza en todos los Servicios puntuaciones superiores a 6 excepto en dos casos. Destacan las **altas puntuaciones** del segmento de Empresarios. Igualmente altas son las valoraciones atribuidas a los servicios de Formación.



Los dos únicos servicios puntuados por debajo de seis son: **Intermediación en Demandantes** y **Subvenciones en Emprendedores**.

# Resultados:

## Servicios de Información

## Valoración de la Web y del Servicio telefónico

### Valoración global de la web

	DEMANDANTES	EMPRENDEDORES
Rapidez de conexión	7,25	7,47
Accesibilidad de la información	6,68	7,21
Claridad de la información	6,63	7,19
Interfaz atractiva, intuitiva	6,59	6,86
<b>Capacidad de solventar la necesidad por la que acudió</b>	6,38	6,85
<b>Valoración general de la web</b>	<b>6,79</b>	<b>7,17</b>

La **Web** obtiene puntuaciones medias entre seis y ocho, tanto en su valoración global como en los diferentes factores analizados. Las puntuaciones más bajas en ambos usuarios es la **“Capacidad de la web para resolver las necesidades de información”**.

### Valoración del servicio telefónico

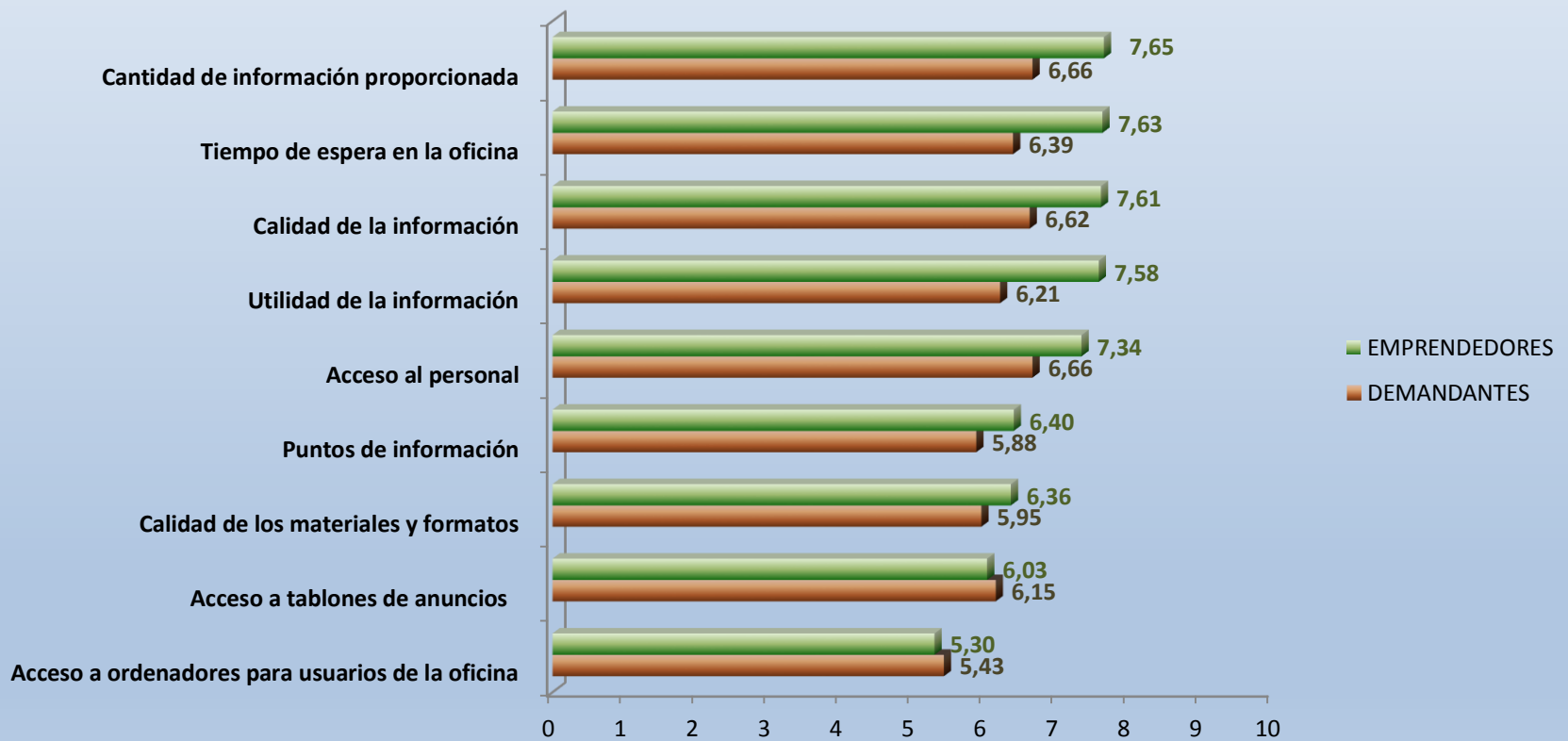
	DEMANDANTES	EMPRENDEDORES
Accesibilidad a la información solicitada	6,15	6,71
Capacidad de solventar la gestión	6,02	6,24
<b>Facilidad para establecer contacto telefónico</b>	<b>5,02</b>	6,82

El **servicio telefónico** obtiene unos dígitos ligeramente más bajos, con puntuaciones que oscilan entre cinco y siete. El factor que presenta una valoración más baja es la **“Facilidad para establecer contacto”** en el caso de los demandantes.



## Valoración Factores generales de los Servicios de Información

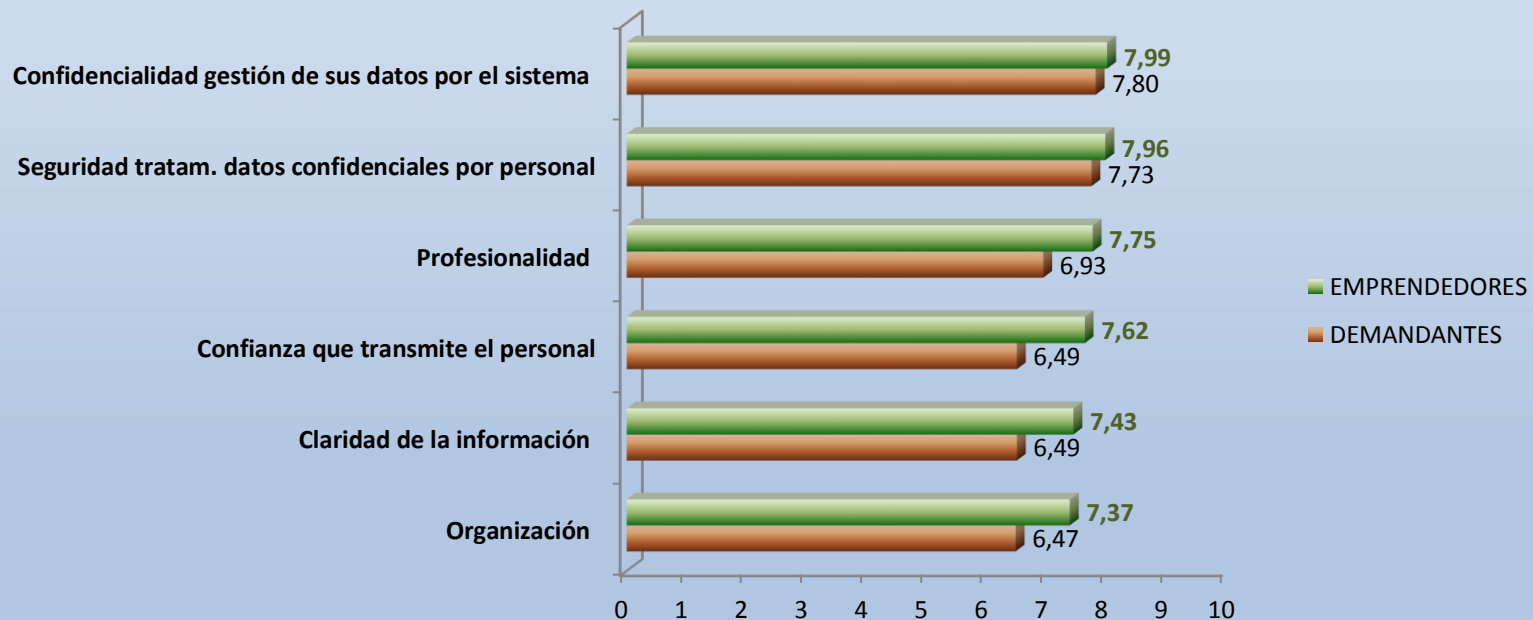
En general, los Emprendedores otorgan valoraciones más positivas que los Demandantes. La “Cantidad de información” está entre los indicadores mejor valorados en ambos colectivos. Por el contrario, el “Acceso a ordenadores” es el aspecto peor valorado por ambos tipos de usuarios.



## Valoración Atención del personal en los Servicios de Información (I)

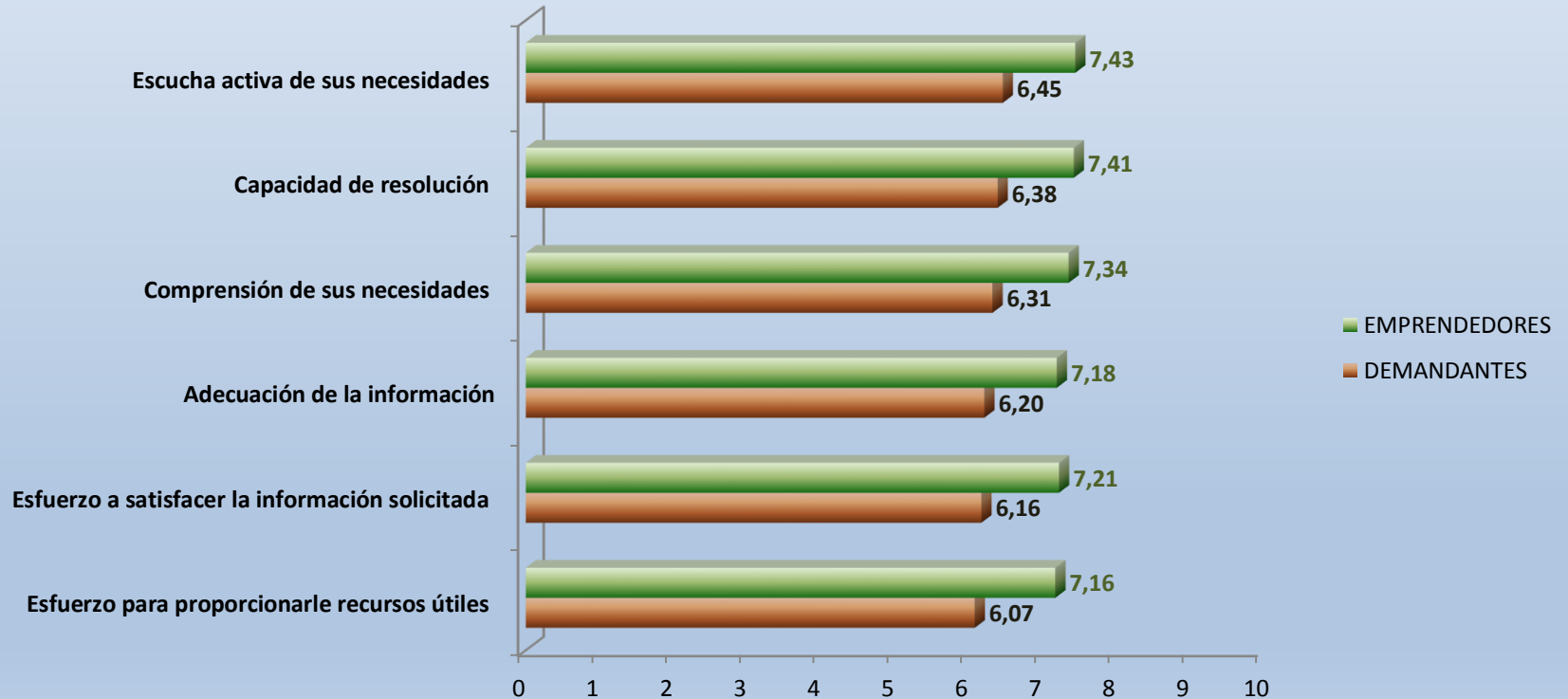
La valoración de todos los factores se encuentran entre seis y ocho. Señalar, no obstante, unas puntuaciones, por lo general, más altas en los Emprendedores que en los Demandantes.

En ambos segmentos **los dos factores mejor valorados** se refieren a la confidencialidad de los datos tanto por el sistema como por el personal. En el caso de los emprendedores, también destaca la alta valoración que realizan de la “Profesionalidad del personal”.



## Valoración Atención del personal en los Servicios de Información (II)

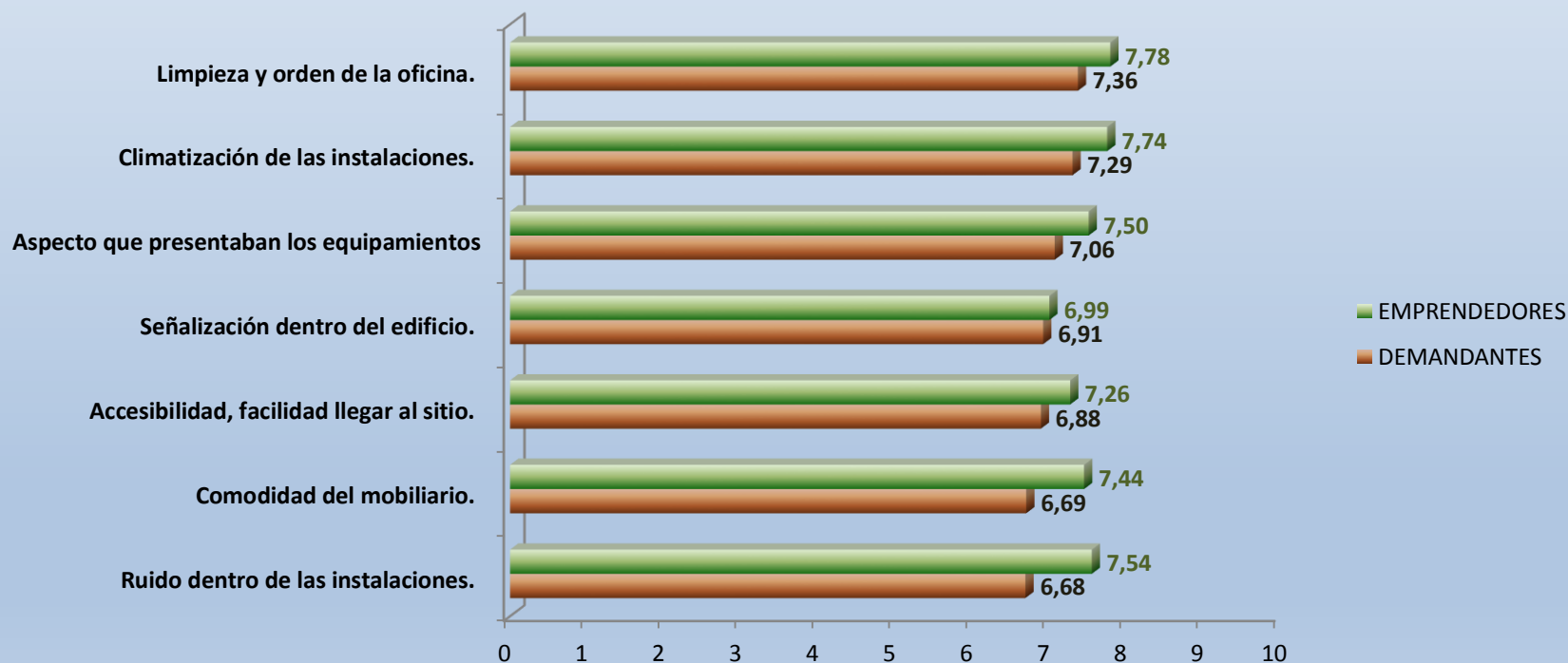
Por el contrario, los tres factores que presentan **valoraciones más bajas** se refieren a la *“Adecuación de la información a sus necesidades”* así como a los dos factores relativos a la percepción del “esfuerzo” realizado por el personal, en concreto el *“Dedicado a satisfacer la información solicitada”* y el *“Dedicado a proporcionarle recursos útiles”*.



## Valoración Aspectos físicos tangibles en los Servicios de Información

La valoración de todos los factores en ambos segmentos oscila entre seis y medio y ocho. Se muestra la misma tendencia que en valoraciones anteriores, más altas en Emprendedores que en Demandantes.

El factor que obtiene una valoración comparativamente menor es el *“Ruido dentro de las instalaciones”* para los Demandantes.



# Resultados:

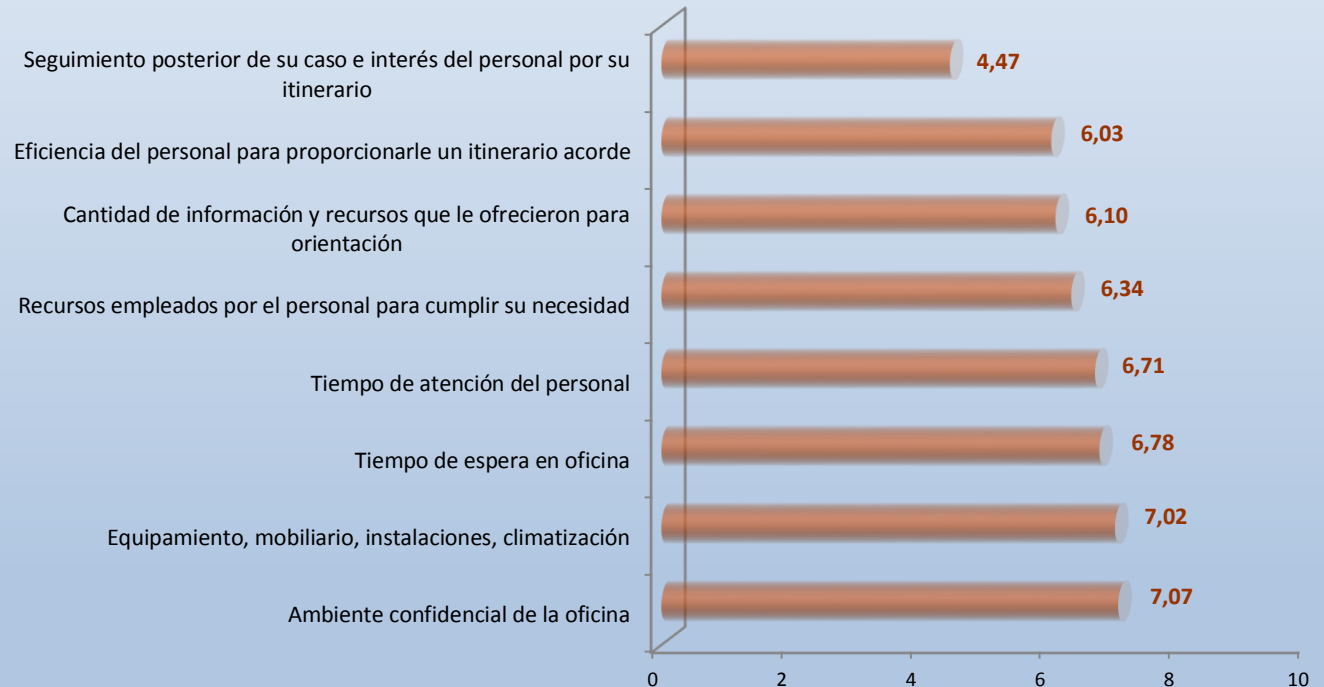
## Servicios de Orientación

## Valoración Factores generales de los Servicios de Orientación

### Demandantes

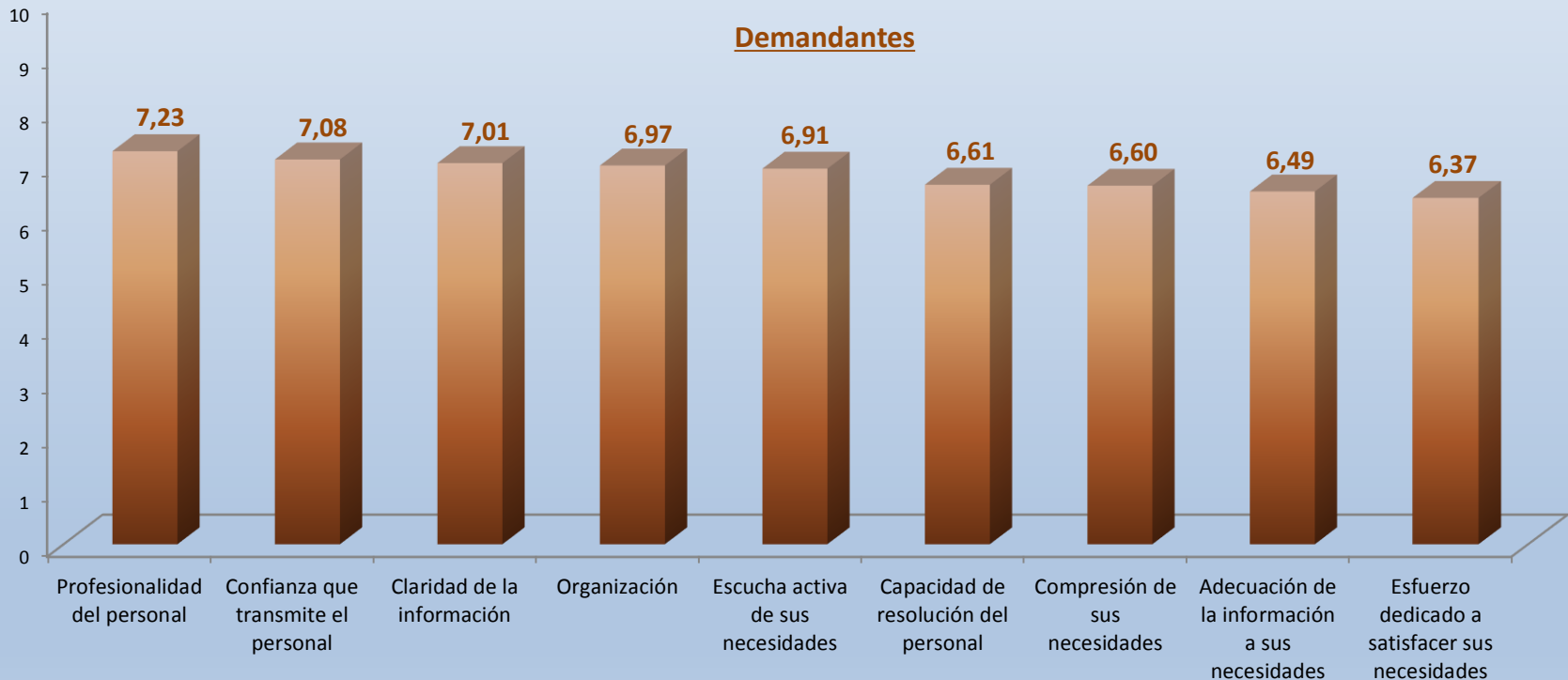
La valoración mantiene puntuaciones entre seis y siete y medio.

Es necesario plantearse posibles mejoras en “Seguimiento posterior de su caso e interés del personal por su itinerario” (4,47).



## Valoración de la Atención personal en los Servicios de Orientación

Todos los factores obtienen puntuaciones altas, entre seis y ocho puntos. Los dos mejor valorados son la “Profesionalidad” y la “Confianza que transmite el personal”. En el polo opuesto, la puntuación comparativamente más baja corresponde al “Esfuerzo dedicado a satisfacer sus necesidades de orientación”.



## Valoración General de los Servicios de Orientación por características sociodemográficas

### Demandantes

De forma global, de 0 a 10 ¿Qué nota le pondría al SERVICIO DE ORIENTACIÓN?

Sexo de la persona entrevistada	Media
Hombre	6,69
Mujer	7,26

Edad por tramos	Media
18 a 30	6,75
31 a 40	7,64
41 a 50	6,34
51 a 65	7,17

Nivel máximo de estudios que ha alcanzado	Media
Sin estudios	...
Primarios (1er ciclo EGB, enseñanza primaria)	6,63
ESO/Grado Medio (FP1, Bachiller elemental, 2º ciclo EGB)	6,79
Bachillerato/Grado superior (FP2, Bachiller superior)	7,73
Superiores (Universitarios, licenciados, diplomados etc.)	6,65

Situación laboral actual	Media
Contratado cuenta ajena	6,95
Desempleado menor de un año	7,89
Desempleado de más de un año	6,59

<b>MEDIA (TOTAL MUESTRA)</b>	<b>6,95</b>
------------------------------	-------------

Los Servicios de Orientación están peor valorados entre:

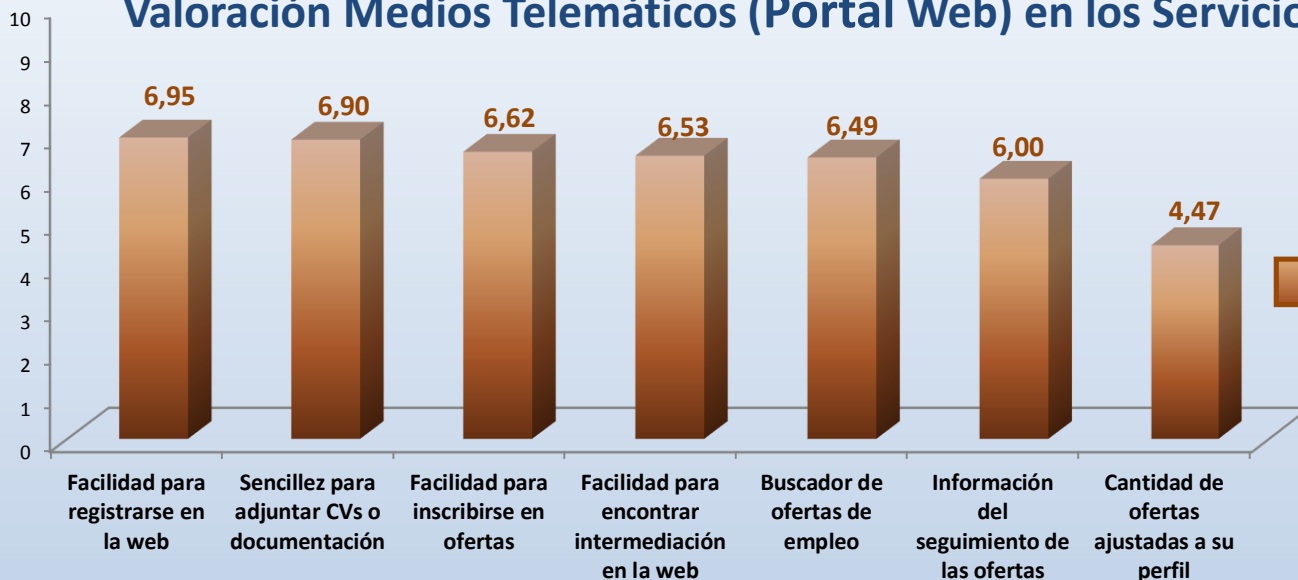
- Los hombres
- Los jóvenes
- Los estudios primarios y superiores
- Desempleados de larga duración



# Resultados:

## Servicios de Intermediación

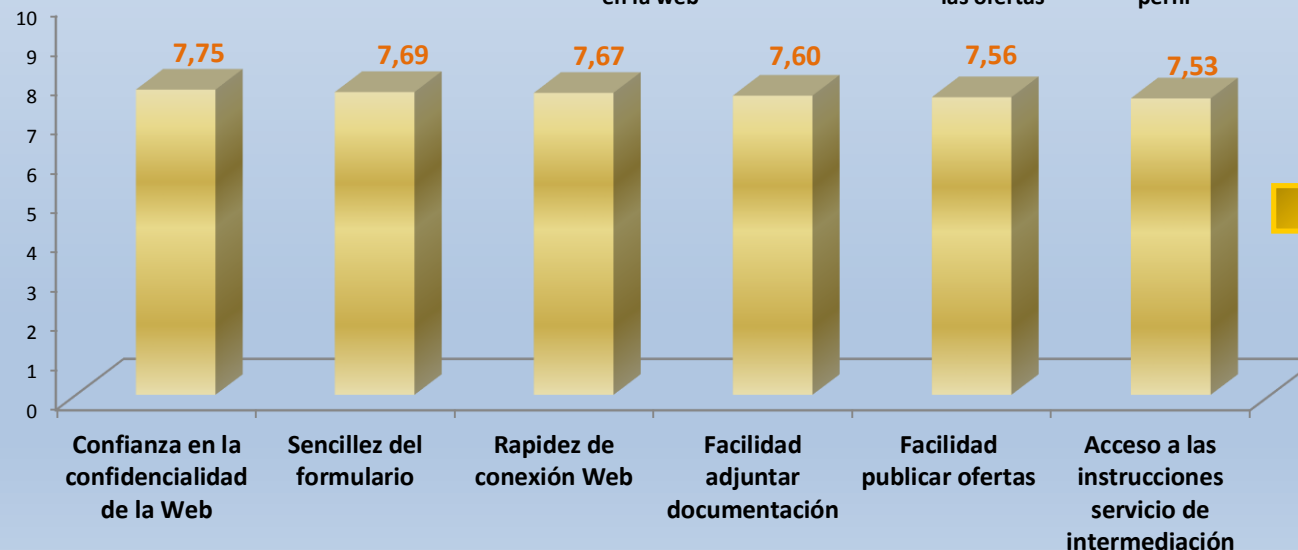
## Valoración Medios Telemáticos (Portal Web) en los Servicios de Intermediación



### Demandantes

El factor con una valoración más baja, el único por debajo de seis, es el relativo a la “Cantidad de ofertas de empleo que se ajustan a su perfil”.

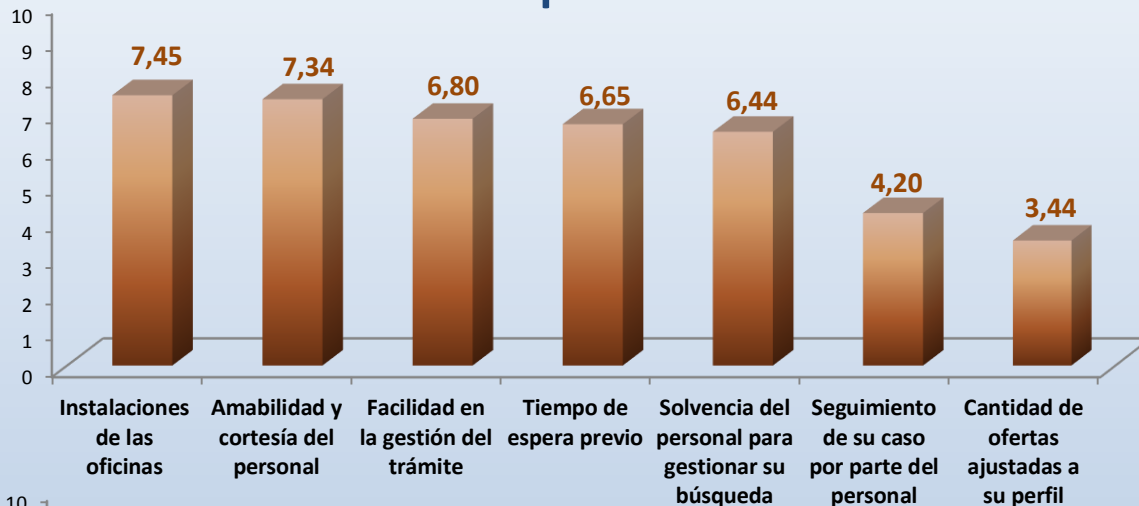
Sin embargo, ningún indicador supera el siete, el único caso en todos los servicios evaluados.



### Empresas

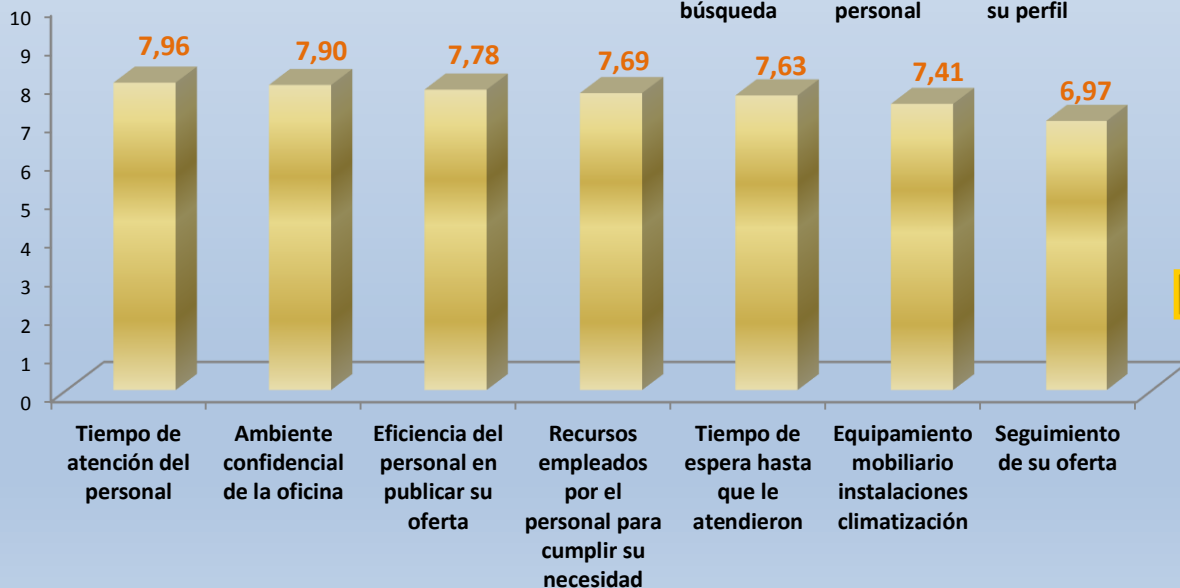
Todos los factores obtienen puntuaciones muy homogéneas, por encima de siete y medio. Destaca la más alta de: “Confianza en la confidencialidad de la web”.

## Valoración Atención presencial en los Servicios de Intermediación



### Demandantes

Dos factores muestran una puntuación baja: el "Seguimiento de su caso por parte del personal" y la "Cantidad de ofertas que se ajustan a su perfil".



### Empresas

Las puntuaciones mantienen mayor homogeneidad y son por lo general más altas que en Demandantes. El factor que mayor puntuación alcanza es el "Tiempo de atención del personal".

## Valoración global en los Servicios de Intermediación por características sociodemográficas

### Demandantes

De forma global, de 0 a 10 ¿Qué nota le pondría al SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN?

Sexo de la persona entrevistada	Media
Hombre	5,73
Mujer	6,30

Edad por tramos	Media
18 a 30	6,95
31 a 40	6,11
41 a 50	5,66
51 a 65	5,72

Nivel máximo de estudios que ha alcanzado	Media
Sin estudios	4,56
Primarios (1er ciclo EGB, enseñanza primaria)	6,31
ESO/Grado Medio (FP1, Bachiller elemental, 2º ciclo EGB)	6,20
Bachillerato/Grado superior (FP2, Bachiller superior)	5,54
Superiores (Universitarios, licenciados, diplomados etc.)	5,89

Situación laboral actual	Media
Contratado cuenta ajena	6,43
Desempleado menor de un año	6,82
Desempleado de más de un año	5,57

<b>MEDIA (TOTAL MUESTRA)</b>	<b>5,96</b>
------------------------------	-------------

Los Servicios de Intermediación están peor valorados entre:

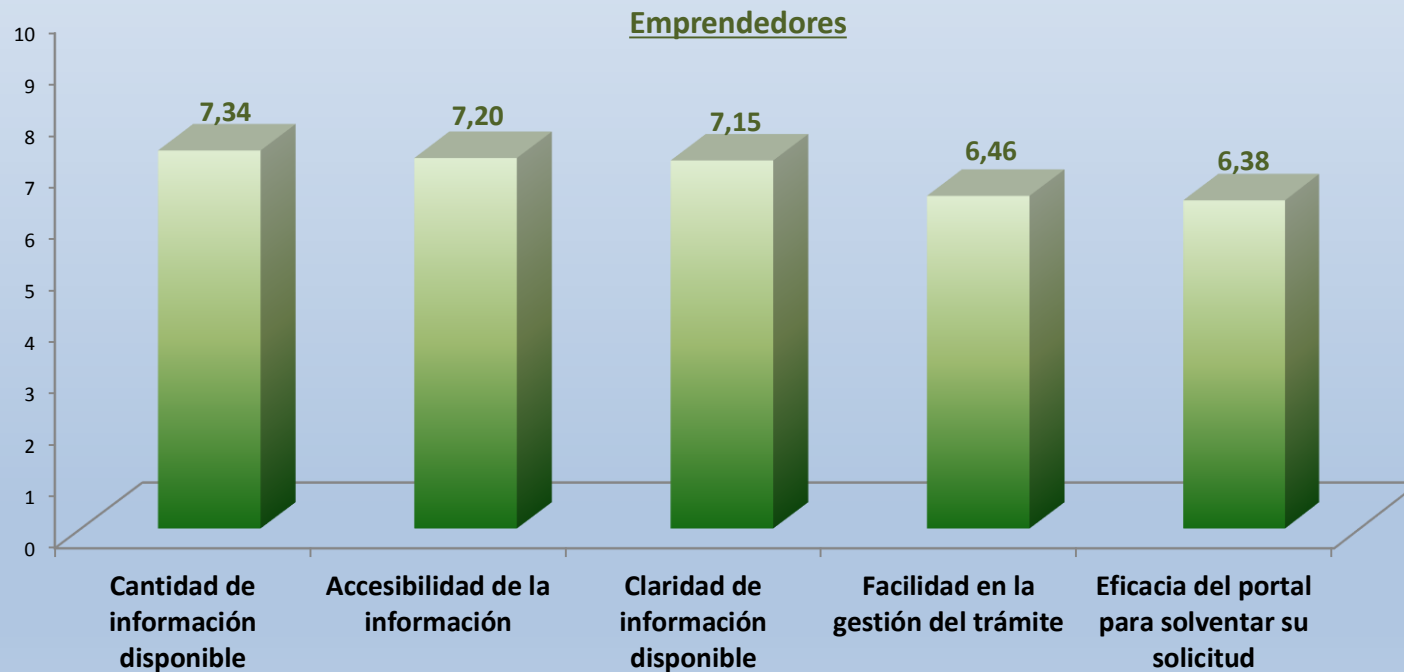
- Hombres
- De mediana edad (de 41 a 50 años)
- Sin estudios
- Desempleados de larga duración

# Resultados:

## Servicios de Subvenciones

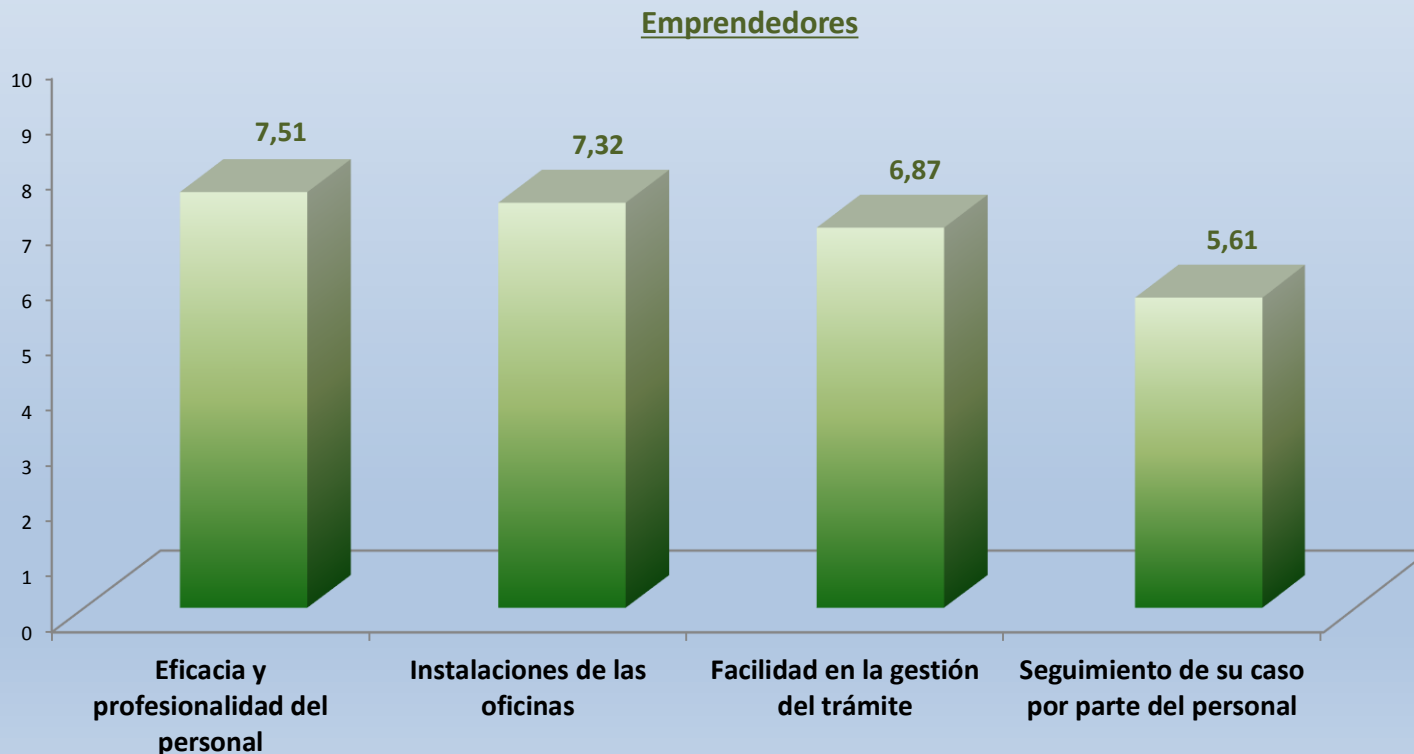
## Valoración de los medios telemáticos portal del emprendedor

Los diferentes factores testados obtienen puntuaciones comprendidas entre seis y siete y medio. La **mejor valoración** corresponde a la “*Cantidad de información disponible*”, mientras que los aspectos comparativamente peor valorados son la “*Facilidad en la gestión del trámite*” y la “*Eficacia del portal para solventar la solicitud*”.



## Valoración de los Medios presenciales en la oficina en Subvenciones

Los dos aspectos que presentan **mayor valoración** son: la “*Eficacia y profesionalidad del personal para resolver el trámite*” y las “*Instalaciones*”. En el polo opuesto es de nuevo el factor “*Seguimiento de su caso por el personal*” el que obtiene una valoración comparativamente más baja.



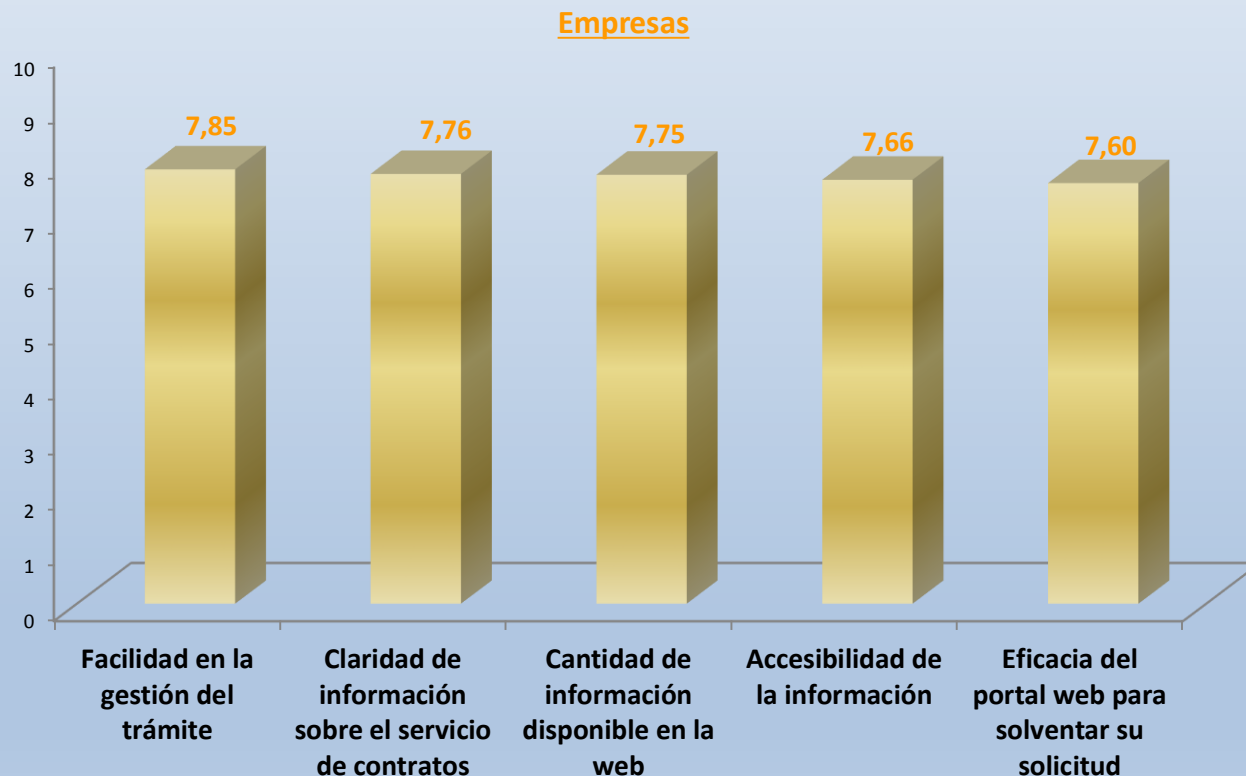
# Resultados:

## Servicios de Registro de contratos



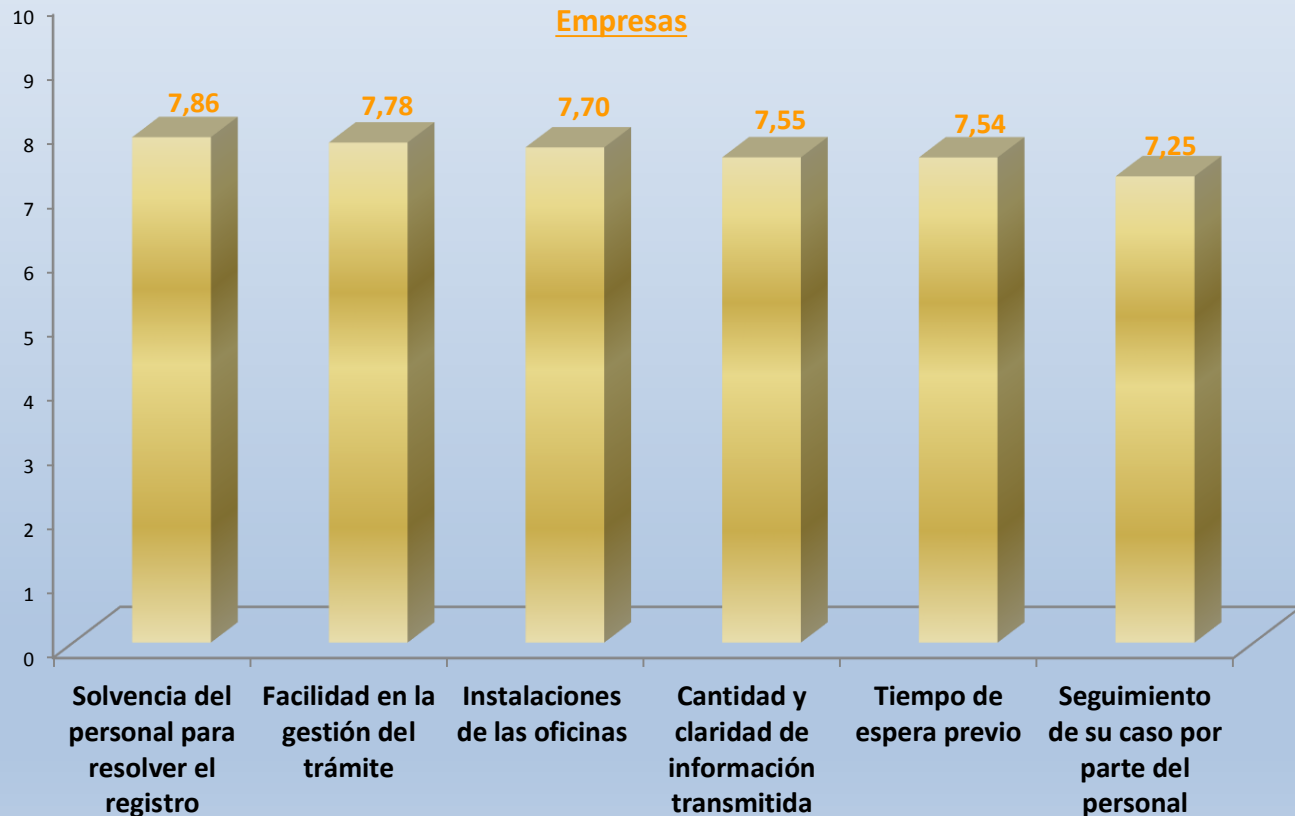
## Valoración de Contrat@WEB del SEPE

La alta satisfacción con los diferentes factores analizados de CONTRAT@ WEB se muestra en unas puntuaciones medias muy homogéneas que oscilan entre el 7,85 asignado a la “Facilidad en la gestión del trámite” hasta el 7,60 que obtiene la “Eficacia del portal web para solventar su solicitud”.



## Valoración de la Atención en la oficina en los Servicios de Registro

Igualmente alta es la satisfacción con la atención presencial en oficina a tenor de las valoraciones medias obtenidas. Todos los factores se encuentran valorados entre siete y ocho. Destacan la “Solvencia del personal para resolver el registro del contrato”, la “Facilidad en la gestión del trámite”.



# Resultados:

## Servicios de Formación

## Valoración de la Formación recibida (I)

RECURSOS E INSTALACIONES	FORMACIÓN PRESENCIAL		TELEFORMACIÓN
	Demandantes (Media)	Emprendedores (Media)	Emprendedores (Media)
Localización de las instalaciones (cercanía / lejanía)	7,66	7,18	--
Equipamiento, mobiliario, instalaciones, climatización	7,42	7,49	--
Comunicación de las instalaciones (bus, metro etc.)	7,25	7,43	--
Materiales y recursos asignados	7,11	6,78	7,29
Plataforma empleada de teleformación	--	--	8,00

PERSONAL FORMADOR	FORMACIÓN PRESENCIAL		TELEFORMACIÓN
	Demandantes (Media)	Emprendedores (Media)	Emprendedores (Media)
Educación y cortesía del personal formador	8,30	8,50	--
Facilidad en el trato, cercanía	8,28	8,52	--
Profesionalidad del personal formador	8,24	8,44	8,11
Claridad en la exposición de contenidos	8,11	8,20	--
Escucha activa de mis necesidades	7,99	8,22	--
Atención y seguimiento del tutor	--	--	7,91

Los aspectos mejor valorados de la formación presencial o teleformación son los relativos al “personal formador”, con puntuaciones en torno a ocho o superiores. Los factores relacionados con los recursos e instalaciones también obtienen también una puntuación alta, siempre en torno a siete o más.

## Valoración de la Formación recibida (II)

INSCRIPCIÓN Y GESTIÓN	FORMACIÓN PRESENCIAL		TELEFORMACIÓN
	Demandantes (Media)	Emprendedores (Media)	Emprendedores (Media)
Facilidad de inscripción en el curso	7,17	7,02	8,60
Tiempo de espera entre inscripción y realización	6,90	7,23	7,14
Canales de comunicación del curso	6,88	7,15	7,85
Catálogo de cursos disponibles	<b>6,24</b>	<b>6,28</b>	<b>5,86</b>
Disponibilidad de cursos ajustados a su perfil	<b>5,60</b>	<b>6,26</b>	<b>6,14</b>

DISEÑO DE LA FORMACIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS CURSOS	FORMACIÓN PRESENCIAL		TELEFORMACIÓN
	Demandantes (Media)	Emprendedores (Media)	Emprendedores (Media)
Metodología utilizada para la impartición de la formación	7,53	7,45	7,36
Adecuación del temario a mis expectativas	7,50	7,16	7,21
Cantidad y calidad de contenidos	7,44	7,41	7,08
Utilidad del curso	6,91	7,32	7,00
Duración del curso	<b>6,58</b>	<b>6,47</b>	7,15

Los aspectos que presentan unas puntuaciones comparativamente más bajas son el “Catálogo de cursos disponibles”, la “Disponibilidad de cursos ajustados a su perfil” y en el caso de la formación presencial, la “Duración de los cursos” (no así en la teleformación).

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 estudio se enmarca en dicho Proyecto y tiene como objetivo principal **conocer y medir el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a las prestaciones o servicios que reciben**, así como el **rendimiento de dichos servicios a juicio de los propios usuarios**. De manera más **específica**, se trata de conocer la valoración que los diferentes **usuarios atribuyen a los servicios prestados**. A tal fin, se realizaron 1.483 encuestas telefónicas a tres segmentos de población: **demandantes, emprendedores y empresas**.

