



Satisfacción y Rendimiento
de los **Servicios de Empleo,
Formación y Orientación**
de la **Comunidad de Madrid**
2017

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 Análisis, Planificación y Evaluación

Teresa Fernández Huete

Área de Estudios y Planificación

ELABORACIÓN

CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPECIAL, S.A.

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

Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación y Orientación de la Comunidad de Madrid 2017

Presentación

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda

© Comunidad de Madrid, 2018

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

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

Edición: 01/2018

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

Publicado en España - Published in Spain

INDICE

Introducción	3	Valoración del personal del SPECM	16
Ficha metodológica	4	Servicio de Información demandantes	17
Características de la muestra encuestada	5	Servicio de Formación demandantes	23
Valoración global del servicio	8	Servicio de Orientación demandantes	27
Utilidad del servicio	9	Servicio de Intermediación demandantes	31
Recomendación del Servicio	10	Servicios a empleadores	36
Mejoras profesionales (demandantes)	11	Servicio de Información y Asesoramiento empleadores	37
Mejoras profesionales (empleadores)	12	Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo empleadores	39
Eficiencia- Rendimiento del SPECM	13	Importancia- Valoración	42
Valoración instalaciones del SPECM	15	Conclusiones	44

INTRODUCCIÓN

En este documento se presentan a modo de resumen los principales resultados derivados del trabajo de campo realizado por COTESA para la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, correspondiente al estudio denominado **MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO, FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017** y cuyo principal objetivo ha sido **conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios de los distintos servicios que conforman el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.**

La investigación se ha basado en la realización de encuestas telefónicas a los usuarios (tanto demandantes de empleo como empleadores) de los diferentes servicios de que se compone el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Refleja las valoraciones, opiniones y percepciones de éstos sobre numerosos aspectos ligados a la calidad del servicio.

Algunos de los **objetivos específicos** que se han perseguido con la realización de este trabajo han sido:

1. Valorar el rendimiento de dichos servicios por parte de los propios usuarios.
2. Evaluar la calidad y cantidad de información recibida.
3. Valorar la orientación realizada.
4. Valorar las tareas que componen la intermediación o la gestión de la formación.
5. Evaluar la gestión de las ofertas de empleo.
6. Valorar asimismo, los recursos, el personal o los equipamientos del SPECM.

Los **resultados finales** se han estructurado en un triple nivel analítico a partir de la diferenciación entre demandantes de empleo y empleadores, los diferentes servicios de los que han disfrutado como usuarios (en el caso de los demandantes de empleo: Información, Formación, Orientación e Intermediación; en el caso de los empresarios/ empleadores: Información y Asesoramiento e Intermediación y Gestión de ofertas de empleo) y las principales variables para el análisis o variables de cabecera (en el caso de los demandantes de empleo: sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional; en el caso de los empresarios/ empleadores: tamaño de la empresa (número de trabajadores) y sector de actividad principal).

La investigación está cofinanciada en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo de la Comunidad de Madrid 2014-2020, Eje Prioritario 8A ASISTENCIA TÉCNICA, Objetivo Específico 2: “Realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa Operativo”, con el fin de disponer de evaluaciones y estudios de calidad, en relación con las diferentes temáticas abordadas en el Programa Operativo, que permitan determinar la validez y los resultados alcanzados, y en su caso, ayudar a las tomas de decisiones que sean necesarias para el mantenimiento o modificación de las actuaciones a desarrollar.

FICHA METODOLÓGICA

Ámbito geográfico

Comunidad Autónoma de Madrid

Universo y unidades de información

Personas entre 16 y 65 años que hayan recibido servicios públicos de empleo de la Comunidad de Madrid.

Tamaño de la muestra

Perfil encuestado	Servicio	Nº encuestas	Nivel de confianza	Error muestral
Demandante empleo	Información	229	95% P=q=50%	± 6,48%
Demandante empleo	Orientación	252	95% P=q=50%	± 6,17%
Demandante empleo	Intermediación	248	95% P=q=50%	± 6,22%
Demandante empleo	Formación	242	95% P=q=50%	± 6,30%
Empleador/a	Información y asesoramiento	179	95% P=q=50%	± 7,32%
Empleador/a	Intermediación y Gestión ofertas de empleo	250	95% P=q=50%	± 6,20%
Total		1400	95% P=q=50%	± 2,62%

Técnica de investigación

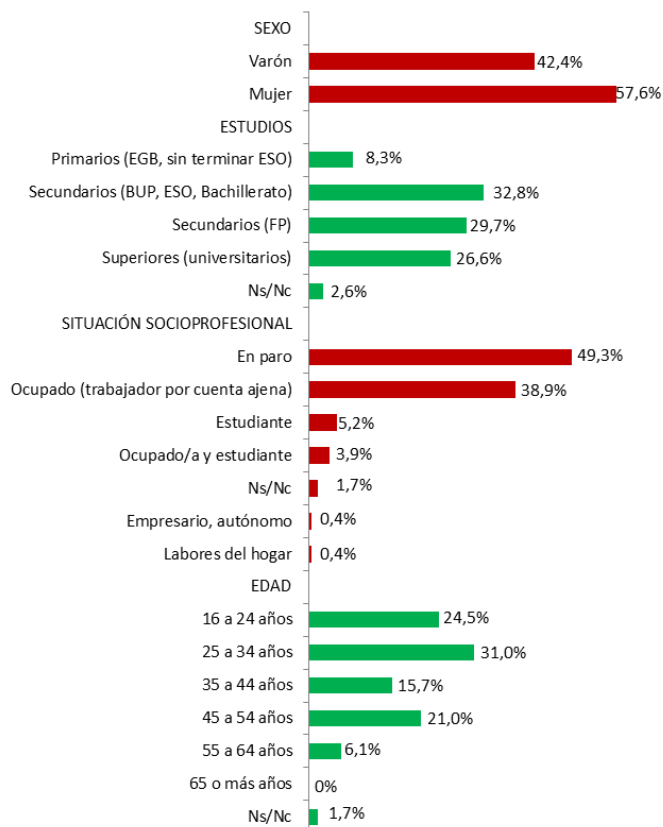
Encuesta Telefónica CATI (Computer Assisted Telephone Interview: encuesta telefónica asistida por ordenador)

Trabajo de campo

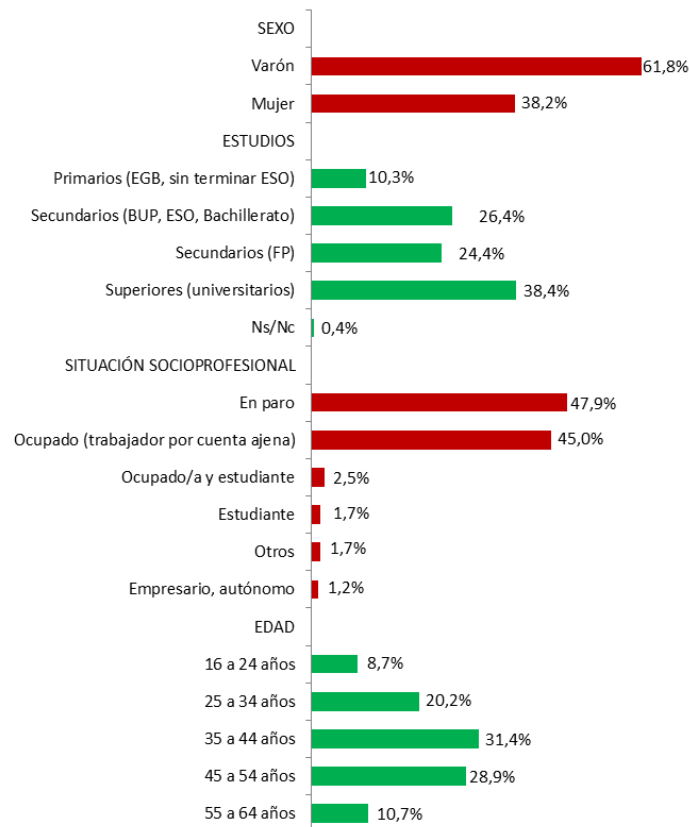
Realizado entre los días 8 y 22 de enero de 2018

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA ENCUESTADA

Servicio de Información (demandantes de empleo)

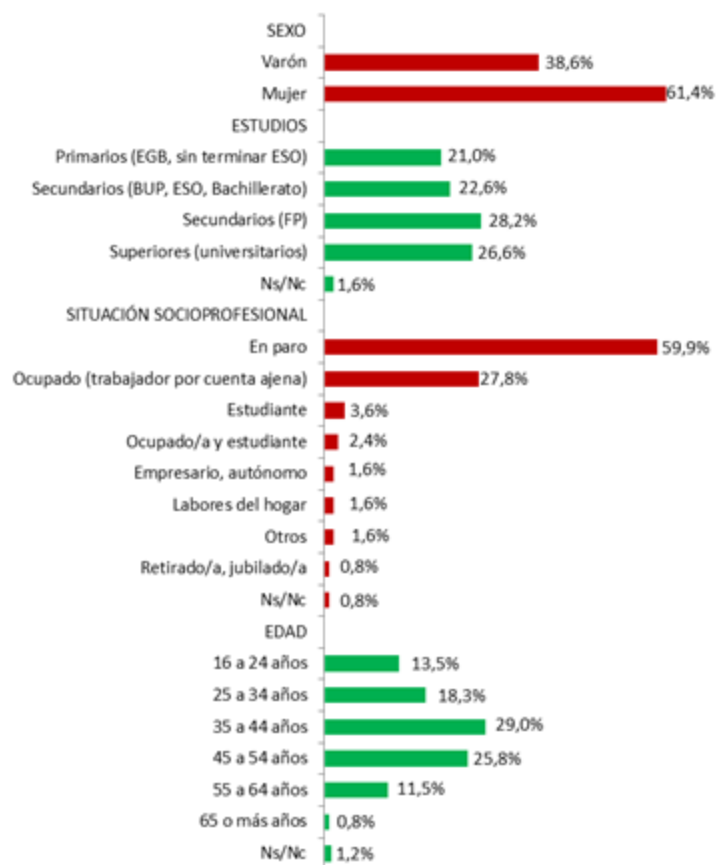


Servicio de Gestión de la Formación (demandantes de empleo)

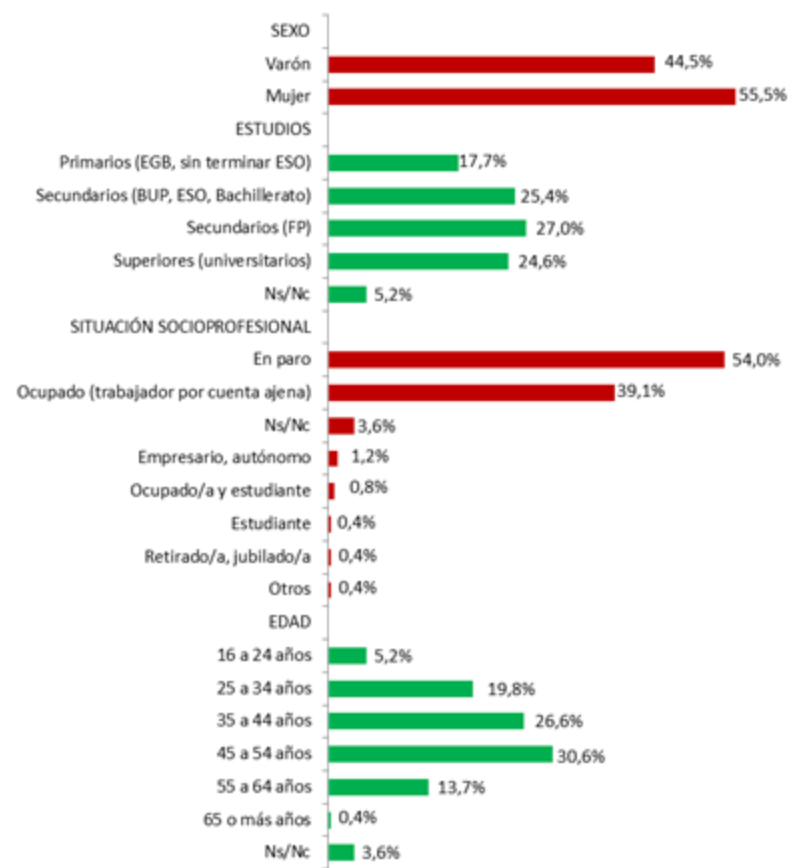


CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA ENCUESTADA

Servicio de Orientación (demandantes de empleo)

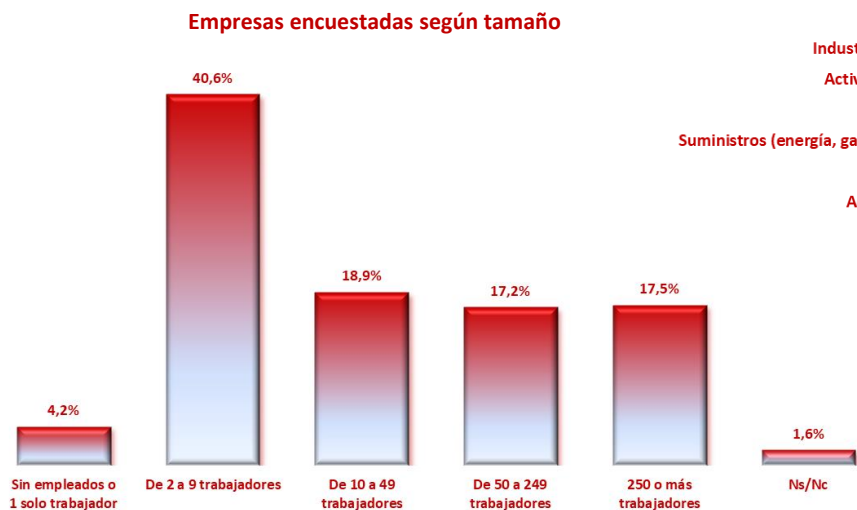


Servicio de Intermediación (demandantes de empleo)



CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA ENCUESTADA

Empleadores: Servicio de Información y Asesoramiento + Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (Escala 0 a 10)



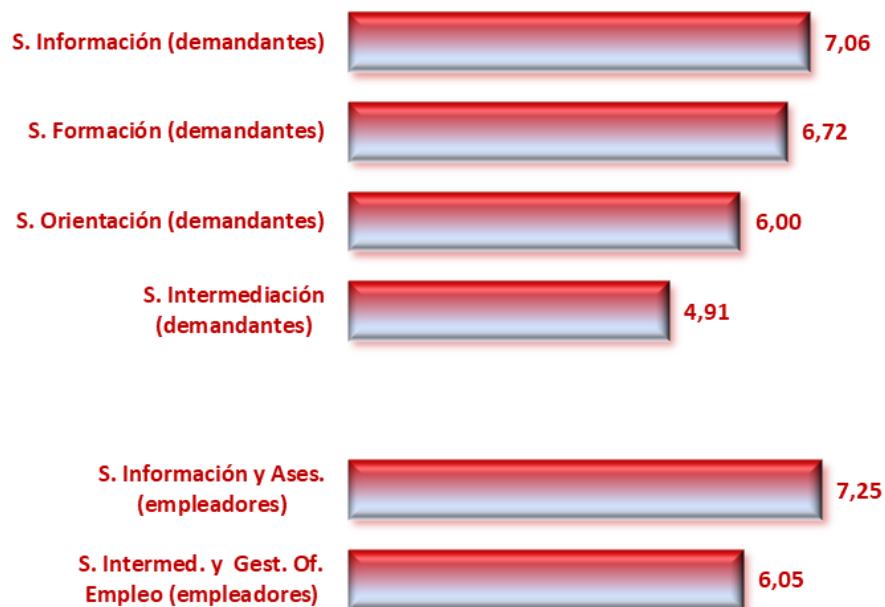
El servicio mejor evaluado por los usuarios es el de Información y Asesoramiento, valorado con 8,07 puntos por los empleadores encuestados.

Las puntuaciones, en general, son satisfactorias; prácticamente todos los servicios se ubican en el notable, salvo Formación e Intermediación.

Los empleadores valoran ligeramente más alto los servicios que los demandantes de empleo.

La valoración global media de todos los encuestados se sitúa en 7,18 puntos.

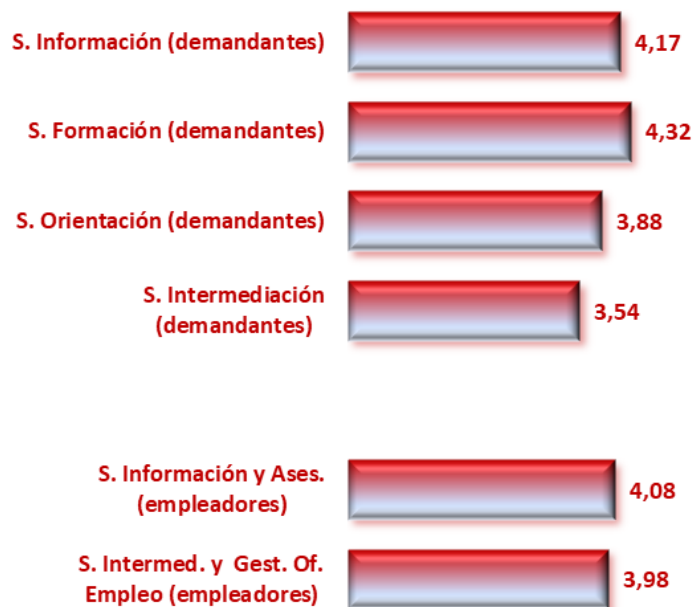
UTILIDAD DEL SERVICIO (Escala 0 a 10)



En la utilidad de cada servicio las valoraciones son más dispares. Nuevamente, el de Información y Asesoramiento es el servicio mejor evaluado en este aspecto por los encuestados.

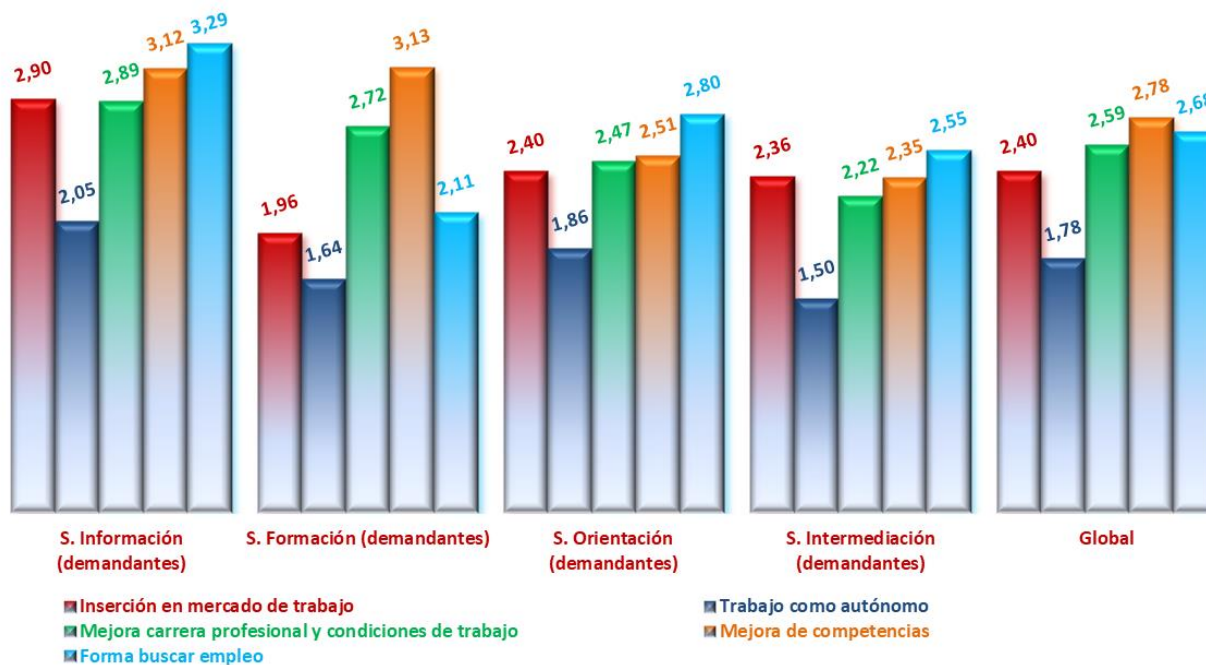
El de Intermediación no llega al aprobado por 9 centésimas.

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO (Escala 1 a 5)



En cuanto a la recomendación de cada servicio, el de Formación y el de Información son los que reciben mejores puntuaciones. Los servicios utilizados por los empleadores se ubican en una posición intermedia, mientras que el de Orientación y el de Intermediación tienen las puntuaciones más bajas.

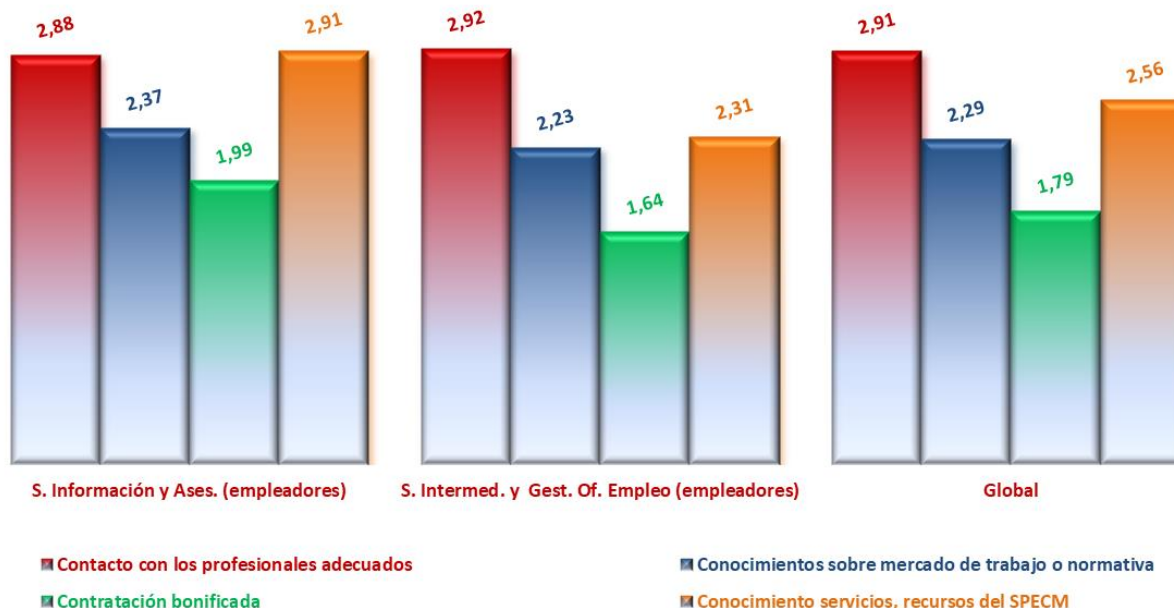
MEJORAS PROFESIONALES (Demandantes. Escala 1 a 5)



Los usuarios del Servicio de Información son quienes tienen una percepción más alta de sus mejoras profesionales en todos los ítems valorados. Las percepciones de mejora más bajas las tienen los usuarios del Servicio de Formación y el de Intermediación.

La mayor percepción de mejora se da en la forma de buscar empleo, mientras que la menor percepción de mejora se da en la posibilidad de trabajar como autónomo.

MEJORAS PROFESIONALES (Empleadores. Escala 1 a 5)



La mejora percibida en mayor medida por los empleadores es la de lograr contactar con los profesionales adecuados a la vacante de empleo, mientras que la menos percibida es la posibilidad de optar por una modalidad de contratación con algún tipo de bonificación.

En general, los usuarios del Servicio de Información y Asesoramiento perciben las mejoras en mayor medida que los del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo.

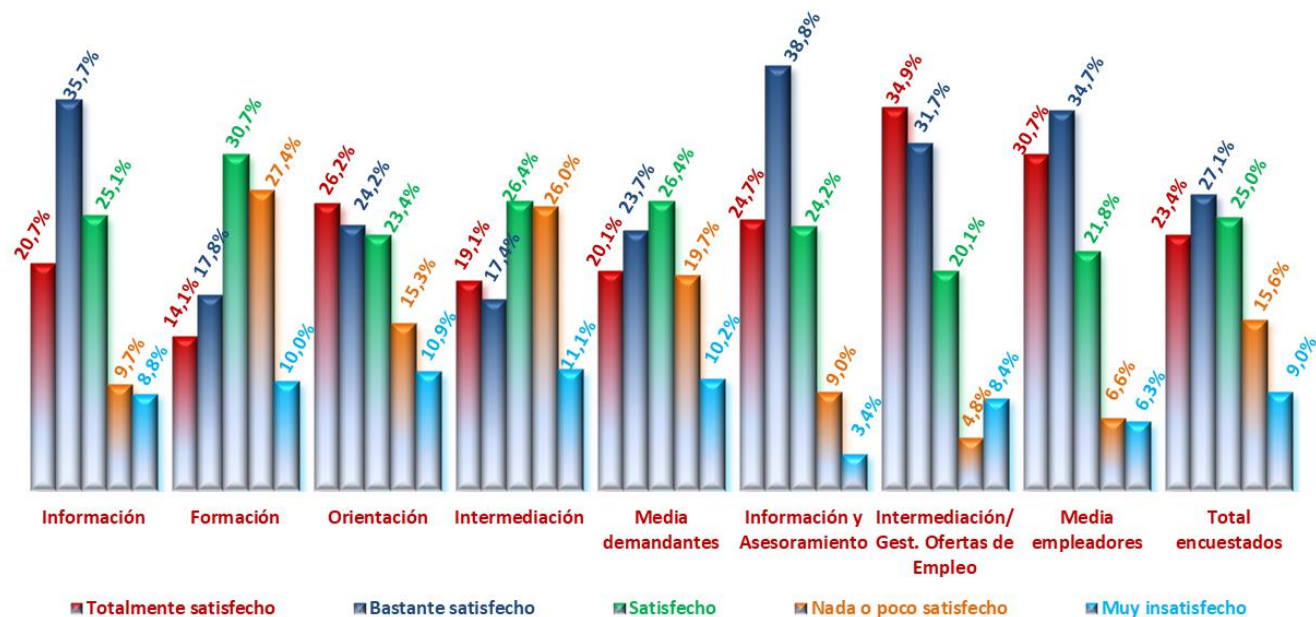
EFICIENCIA-RENDIMIENTO DEL SPECM (Escala 1 a 5)



La eficiencia y rendimiento del SPECM son mejor valoradas por los empleadores que por los demandantes de empleo. Los más críticos a este respecto son los usuarios del Servicio de Gestión de la Formación.

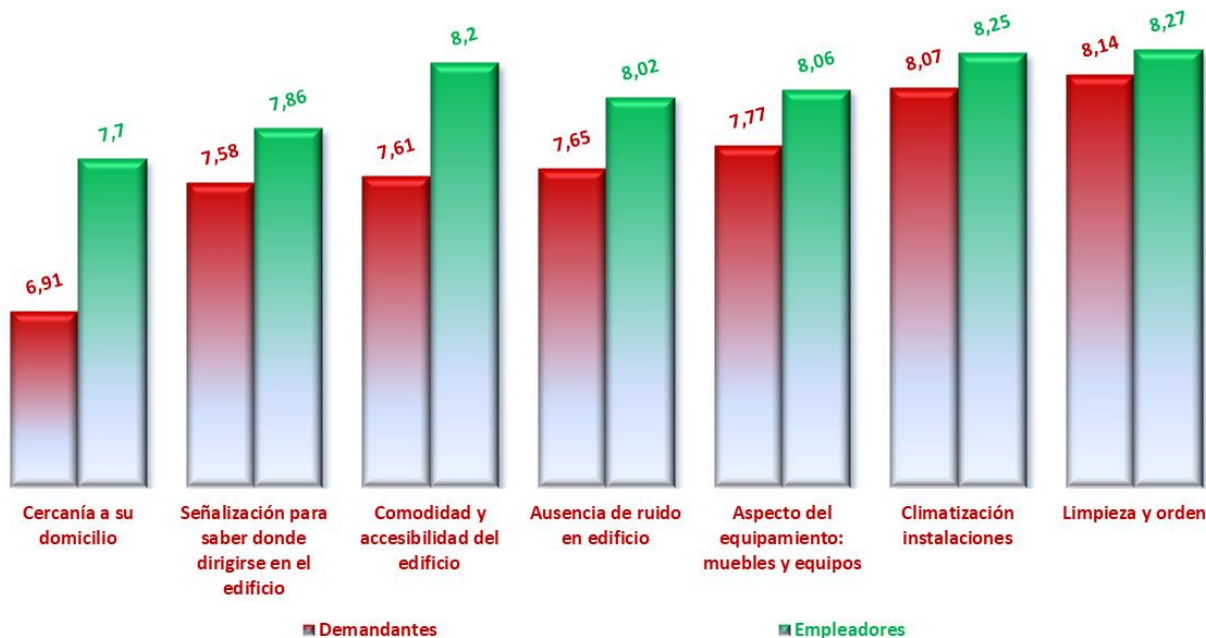
La media global de todos los encuestados se sitúa en 3,40 puntos (empleadores = 3,77 / demandantes = 3.24).

EFICIENCIA-RENDIMIENTO DEL SPECM (porcentaje satisfacción)



El 50,5% del total de encuestados está bastante o totalmente satisfecho con la eficiencia y rendimiento del SPECM. Los empleadores se muestran satisfechos en mayor medida (65,4% totalmente o bastante satisfechos) que los demandantes de empleo (43,8% de éstos totalmente o bastante satisfechos).

VALORACIÓN INSTALACIONES DEL SPECM (Escala 0 a 10)



Las instalaciones son mejor valoradas por los empleadores.

Lo mejor valorado, tanto por empleadores como por demandantes de empleo, es la limpieza, el orden o la climatización de las instalaciones. Lo peor valorado, la cercanía de las oficina a los domicilios de los encuestados.

VALORACIÓN DEL PERSONAL (Escala 0 a 10)



La valoración general del personal es una de las dimensiones mejor valoradas entre todas las evaluadas, alcanzando puntuaciones cercanas al sobresaliente entre los empleadores.

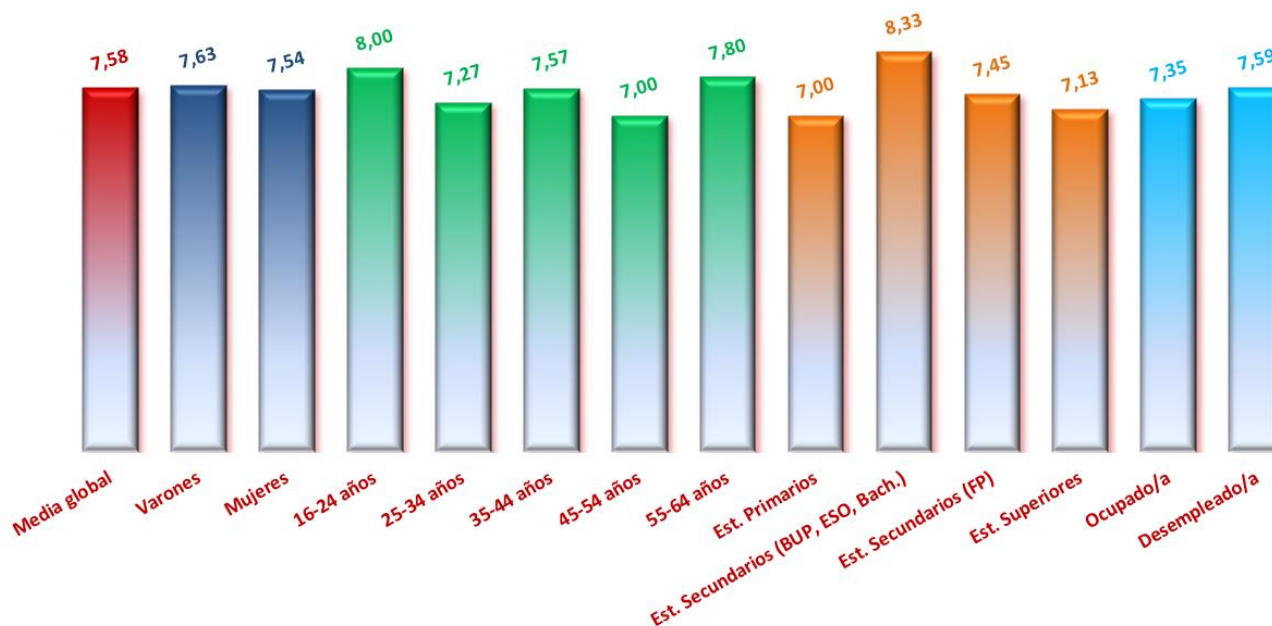
Señalar que tanto en el Serv. de Información como en el de Orientación la puntuación refleja la valoración general del personal del servicio; en el Serv. de Formación se refleja la media de las valoraciones del personal que informa y selecciona para el curso así como el formador; en el de Intermediación y en el de Información y Asesoramiento se reflejan la media de la amabilidad del personal y sus conocimientos y profesionalidad; en el de Intermediación, la puntuación refleja la atención del personal.

SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES



SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES

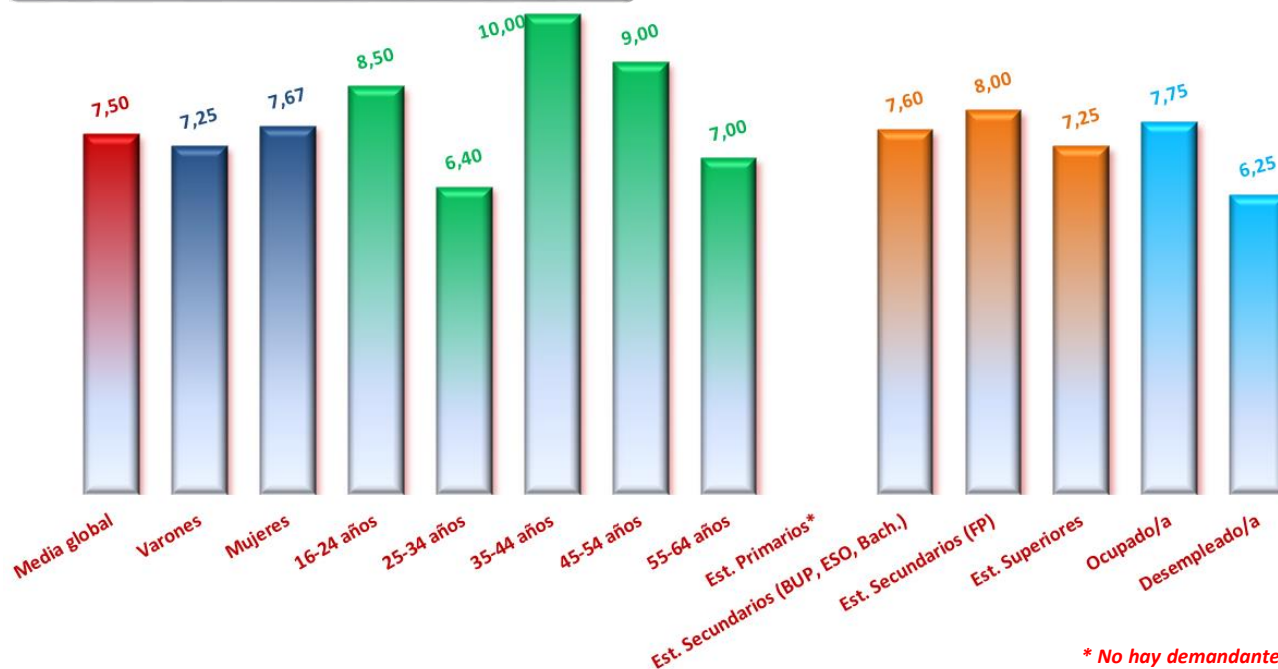
VALORACIÓN GENERAL WEB (Escala 0 a 10)



La mejor valoración de la web del Servicio de Información la realizan los encuestados con estudios secundarios (8,33 puntos). Las puntuaciones más bajas son las de los encuestados entre 45 y 54 años y quienes tienen hasta estudios primarios.

SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES

ATENCIÓN TELEFÓNICA (Escala 0 a 10)

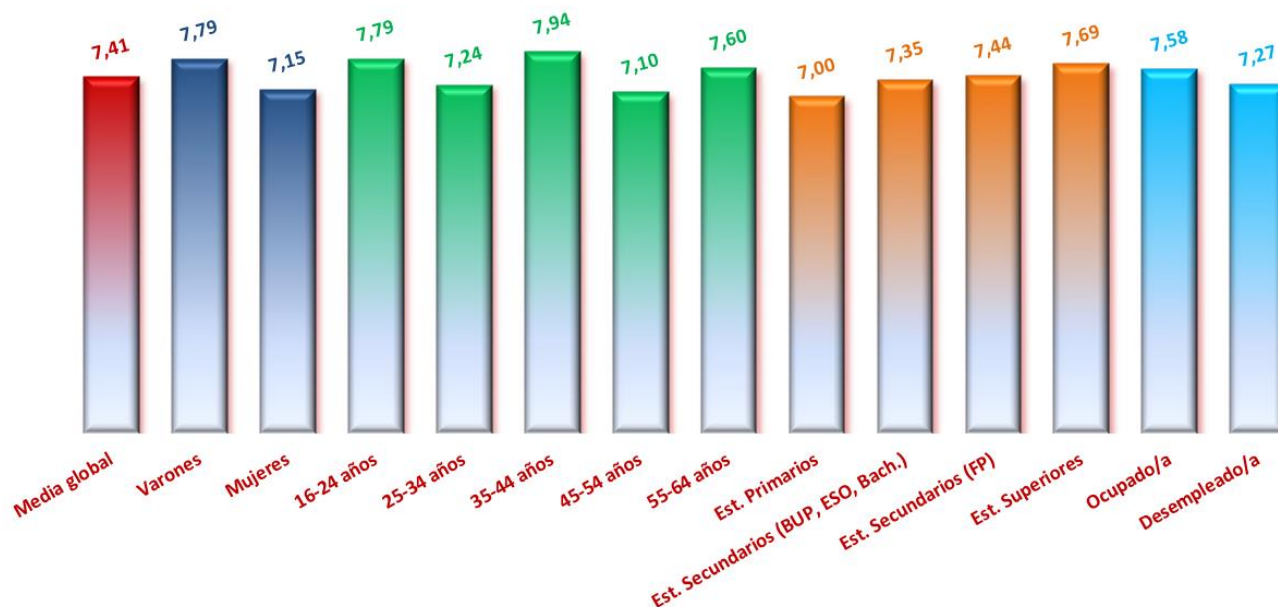


* No hay demandantes con estudios primarios que hayan utilizado el Servicio de Atención Telefónica

Los encuestados entre 35 y 44 años valoran la atención telefónica como perfecta, frente a las valoraciones más bajas de los desempleados o los encuestados entre 25 y 34 años.

SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES

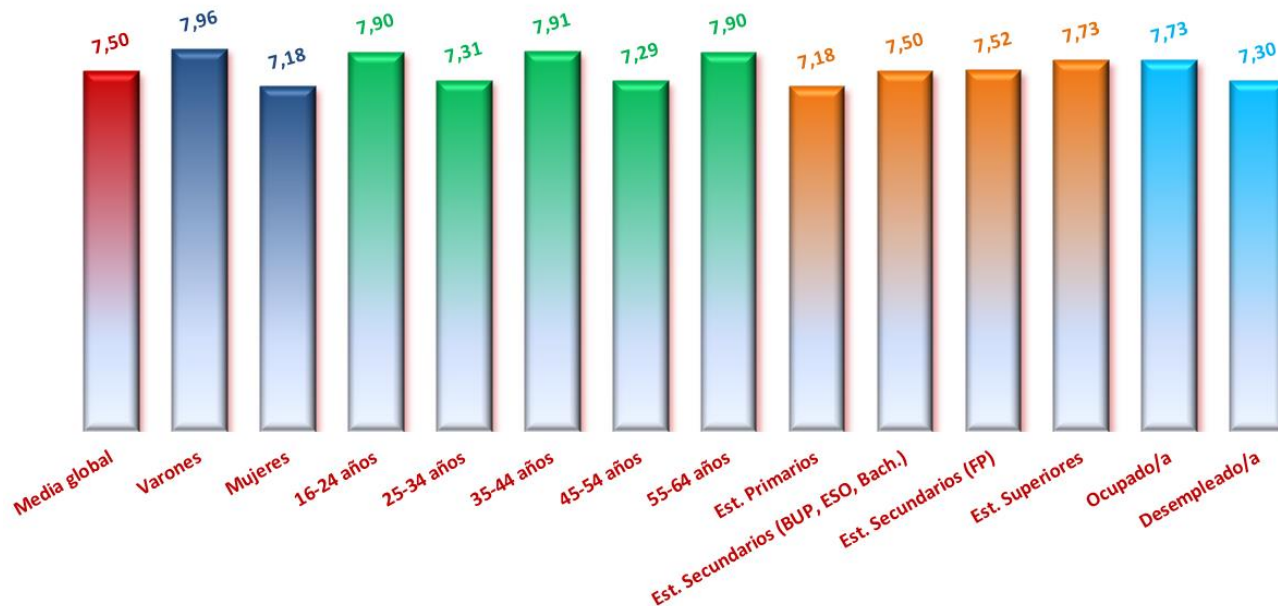
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA (Escala 0 a 10)



La valoraciones de los distintos grupos sobre la cantidad de información facilitada desde el Servicio de Información son muy homogéneas, moviéndose cerca de la media de 7,41 puntos. La más alta son 7,94 puntos de quienes tienen entre 35 y 44 años; la más baja: 7 puntos de quienes cuentan con estudios primarios.

SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES

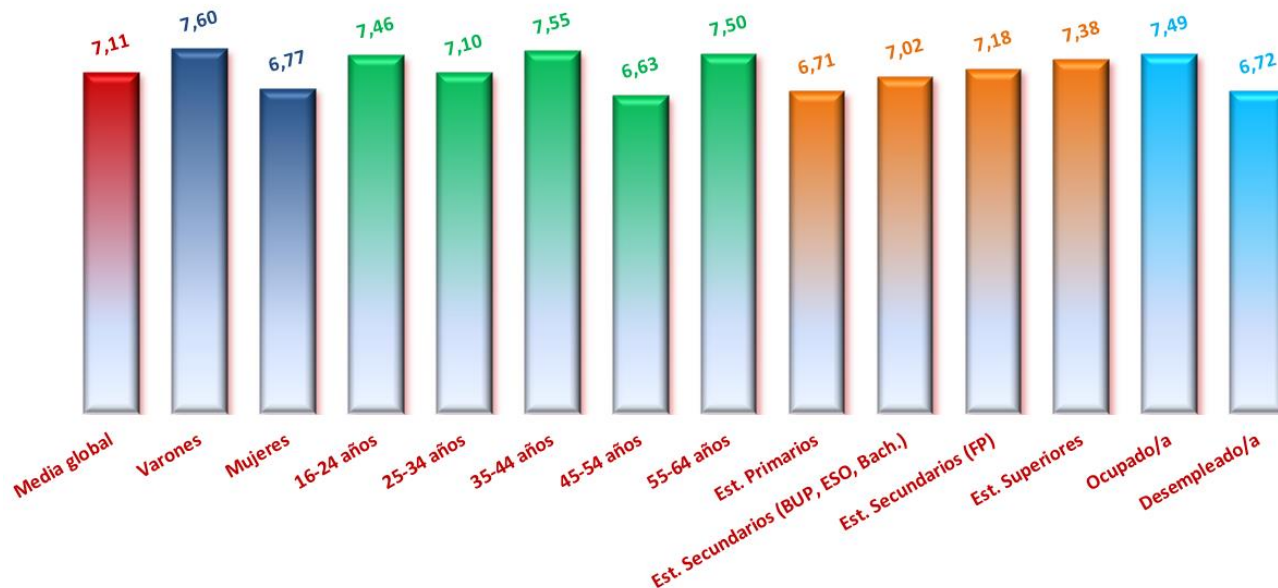
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA (Escala 0 a 10)



En cuanto a la calidad de la información, también se observan puntuaciones homogéneas. No alcanza las ocho décimas de diferencia entre la más alta (7,96 puntos de los varones) y la más baja (7,18 puntos de mujeres y quienes cuentan con estudios primarios).

SERVICIO DE INFORMACIÓN DEMANDANTES

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA (Escala 0 a 10)



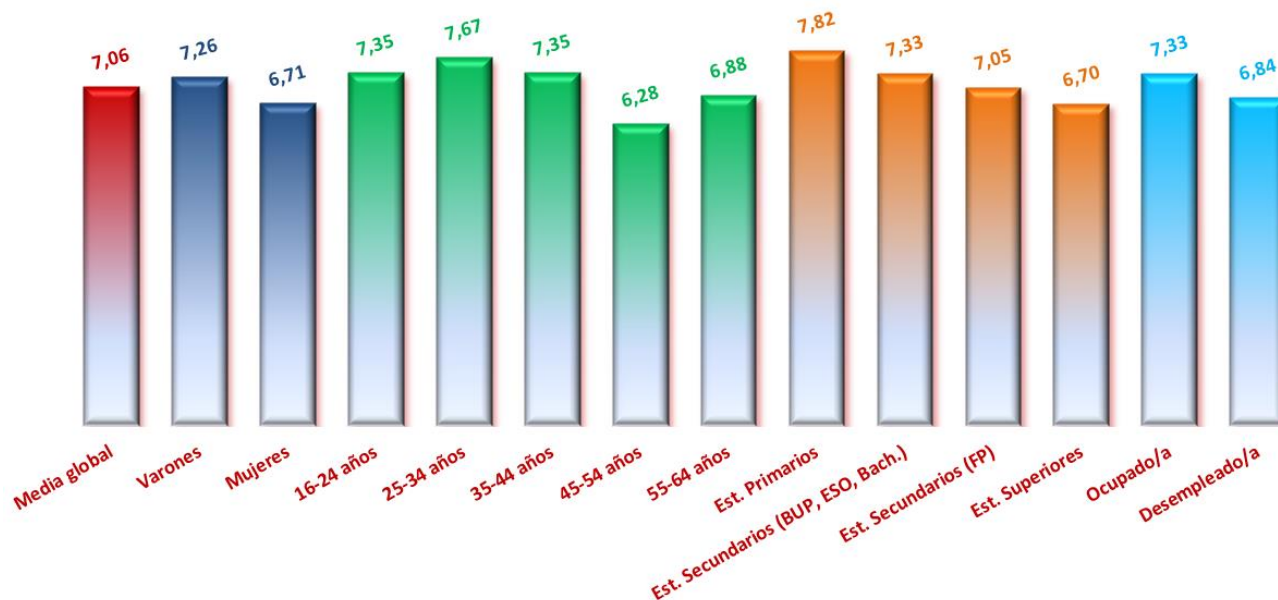
La información recibida desde el Servicio de Información parece ser de más utilidad para los varones (7,60), la puntuación más alta, que para las mujeres (6,77), que es una de las más bajas junto con las de los desempleados, quienes tienen estudios primarios o tienen entre 45 y 54 años.

SERVICIO DE FORMACIÓN DEMANDANTES



SERVICIO DE FORMACIÓN DEMANDANTES

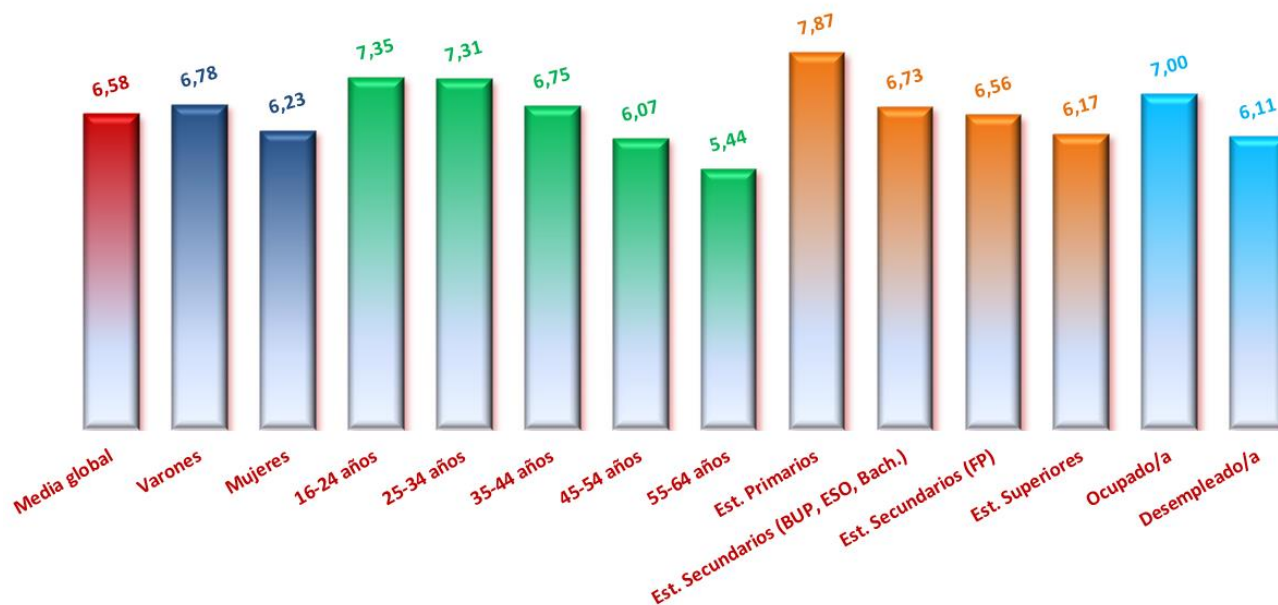
CANTIDAD DE CURSOS OFERTADOS POR SPECM (Escala 0 a 10)



La cantidad de cursos ofertados por el SPECM se valora de media con 7,06 puntos. Quienes cuentan con estudios primarios son los que dan una puntuación más alta (7,82 puntos), frente a quienes tienen entre 45 y 54 años (6,28 puntos) o quienes tienen estudios superiores (6,70 puntos).

SERVICIO DE FORMACIÓN DEMANDANTES

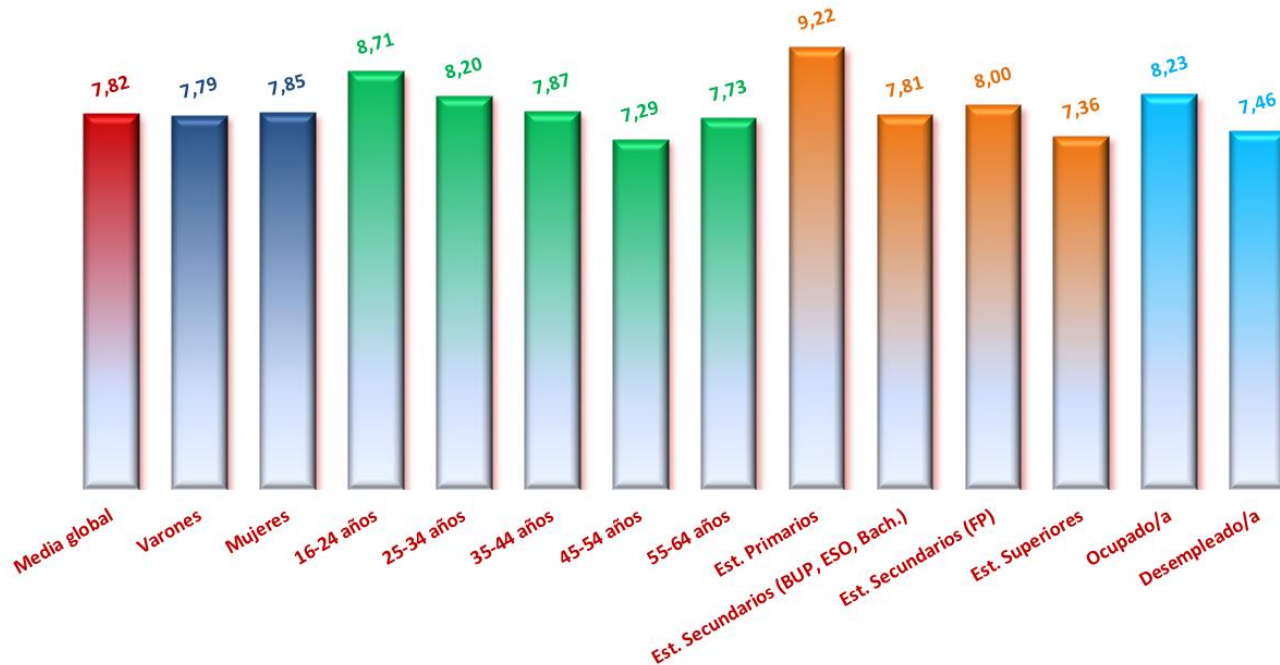
CURSOS AJUSTADOS A PERFIL PROFESIONAL (Escala 0 a 10)



Quienes consideran en mayor medida que los cursos ofertados se ajustan a su perfil son los encuestados con estudios primarios (7,87 puntos), frente a las valoraciones más bajas de los mayores de 45 años, los desempleados o quienes cuentan con estudios superiores.

SERVICIO DE FORMACIÓN DEMANDANTES

CALIDAD DE CURSO/S SEGUIDO/S (Escala 0 a 10)



La valoración de la calidad de los cursos seguidos es bastante elevada, con una media de 7,82 puntos. Sobre todo la valoran bien los más jóvenes (8,71 puntos) o quienes cuentan como máximo con estudios primarios (9,22 puntos).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEMANDANTES

Técnicas de búsqueda de empleo aprendidas

7,10

Itinerario de inserción personalizado

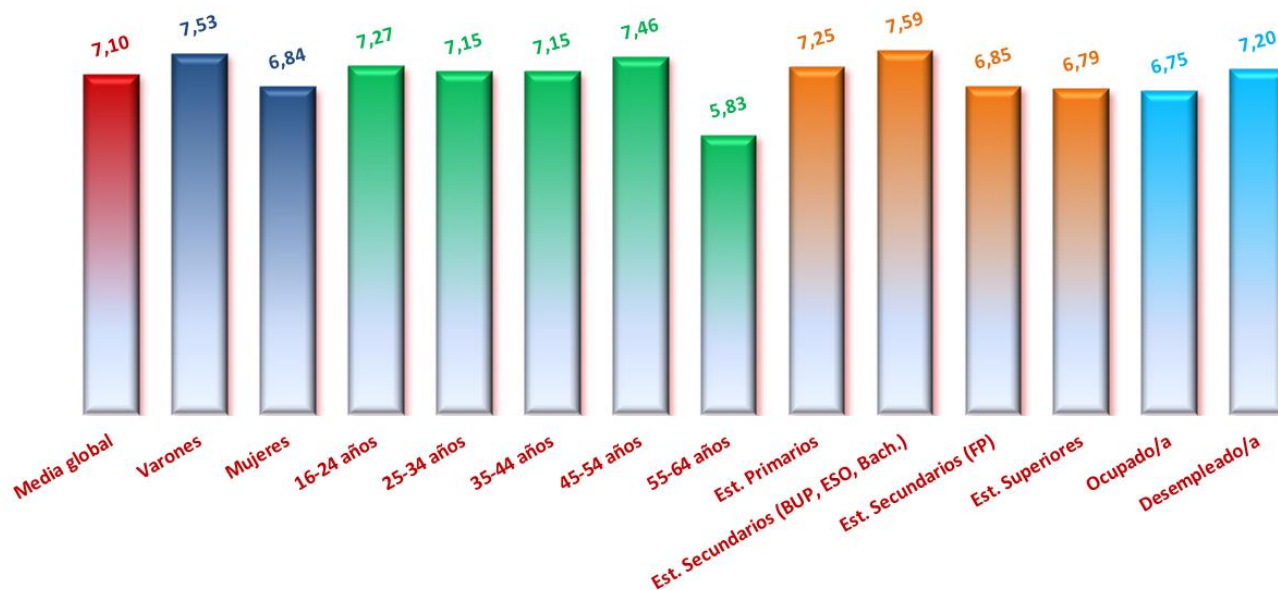
6,40

Nuevas habilidades tras acudir a Serv. Orientación

6,04

SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEMANDANTES

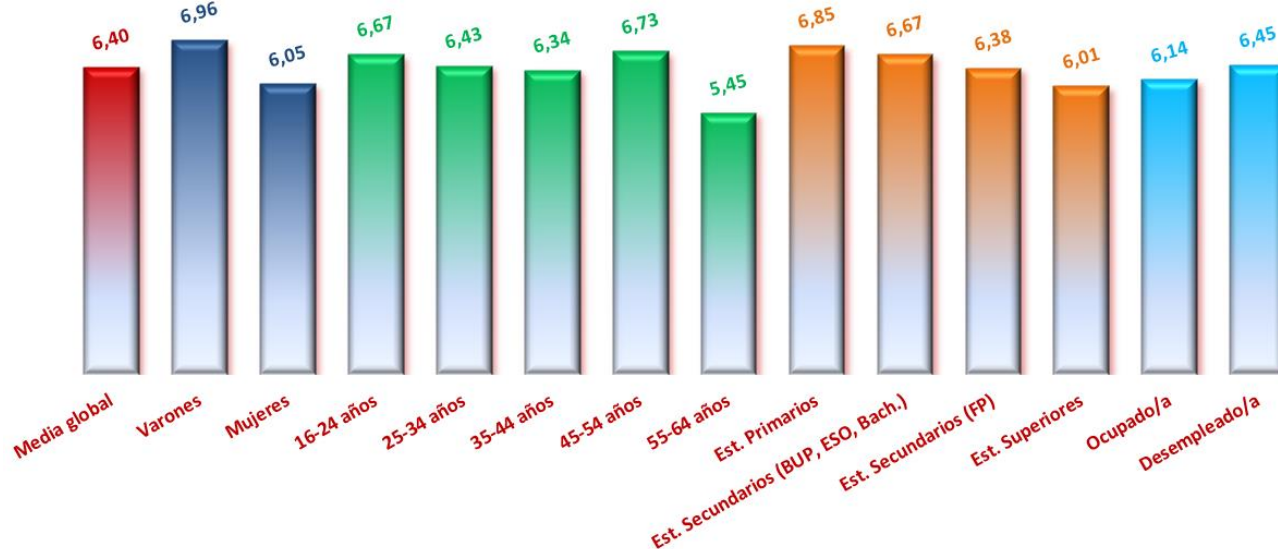
TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO APRENDIDAS (Escala 0 a 10)



Los más descontentos con la valoración de las técnicas de búsqueda de empleo aprendidas son los mayores de 55 años (5,83 puntos), frente a quienes cuentan con estudios secundarios (7,59) o los encuestados varones (7,53 puntos).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEMANDANTES

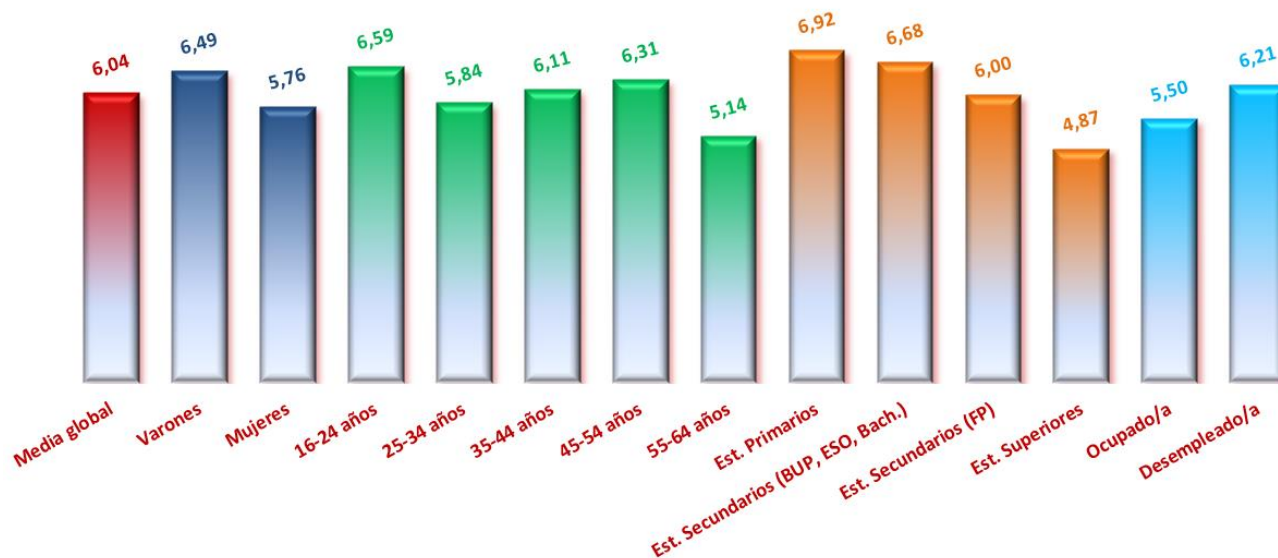
ITINERARIO DE INSERCIÓN PERSONALIZADO (Escala 0 a 10)



Los mayores de 55 años vuelven a ser los más descontentos, ahora con los itinerarios de inserción (5,45 puntos). Frente a éstos, las mejores valoraciones son las de los varones (6,96) y quienes cuentan con estudios primarios (6,85 puntos).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEMANDANTES

NUEVAS HABILIDADES TRAS ACUDIR AL SERVICIO (Escala 0 a 10)



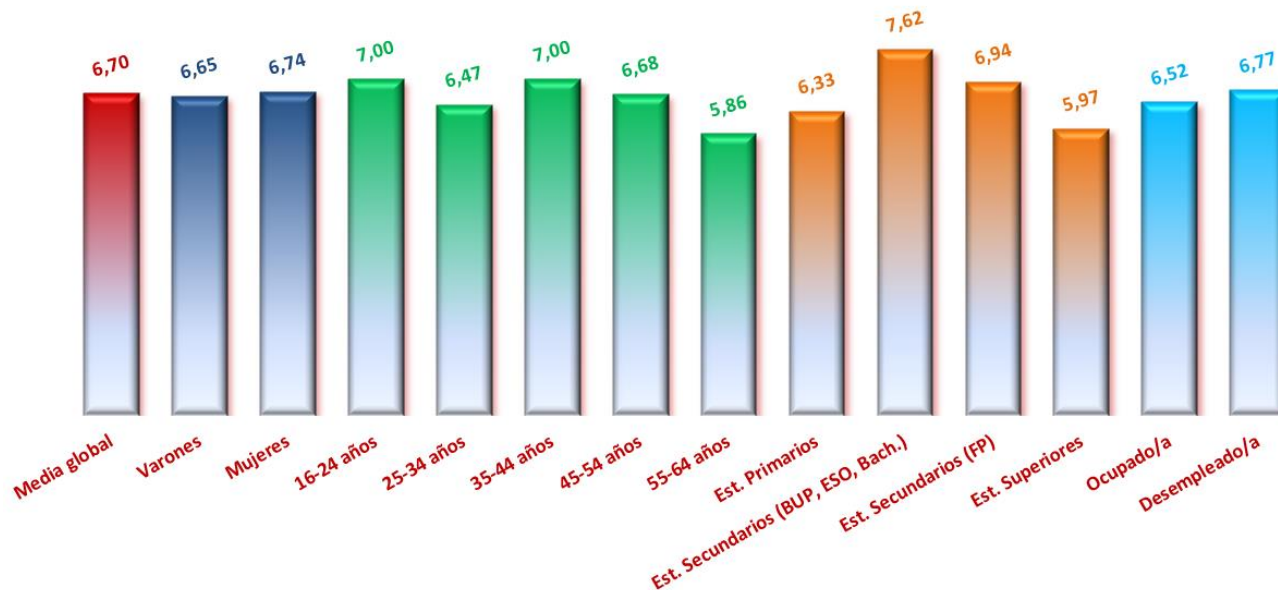
Los encuestados con estudios superiores no valoran demasiado bien (4,87 puntos) la adquisición de nuevas habilidades tras haber acudido al Servicio de Orientación. La siguiente puntuación más baja es la de los más mayores (5,14 puntos). Por el contrario, quienes cuentan con estudios primarios prácticamente alcanzan una puntuación de notable (6,92 puntos).

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEMANDANTES



SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEMANDANTES

VALORACIÓN GENERAL WEB (Escala 0 a 10)

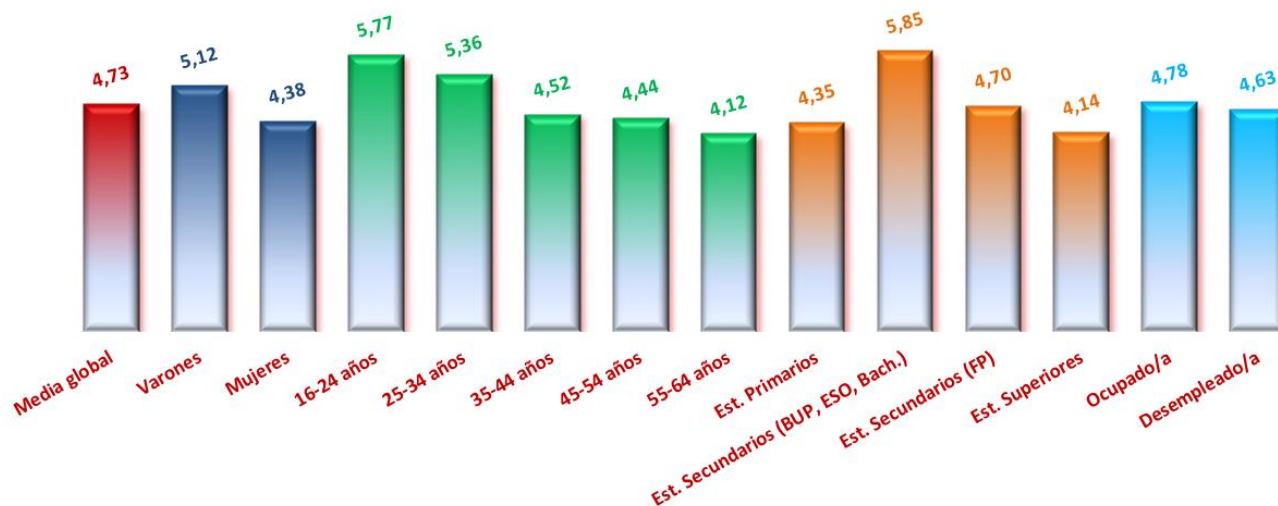


La mejor valoración de la web del Servicio de Intermediación también la realizan los encuestados con estudios secundarios (7,62 puntos). Las puntuaciones más bajas son las de los encuestados entre 55 y 64 años y quienes cuentan con estudios superiores.

La valoración media (6,70) desciende en prácticamente un punto con respecto a la valoración de la web realizada en el Servicio de Información (pág. anterior).

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEMANDANTES

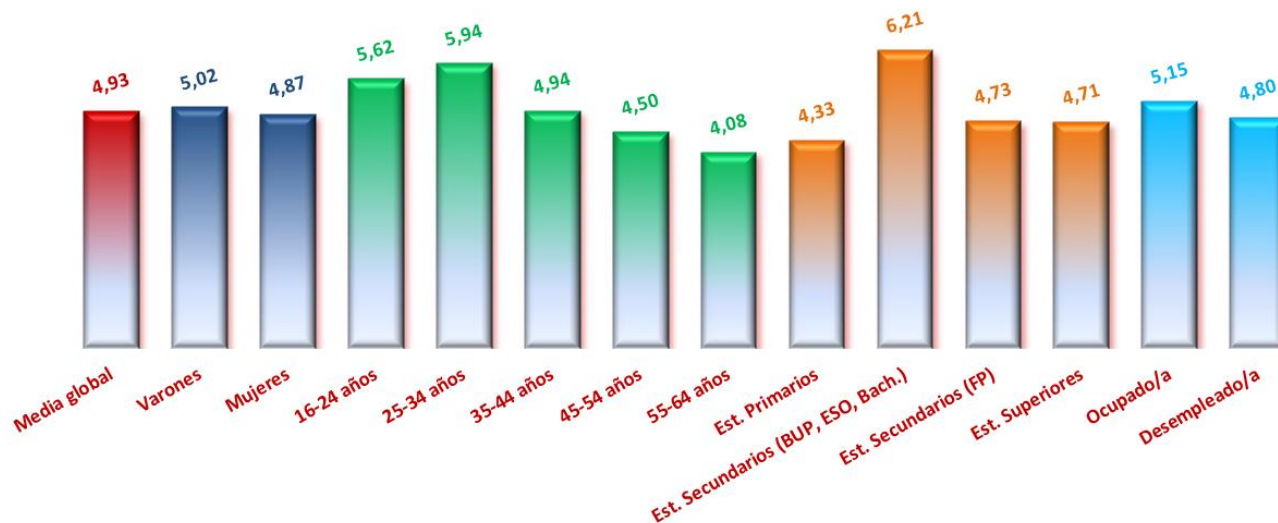
CANTIDAD DE OFERTAS RECIBIDAS (Escala 0 a 10)



Este es uno de los ítems que obtiene puntuaciones más bajas. La media no alcanza el aprobado. Sólo supera los 5 puntos de valoración entre los varones, los menores de 35 años y quienes cuentan con estudios secundarios; estos últimos, con 5,85 puntos son quienes más alto valoran este ítem.

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEMANDANTES

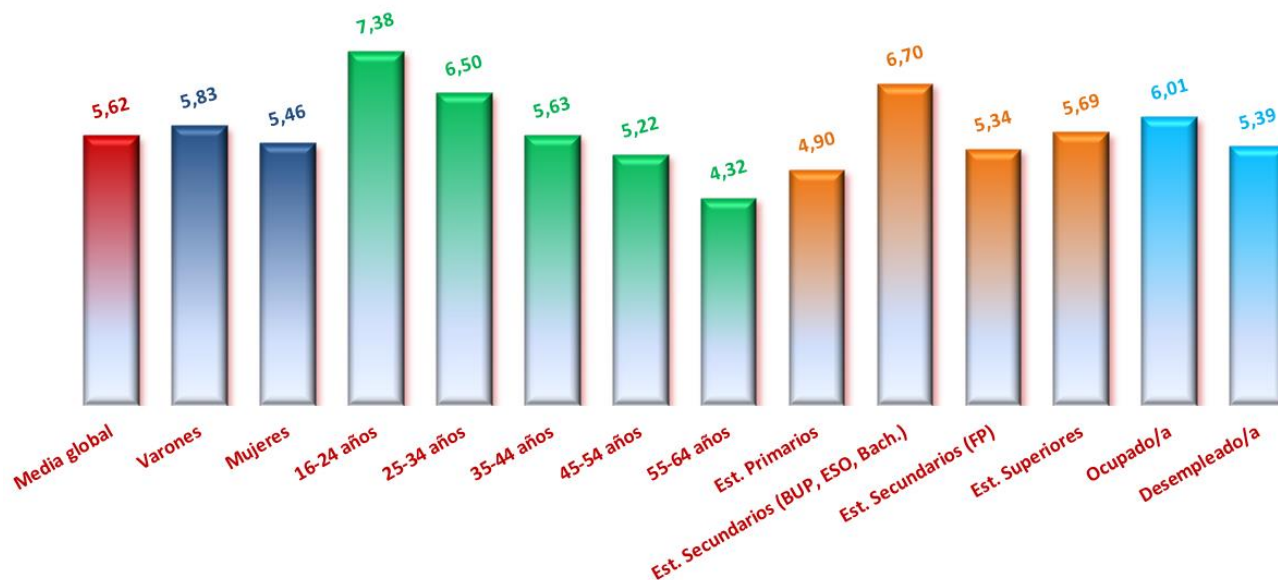
CALIDAD DE OFERTAS RECIBIDAS (Escala 0 a 10)



Junto con la cantidad de ofertas (página anterior), la calidad de las ofertas recibidas es otra dimensión con bajas puntuaciones. La puntuación media tampoco alcanza el aprobado. Sólo los menores de 35 años, los ocupados o quienes tienen estudios secundarios, valoran por encima de los 5 puntos este ítem.

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEMANDANTES

AJUSTE DE OFERTAS DE TRABAJO A SU PERFIL PROFESIONAL (Escala 0 a 10)



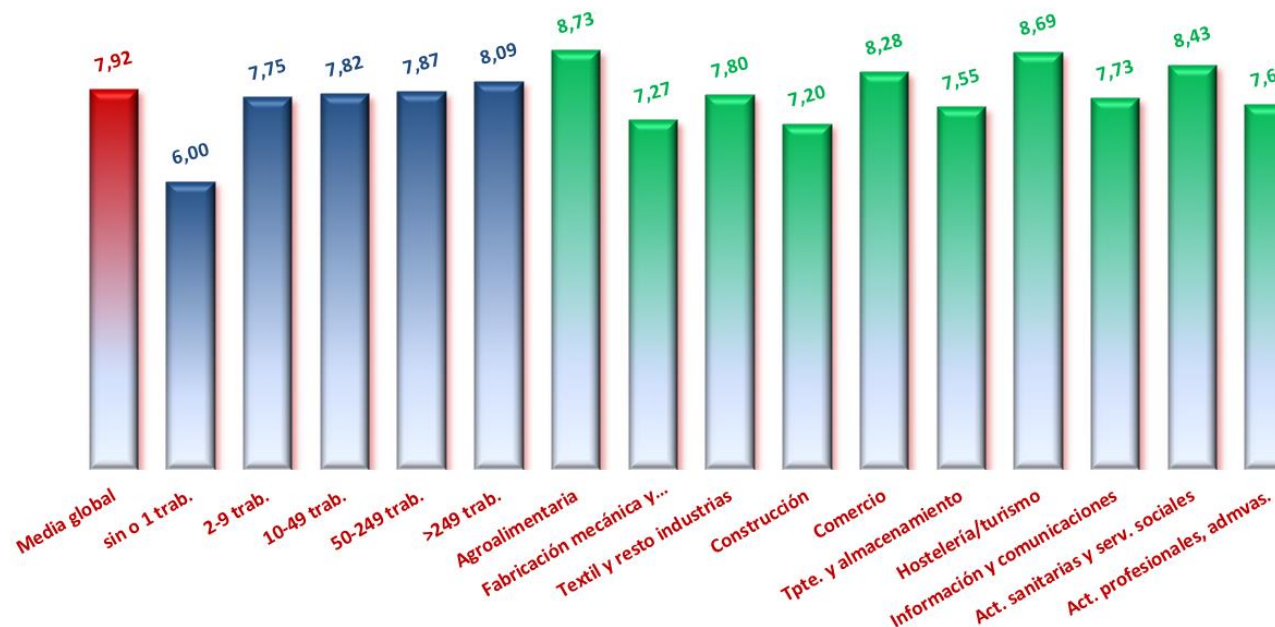
La valoración del ajuste de las ofertas de trabajo al perfil profesional del encuestado no alcanza el aprobado entre los mayores de 55 años y quienes cuentan con estudios primarios (4,32 y 4,90 puntos respectivamente). Frente a estos, los más jóvenes y quienes cuentan con estudios secundarios realizan las valoraciones más altas (7,38 y 6,70 puntos).

SERVICIOS A EMPLEADORES



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPLEADORES

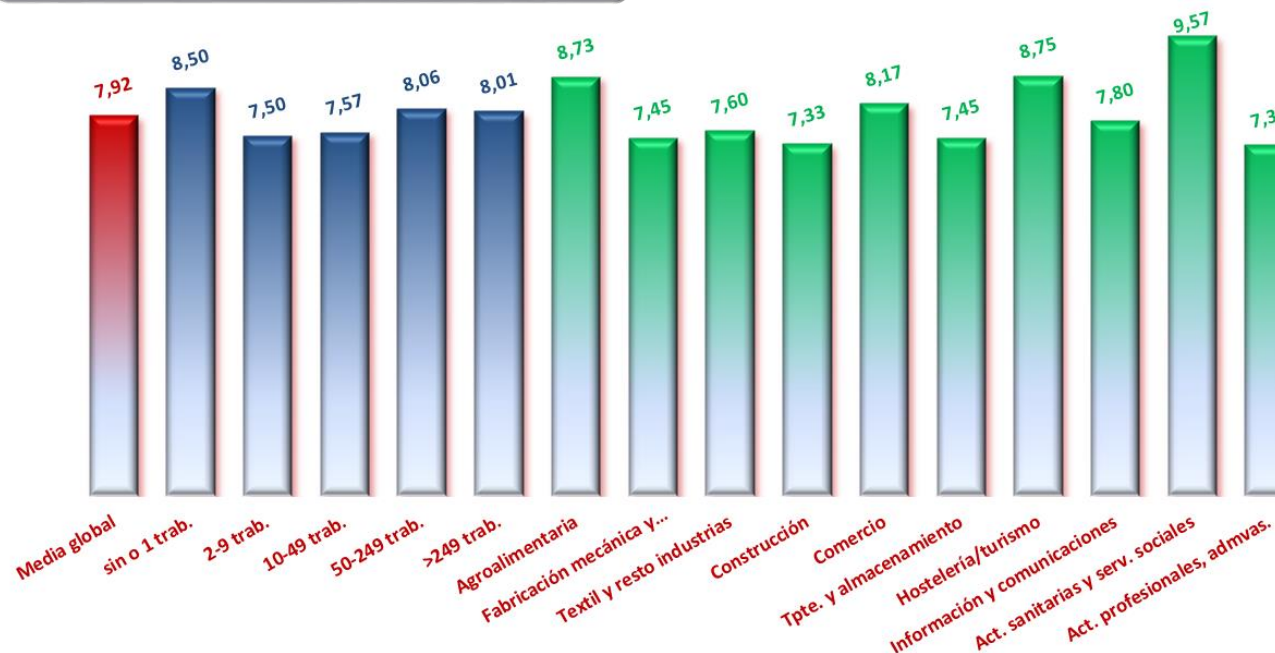
CANTIDAD DE INFORMACIÓN FACILITADA (Escala 0 a 10)



Los empleadores valoran más positivamente que los demandantes de empleo la cantidad de información recibida (7,92 puntos de media entre los primeros frente a 7,41 puntos de los segundos –pg. 19 de esta presentación-). El sector Agroalimentario hace la valoración más alta (8,73), frente a las empresas más pequeñas, que dan la puntuación más baja (6 puntos).

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EMPLEADORES

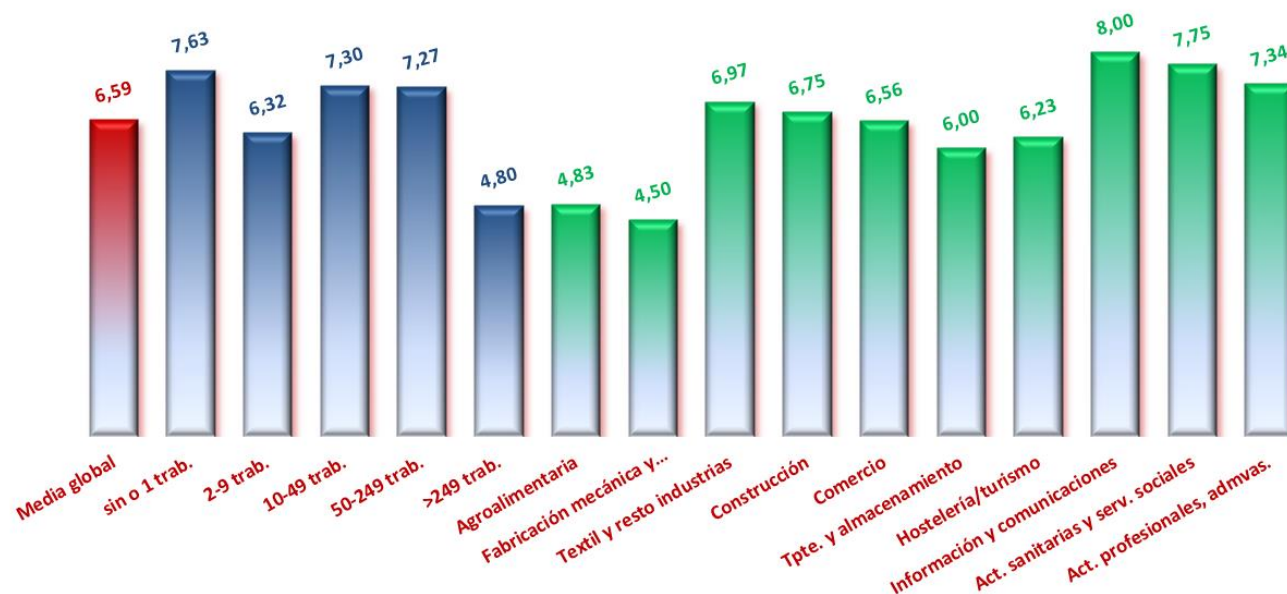
UTILIDAD DE INFORMACIÓN FACILITADA (Escala 0 a 10)



Los empleadores también valoran mejor que los demandantes de empleo la utilidad de la información facilitada (7,92 puntos de media entre los primeros frente a 7,11 puntos de los segundos –pg. 21 de esta presentación-). La valoración más alta es la del sector de Actividades sanitarias y servicios sociales (9,57), y la más baja (7,30) la de Actividades profesionales y administrativas. No obstante, todas las valoraciones de los distintos agregados son elevadas, generándose de esta forma, una media global de 7,92 puntos.

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO EMPLEADORES

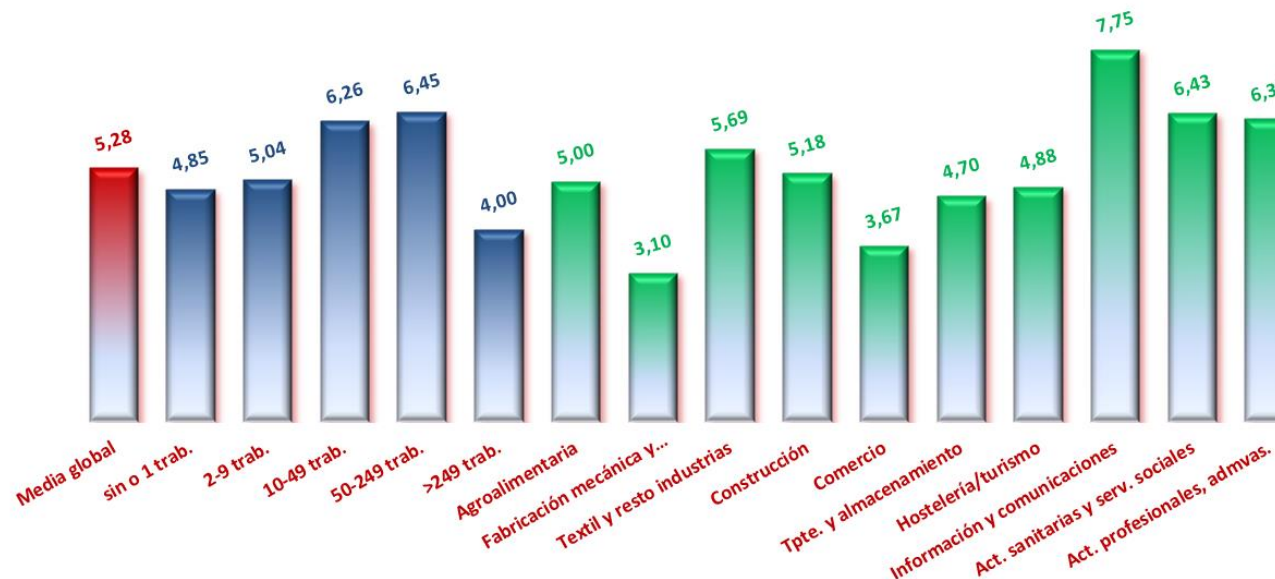
EFICIENCIA PROCESO DE RECLUTAMIENTO (Escala 0 a 10)



En este punto, dentro del Serv. de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo, se observa más dispersión en las respuestas de cada agregado. Así, frente a la valoración más alta de las empresas del sector de Información y Comunicaciones (8 puntos), las empresas de más tamaño, las del sector Agroalimentario o las de Fabricación mecánica y automoción no llegan al aprobado en sus valoraciones.

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO EMPLEADORES

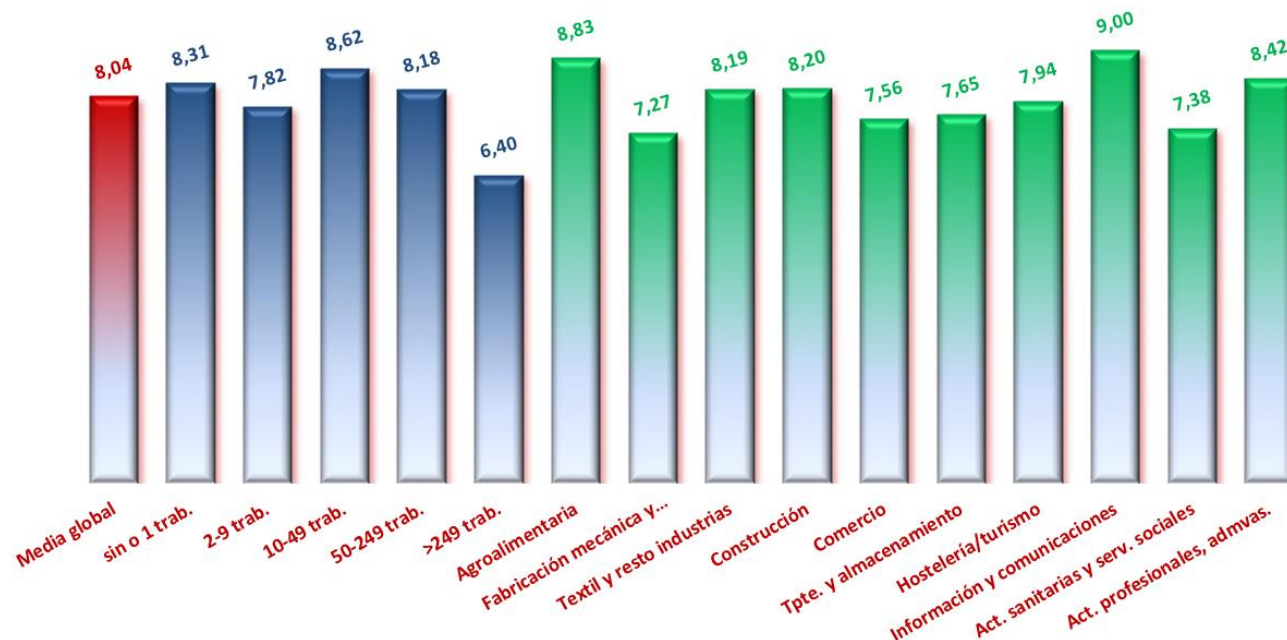
ADECUACIÓN DEL PERSONAL SELECCIONADO (Escala 0 a 10)



La valoración media en un punto tan sensible y clave, como la adecuación del personal seleccionado, se sitúa en 5,28 puntos. La mejor valoración viene del sector de Información y Comunicaciones (7,75 puntos). Son numerosos los agregados en que las valoraciones no alcanzan el aprobado, siendo los más severos el sector de Fabricación mecánica y automoción (3,10 puntos) y el comercio (3,67).

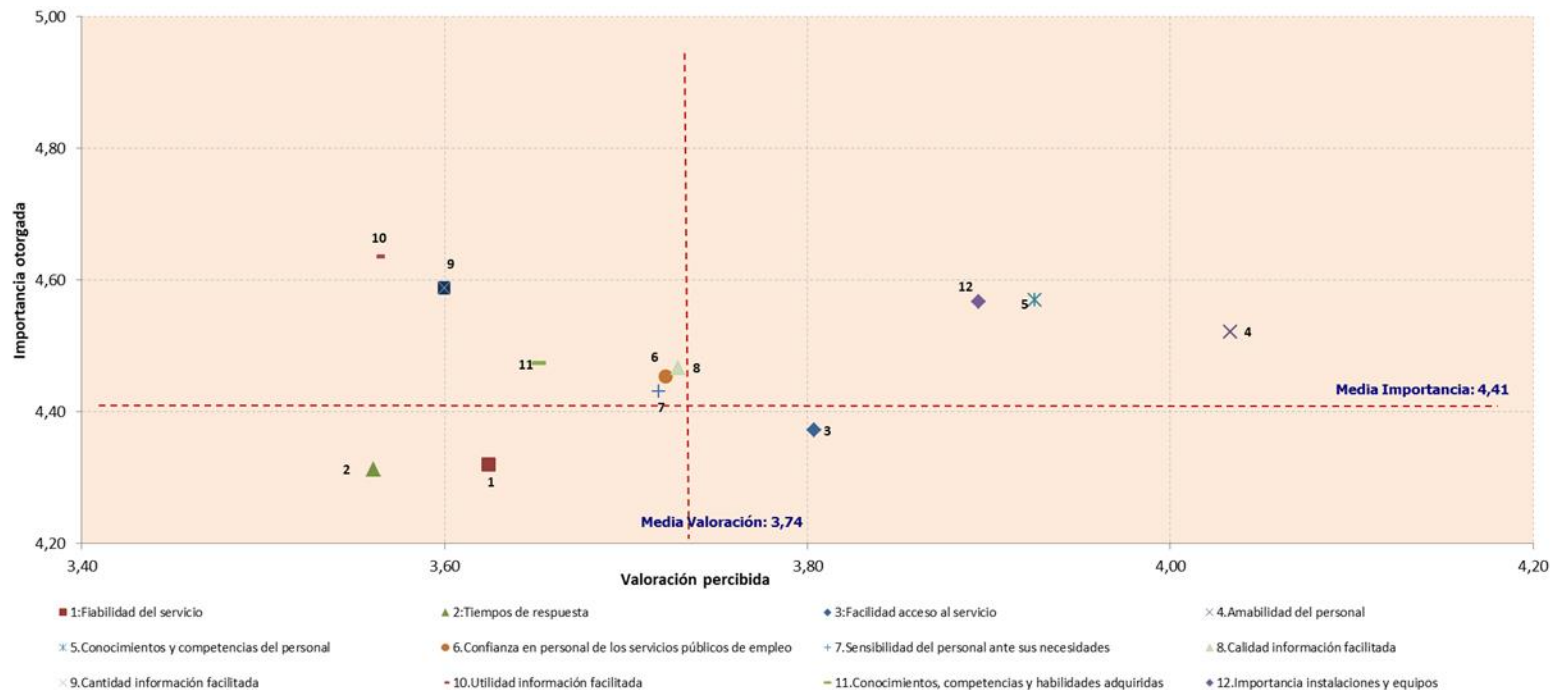
SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO EMPLEADORES

FACILIDAD Y COMODIDAD DE LOS TRÁMITES (Escala 0 a 10)



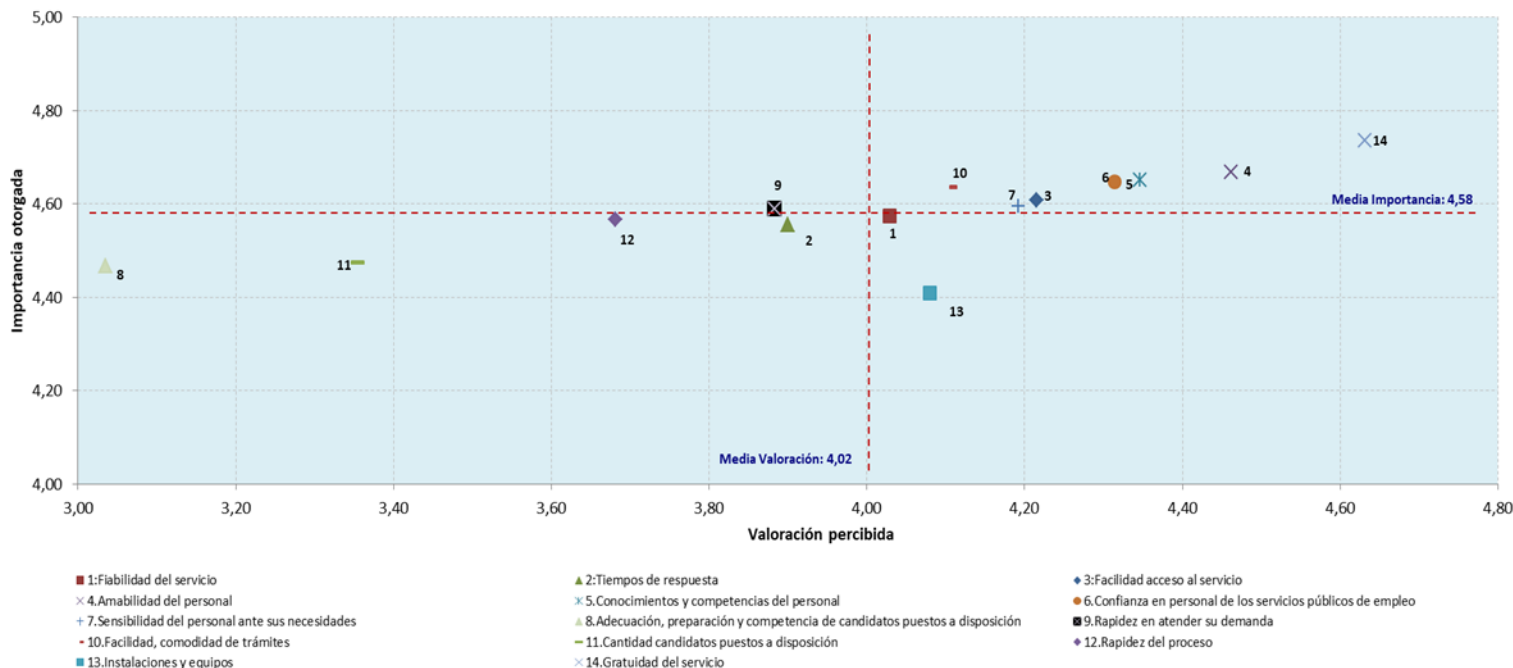
Finalmente, los empleadores valoran muy bien la facilidad y comodidad de los trámites con el SPECM. La media de todas las puntuaciones se sitúa en 8,04 puntos. Los sectores de Información y Comunicaciones o el Agroalimentario otorgan las valoraciones más altas, mientras que las empresas más grandes son las más rigurosas, con una valoración media de 6,40 puntos.

IMPORTANCIA-VALORACIÓN (Demandantes)



Finalmente, los empleadores valoran muy bien la facilidad y comodidad de los trámites con el SPECM. La media de todas las puntuaciones se sitúa en 8,04 puntos. Los sectores de Información y Comunicaciones o el Agroalimentario otorgan las valoraciones más altas, mientras que las empresas más grandes son las más rigurosas, con una valoración media de 6,40 puntos.

IMPORTANCIA-VALORACIÓN (Empleadores)



Finalmente, los empleadores valoran muy bien la facilidad y comodidad de los trámites con el SPECM. La media de todas las puntuaciones se sitúa en 8,04 puntos. Los sectores de Información y Comunicaciones o el Agroalimentario otorgan las valoraciones más altas, mientras que las empresas más grandes son las más rigurosas, con una valoración media de 6,40 puntos.

CONCLUSIONES

El **servicio mejor valorado** es el Servicio de Información y Asesoramiento (empleadores) , con **8,07 puntos**

El **servicio con valoración más baja** es el Servicio de Intermediación (demandantes) con **6,43 puntos**

El **servicio considerado más útil** por sus usuarios es el de Información y Asesoramiento (empleadores) con **7,25 puntos**

El **servicio considerado menos útil** por sus usuarios es el de Intermediación (demandantes) con **4,91 puntos**

Servicio con un mejor índice de recomendación (escala 1-5) es el de Gestión de la Formación (demandantes) con **4,32 puntos**

Servicio con un índice de recomendación más bajo (escala 1-5) es el de Intermediación (demandantes) con **3,54 puntos**

Principales mejoras profesionales entre los demandantes tras uso del SPECM:

- Desarrollo profesional y mejora de competencias profesionales
- Mejora en la forma de buscar empleo (herramientas, recursos...)

Principales mejoras profesionales entre los empleadores tras uso del SPECM:

- Lograr contactar con los profesionales adecuados a la vacante de empleo
- Mejor conocimiento de servicios y recursos puestos a disposición por el SPECM

CONCLUSIONES

Lo **más valorado de las instalaciones del SPECM**, tanto por demandantes de empleo como por empleadores, es la limpieza, el orden y la climatización de las instalaciones

Satisfacción global (escala 1-5) con la eficiencia y rendimiento del SPECM:

- Todos los encuestados: **3,40 puntos**
- Demandantes de empleo: **3,24 puntos**
- Empleadores: **3,77 puntos**

La **valoración del personal que desarrolla su trabajo en el SPECM es muy buena**. La mejor puntuación la otorgan los empleadores usuarios del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo, con **8,71 puntos**. La puntuación más baja es de **7,80 puntos**, otorgada por los demandantes usuarios del Servicio de Intermediación

En general:

- Las **valoraciones de los jóvenes son más positivas**
- Las **valoraciones de las mujeres son más rigurosas** que las de los hombres
- Las personas con **mayor nivel educativo** realizan **valoraciones más críticas**

CONCLUSIONES

Ítems mejor y peor valorados en cada Servicio:

Servicio de Información

Confidencialidad con que el personal trata sus datos **8,49** puntos

Facilidad para establecer contacto telefónico **5,80** puntos

Servicio de Formación

Personal formador **8,23** puntos

Facilidad para informarse sobre oferta formativa disponible **6,45** puntos

Servicio de Orientación

Limpieza y orden de las oficinas **8,09** puntos

Adquisición de nuevas habilidades tras acudir a Serv. de Orientación **6,04** puntos

Servicio de Intermediación

Climatización de las instalaciones **8,11** puntos

Cantidad de ofertas de empleo recibidas desde Oficina de Empleo **4,70** puntos

Servicio de Información y Asesoramiento

Amabilidad del personal **8,63** puntos

Cercanía de la Oficina de Empleo a su domicilio **7,12** puntos

Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo

Confidencialidad de los datos de su empresa **8,80** puntos

Adecuación del personal seleccionado **5,28** puntos

CONCLUSIONES

Matriz Importancia Valoración demandantes de empleo:

Dimensiones **patrimonio de calidad**: tienen mucha importancia para los usuarios y además las valoran bien

4. La amabilidad del personal / 5. Los conocimientos y competencias del personal / 12. Las instalaciones y equipos

Dimensiones en área de **calidad suficiente**: muy bien valoradas por los usuarios pero a las que no les dan tanta importancia

3. La facilidad de acceso al servicio

Dimensiones en área de **prioridad de mejora**: consideradas importantes en un buen servicio, pero valoradas por debajo de la media en su experiencia con el SPECM

6. La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo / 7. La sensibilidad del personal ante sus necesidades / 8. La calidad de la información facilitada / 9. La cantidad de información facilitada / 10. La utilidad de la información facilitada / 11. Los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas

Dimensiones en el **área de vigilancia**: no se le dan demasiada importancia y se valoran bajo

1. La fiabilidad del servicio / 2. Los tiempos de respuesta

CONCLUSIONES

Matriz Importancia Valoración empleadores:

Dimensiones **patrimonio de calidad**: tienen mucha importancia para los usuarios y además las valoran bien

3. La facilidad de acceso al servicio / **4.** La amabilidad del personal / **5.** Los conocimientos y competencias del personal / **6.** La confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo / **7.** La sensibilidad del personal ante sus necesidades / **10.** La facilidad y comodidad de los trámites / **14.** La gratuidad del servicio

Dimensiones en área de **calidad suficiente**: muy bien valoradas por los usuarios pero a las que no les dan tanta importancia

1. La fiabilidad del servicio / **13.** Las instalaciones y equipos

Dimensiones en área de **prioridad de mejora**: consideradas importantes en un buen servicio, pero valoradas por debajo de la media en su experiencia con el SPECM

9. La rapidez en atender su demanda

Dimensiones en el **área de vigilancia**: no se le dan demasiada importancia y se valoran bajo

2. Los tiempos de respuesta / **8.** La adecuación, preparación y competencia de candidatos puestos a disposición / **11.** La cantidad de candidatos puestos a disposición / **12.** La rapidez del proceso

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. La investigación se ha basado en la realización de 1.400 encuestas telefónicas a dos segmentos de usuarios (demandantes de empleo y empresas) y refleja las valoraciones, opiniones y percepciones de éstos sobre numerosos aspectos ligados a la calidad del servicio.