

# Satisfacción y Rendimiento de los **Servicios de Empleo** de la **Comunidad de Madrid** **2018**



## **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA**

**Consejera de Economía, Empleo y Hacienda**

Engracia Hidalgo Tena

**Viceconsejero de Hacienda y Empleo**

Miguel Ángel García Martín

**Director General del Servicio Público de Empleo**

José María Díaz Zabala

## **COORDINACIÓN**

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

Teresa Fernández Huete

**Equipo Técnico del Área de Estudios y Planificación**

## **ELABORACIÓN**

IKERFEL S.A.U.

Las conclusiones de esta publicación reflejan el punto de vista de los autores y no representan necesariamente la posición de la Comunidad de Madrid.



## **Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid 2018**

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda

© Comunidad de Madrid, 2019

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

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

Edición: 07/2019

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

Publicado en España - Published in Spain

# ÍNDICE

## SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2018

<b>A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
<b>B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
B.1. Demandantes	11
B.1.1. Característica de la muestra	12
B.1.2. Servicio de Información	14
B.1.3. Servicio de Orientación Laboral	16
B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE	18
B.1.5. Servicio de Intermediación	20
B.1.6. Servicio de Programas de Empleo	22
B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo	24
B.2. Empresas empleadoras	44
B.2.1. Característica de la muestra	45
B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento	48
B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo	50
B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo	52
<b>C. – CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>68</b>
C.1. Demandantes	69
C.2. Empresas empleadoras	74
<b>D. – ANEXO: SÍNTESIS DE RESULTADOS Y ANÁLISIS COMPARADO</b>	<b>78</b>

A.1. Objetivos de la investigación  
A.2. Ficha técnica

## A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO



## A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica



## > A.1. Objetivos de la Investigación

# Objetivo Principal

**Analizar la satisfacción y rendimiento de los Servicios 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.

A.1. Objetivos de la investigación  
**A.2. Ficha técnica**



## A.2. Ficha Técnica



### Tipo de estudio

Cuantitativo.

### Técnica empleada

Entrevista Telefónica asistida por ordenador (CATI).

### Universo de análisis

Personas y empresas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

### Detalle de planteamiento metodológico y justificación estadística

Se han realizado un total de 3.005 entrevistas distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de usuario/a	N.º de entrevistas	Error muestral
Personas demandantes	2.792	±1,86%
Empresas usuarias	213	±6.45%

Los resultados de la muestra de las personas demandantes han sido ponderados en función del universo objeto del estudio.

### Fecha de realización del trabajo de campo

Del 10 de enero al 2 de febrero de 2019.




B.1. Demandantes  
B.2. Empresas empleadoras

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



## Resultados de la investigación

- Los modelos de calidad (EFQM, KAIZEN, La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), ...) establecen categorías en base al porcentaje de valoraciones altas (de 7 a 10) que reciben los diferentes indicadores de calidad medidos y que permiten delimitar su situación y la prioridad de actuación que requieren.
- Desde Ikerfel, consideramos que solo utilizando un sistema de medición exigente se consigue la mejora de los niveles de satisfacción y recomendación.
- Por ello, y basado en esos modelos de calidad, el sistema de calificación que usaremos es el siguiente:



ASPECTO / VARIABLE	SIGNIFICADO
% de satisfechos/valoración igual o superior al 90%	Excelente
% de satisfechos/valoración entre el 80% y el 90%	Óptimo
% de satisfechos/valoración entre el 70% y el 80%	Adecuado
% de satisfechos/valoración inferior al 70%	Mejorable

- Entendiendo siempre por personas/empresas usuarias satisfechas a quienes indican una puntuación entre 7 y 10 en una escala de 0 a 10.
- Para facilitar la comprensión de estos criterios, en las preguntas de valoración, en los porcentajes que agrupan las puntuaciones de 7 a 10 (excelente+ bueno) se utiliza el código de color indicado: **rojo** cuando es mejorable, **naranja** cuando es adecuado, **verde claro** cuando es óptimo y **verde oscuro** cuando es excelente
- Igualmente ofrecemos la satisfacción media como indicador complementario y relevante.

## B.1. Demandantes

B.2. Empresas empleadoras



## **B.1. Demandantes**

### **B.1.1. Características de la muestra**

B.1.2. Servicio de Información

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOE

B.1.5. Servicio de Intermediación

B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

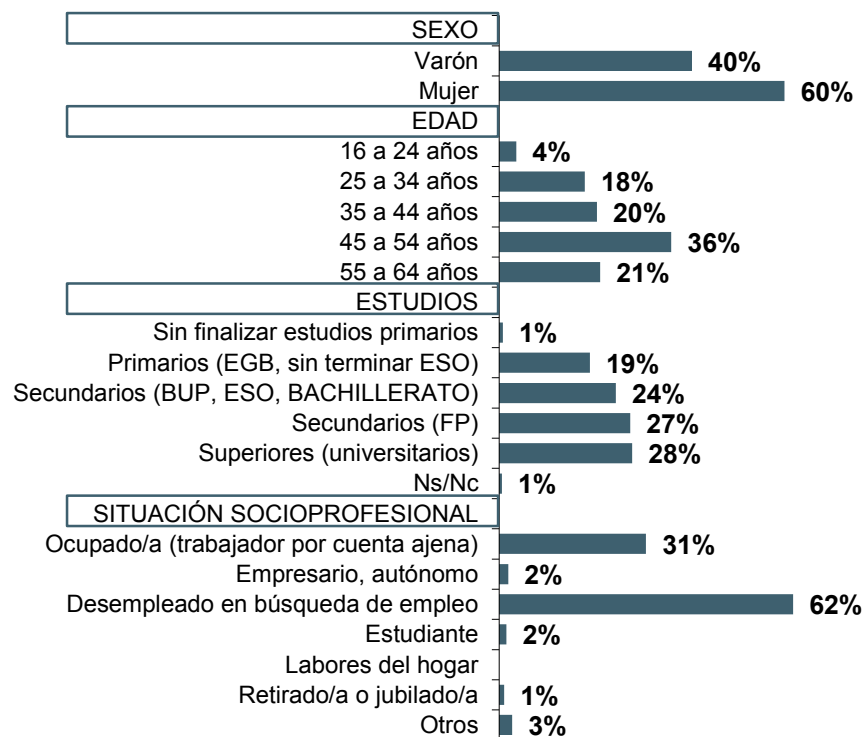
B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.1.1. Características de la muestra

- o Dentro de esta investigación se han realizado un total de 2.792 encuestas para todos los servicios, distribuidas de la siguiente manera:

Servicio	N	%
Información	262	9,4%
Gestión de la Formación desde OOEE	257	9,2%
Orientación	600	21,5%
Intermediación	1430	51,2%
Programas de empleo	243	8,7%
<b>Total</b>	<b>2792</b>	<b>100,0%</b>

- o El perfil sociodemográfico de las personas entrevistadas es el siguiente:



## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

### **B.1.2. Servicio de Información**

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

B.1.5. Servicio de Intermediación

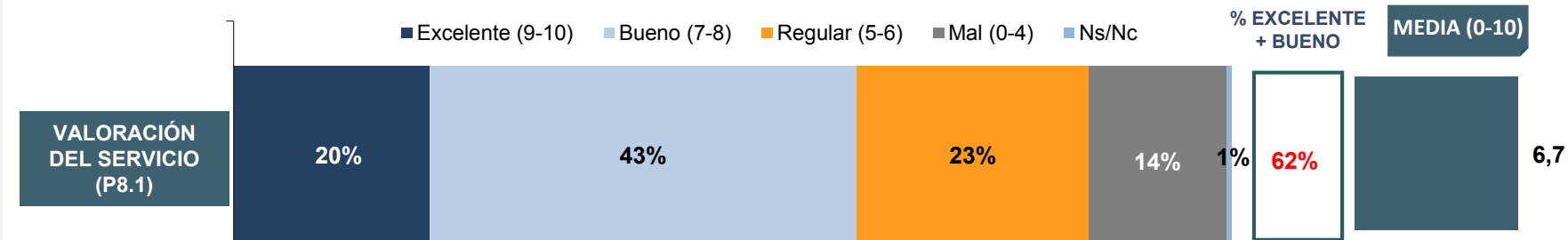
B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.1.2. Servicio de Información

Información

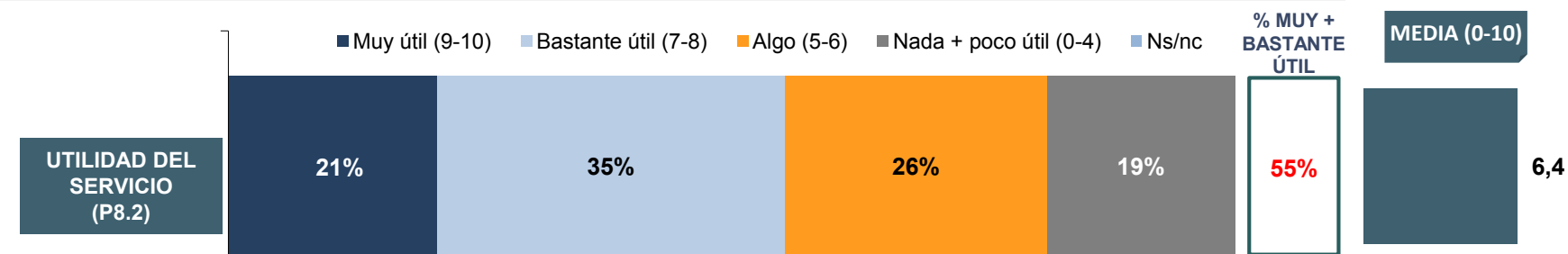
### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P8.1)



- La valoración global con el Servicio de Información resulta positiva pero susceptible de mejora, siendo un 62% de las personas usuarias del servicio quienes se muestran satisfechas, con una media de 6'7.

Base: Total de personas usuarias del servicio de Información (n=262)

### UTILIDAD DEL SERVICIO (P8.2)



- Un 55% de las personas usuarias del Servicio de Información lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de personas usuarias del servicio de Información (n=262)

## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

B.1.2. Servicio de Información

### **B.1.3. Servicio de Orientación Laboral**

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

B.1.5. Servicio de Intermediación

B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

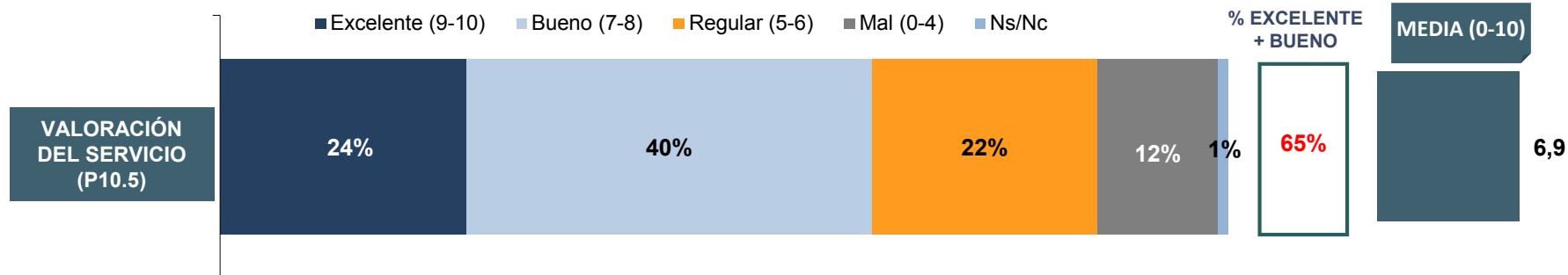
B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



## B.1.3. Servicio de Orientación laboral

### Orientación Laboral

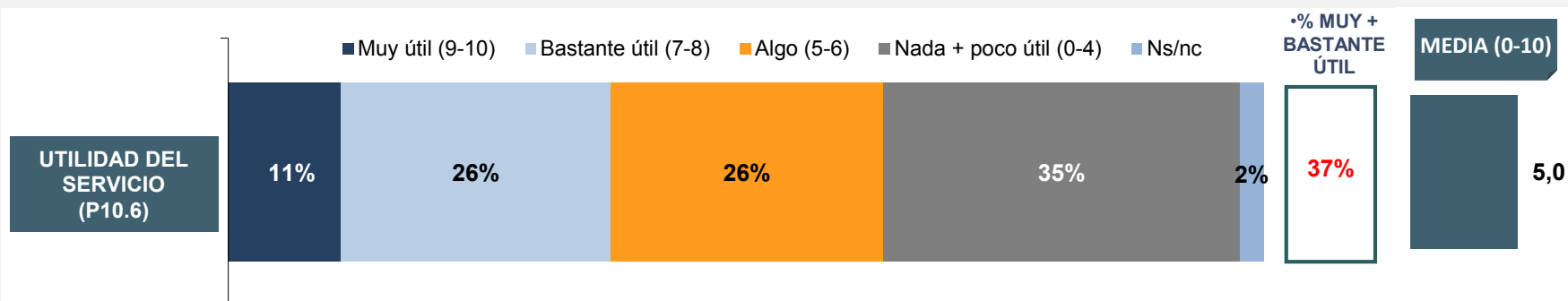
#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P10.5)



- La valoración global con el Servicio de Orientación resulta positiva pero susceptible de mejora, siendo un 65% de las personas usuarias del servicio quienes se muestran satisfechas, con una media de 6'9.

Base: Total de personas usuarias del servicio de Orientación (n=600)

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P10.6)



- Un 37% de las personas usuarias del Servicio de Orientación lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de personas usuarias del servicio de Orientación (n=600)

## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

B.1.2. Servicio de Información

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

**B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde  
OOEE**

B.1.5. Servicio de Intermediación

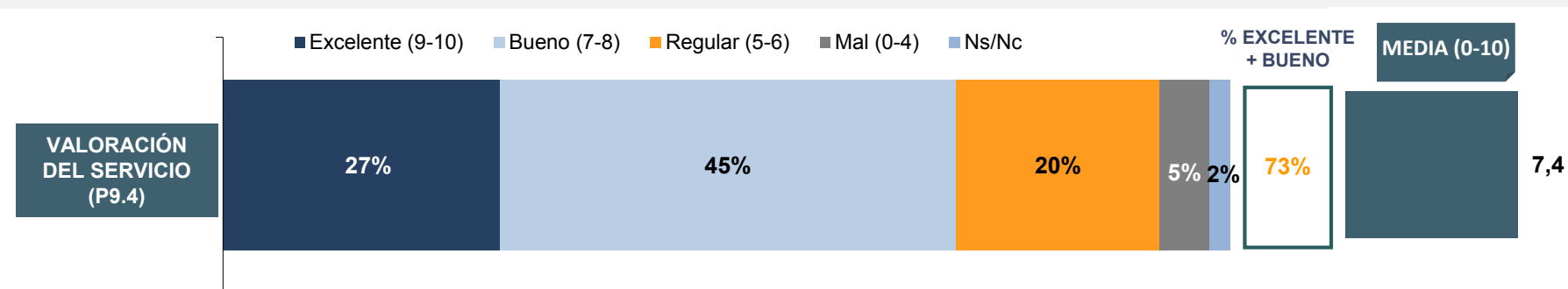
B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

### Gestión de la Formación desde OOEE

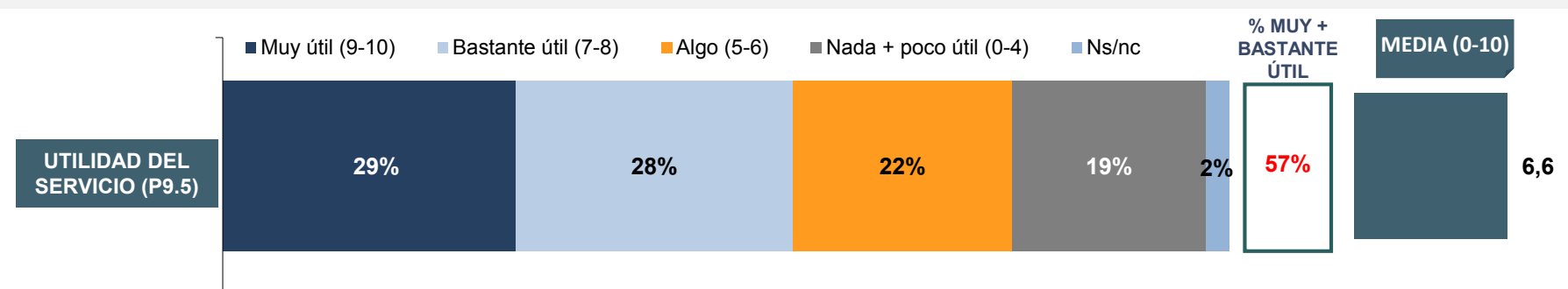
#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P9.4)



- La valoración global con el Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE resulta adecuada, siendo un 73% de las personas usuarias del servicio quienes se muestran satisfechas, con una media de 7'4.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE (n=257)

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P9.5)



- Un 57% de las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE (n=257)

## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

B.1.2. Servicio de Información

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

### **B.1.5. Servicio de Intermediación**

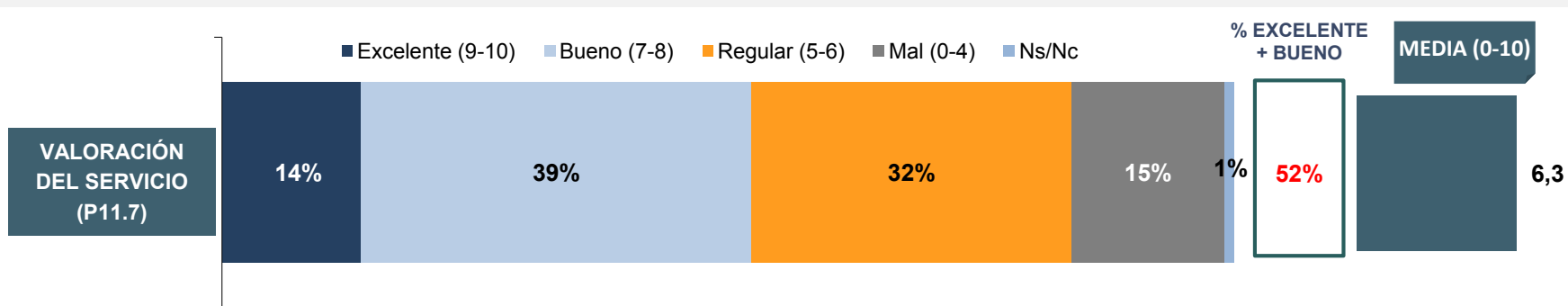
B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.1.5. Servicio de Intermediación

### Intermediación

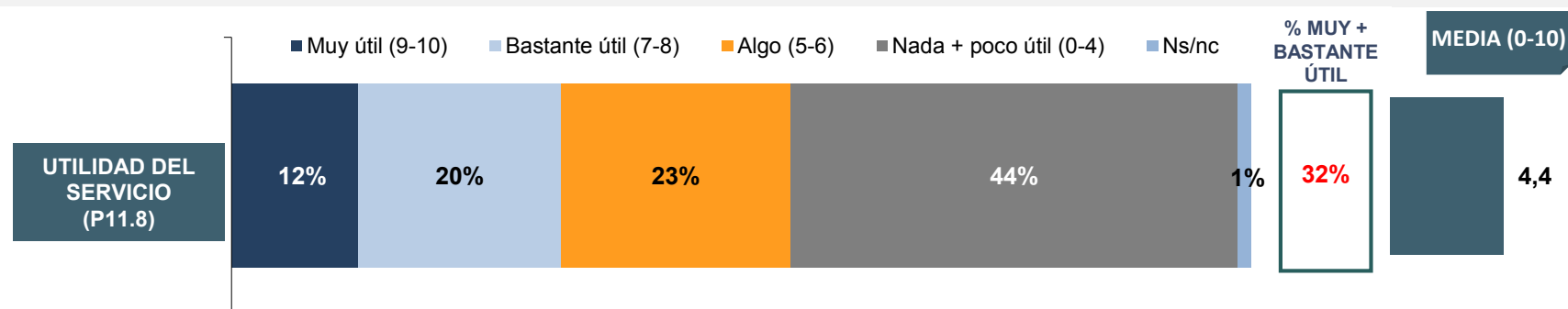
#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P11.7)



- La valoración global con el Servicio de Intermediación resulta poco elevada, el 52% del conjunto de las personas usuarias se muestran satisfechas, con una media de 6'3.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P11.8)



- Únicamente un 32% de las personas usuarias del Servicio de Intermediación lo considera muy o bastante útil.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)

## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

B.1.2. Servicio de Información

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

B.1.5. Servicio de Intermediación

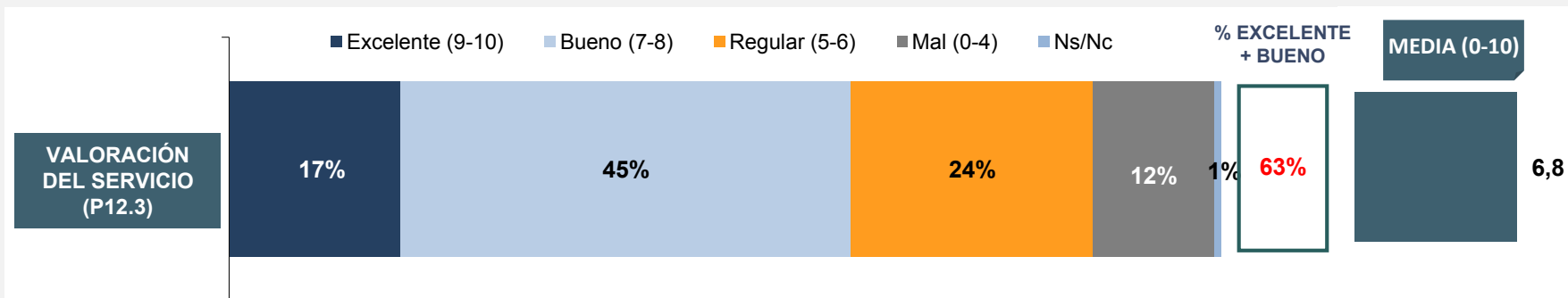
**B.1.6. Servicio de Programas de Empleo**

B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.1.6. Servicio de Programas de Empleo

### Programas de Empleo

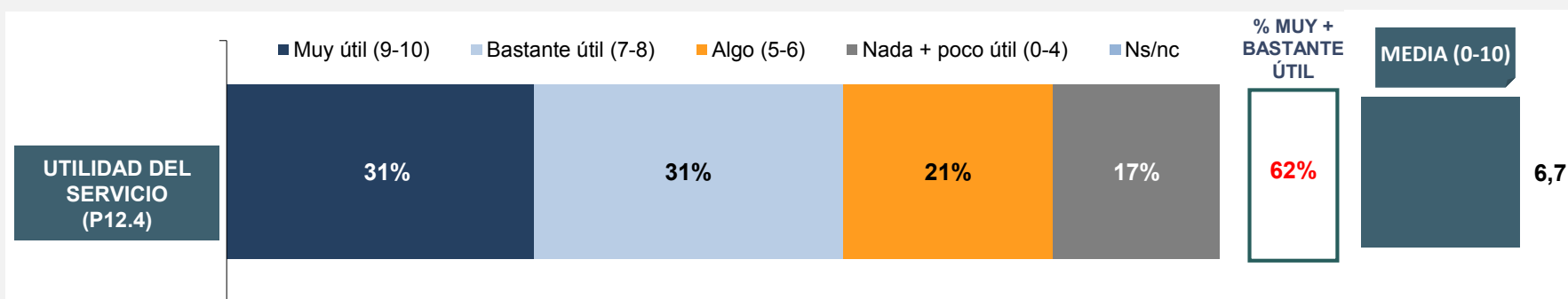
#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P12.3)



- La valoración global con el Servicio de Programas de Empleo resulta moderado, puesto que el 63% del conjunto de las personas usuarias se muestran satisfechas, con una media de 6'8.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo (n=243)

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P12.4)



- Un 62% de las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo (n=243)

## **B.1. Demandantes**

B.1.1. Características de la muestra

B.1.2. Servicio de Información

B.1.3. Servicio de Orientación Laboral

B.1.4. Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

B.1.5. Servicio de Intermediación

B.1.6. Servicio de Servicio de Programas de Empleo

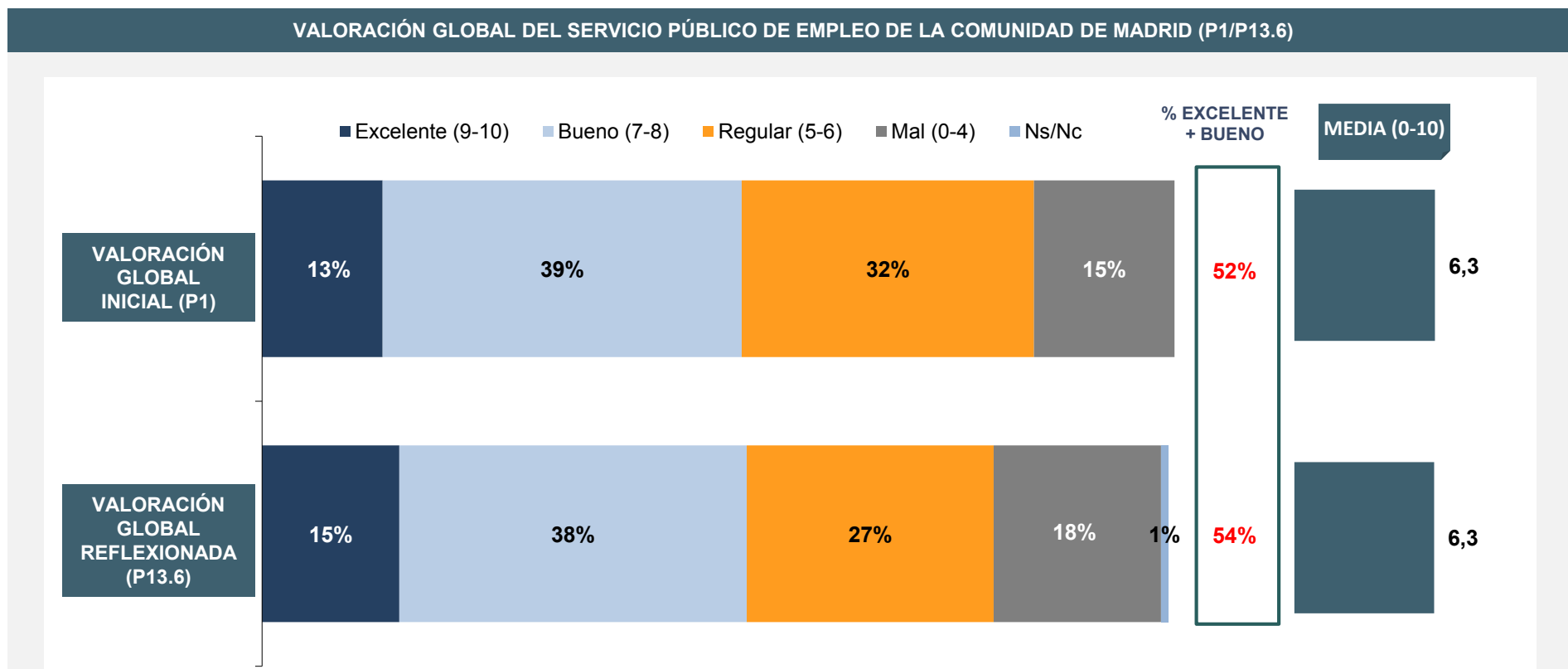
**B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo**



## ➤ B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- Medimos la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid que realizan las personas usuarias, a través de dos preguntas:
  - Una, al principio del cuestionario, y es la pregunta que recoge el grado de satisfacción espontáneo que muestran las personas usuarias, es decir, la “impresión” que les ha quedado tras la utilización del servicio. A esta valoración la denominamos “**Valoración Global Inicial**”
  - Posteriormente, se valoran aspectos concretos del servicio utilizado (Información/Orientación Laboral/Gestión de la Formación desde OOEE/Intermediación/ Programas de Empleo) así como elementos transversales del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y una vez los han valorado todos, se pregunta de nuevo por la valoración global que hacen del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, es decir, una vez han considerado todos los aspectos analizados, a esta valoración la denominamos: “**Valoración Global Reflexionada**”.
  
- A continuación, mostramos los resultados:

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



- o La valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid por parte de las personas usuarias se mantiene tras el proceso de reflexión que supone la contestación del cuestionario.
- o No obstante, las personas usuarias valoran de forma moderada (52% y 54%) y con una valoración media de 6'3 en ambos casos, el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Base: Total muestra entrevistada

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

Procedemos a cruzar ambas variables de satisfacción global (la inicial y la reflexionada) para categorizar a las personas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en cuatro grupos diferenciados:

- **“Los/las convencidos/as”**, valoran satisfactoriamente la labor del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid inicialmente y después del “repass” de las áreas de actuación (42%).
- **“Inconformistas”**, se posicionan de forma discreta en ambas variables, no lograremos mejorar su valoración ni “poniendo en valor” nuestra actuación (34%).
- **“Recuperables”**, inicialmente otorgan valoraciones más discretas que terminan siendo de carácter más favorable una vez conocidas las áreas de actividad (12%).
- **“Susceptibles”**, aunque comienzan valorando con puntuaciones más satisfactorias, no logran “mantener” esa valoración (10%).

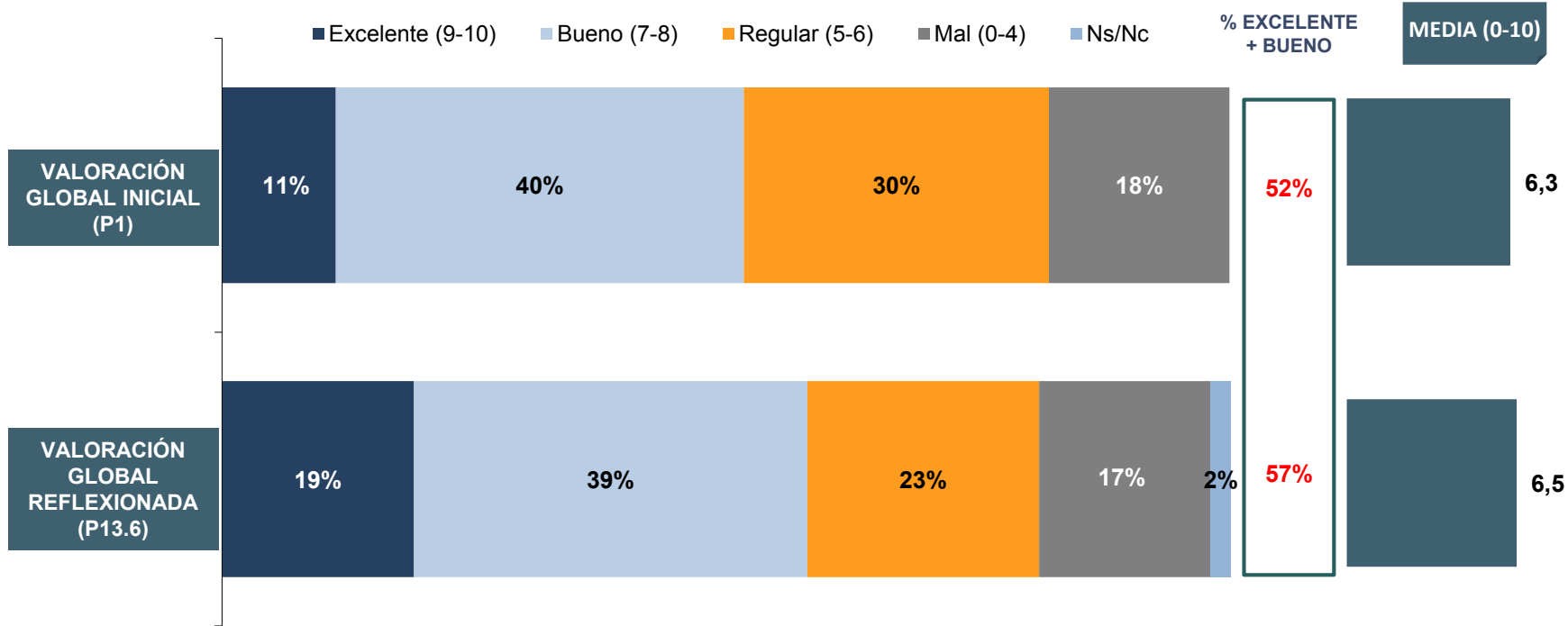


## > B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- En los gráficos de las siguientes páginas, segmentamos las valoraciones globales del Servicio Público de Empleo, tanto la inicial como la reflexionada, en función del servicio utilizado por las personas usuarias, para dar respuesta a la siguiente cuestión: **¿Cómo valoran globalmente el Servicio Público de Empleo los usuarios de ... Información/Orientación Laboral/Gestión de la Formación desde OEEE/Intermediación/Programas de Empleo?**
- Observándose cómo ambas valoraciones no varían y resultando siempre que la valoración realizada del Servicio Público de Empleo es menor que la valoración realizada al servicio utilizado (que se ha descrito en las páginas anteriores).

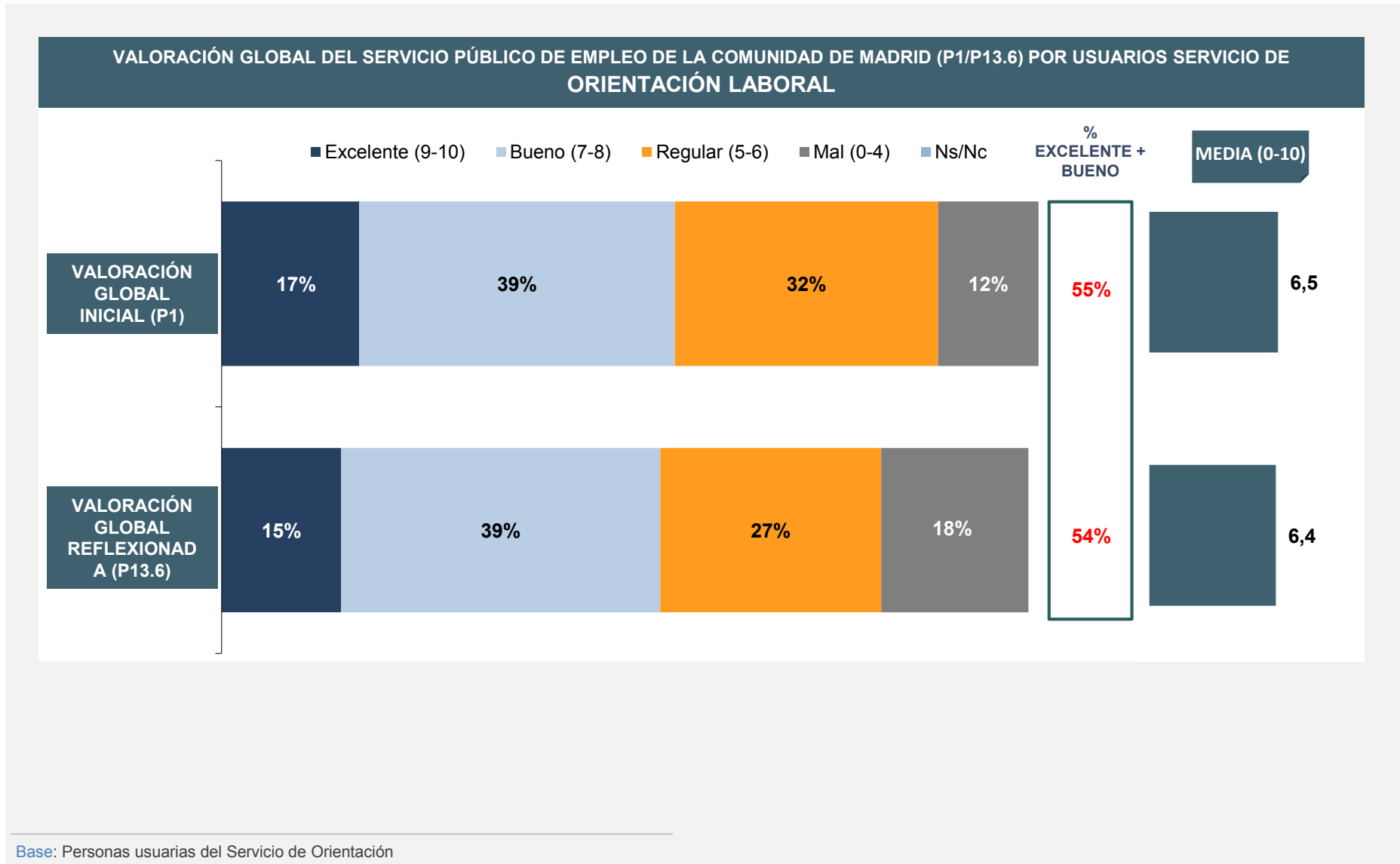
## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P1/P13.6) POR USUARIOS SERVICIO DE INFORMACIÓN

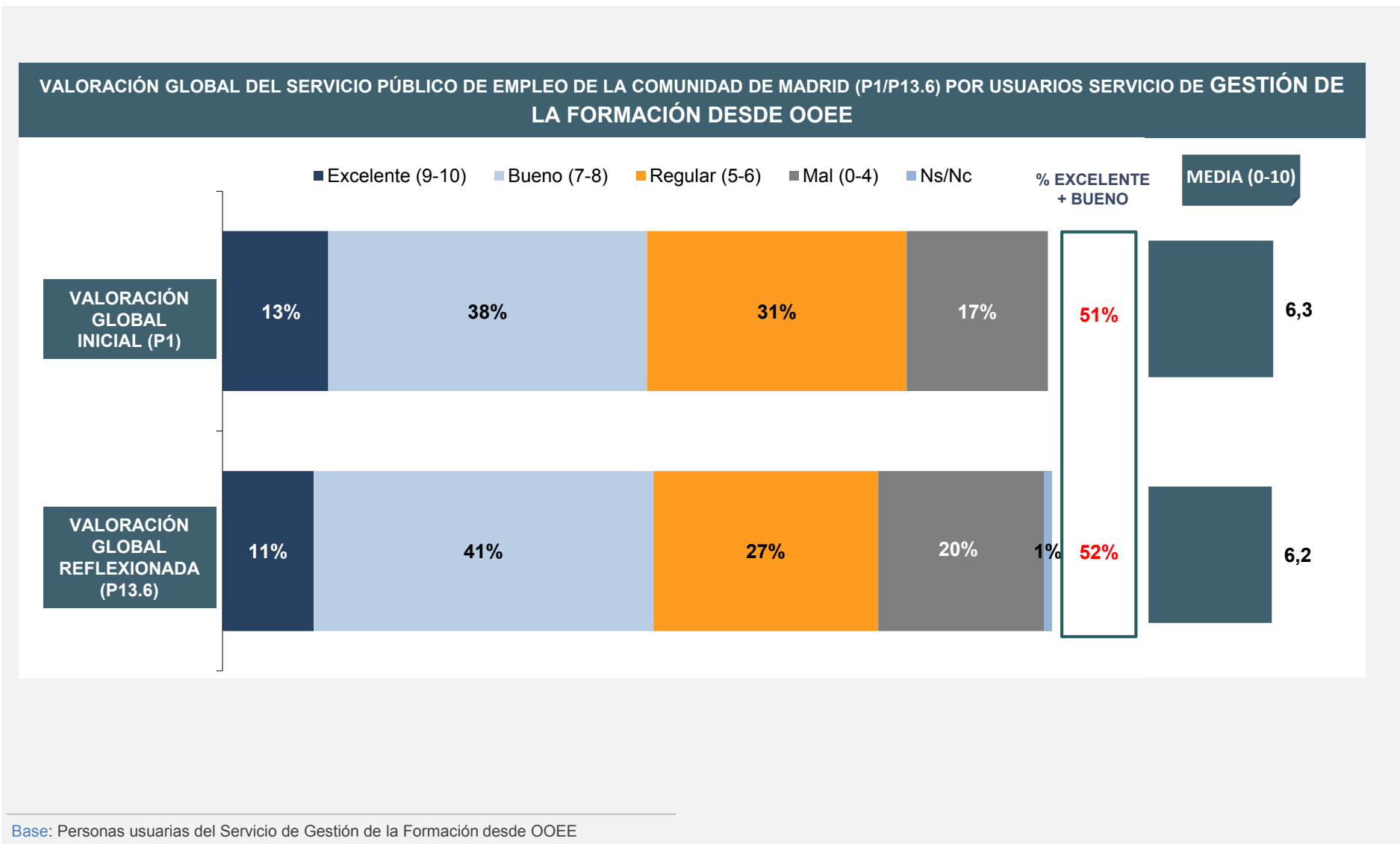


Base: Personas usuarias del Servicio de Información

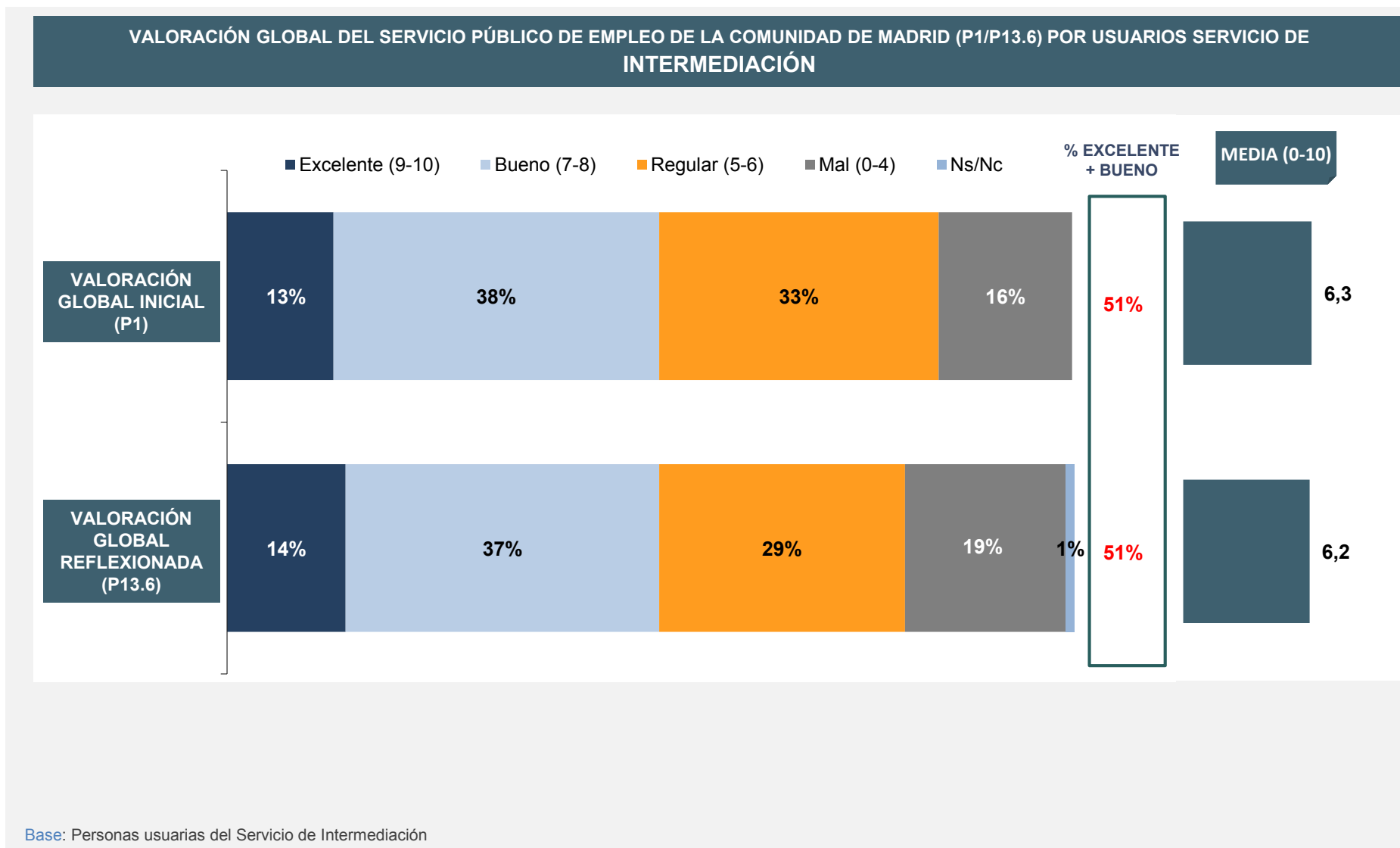
## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



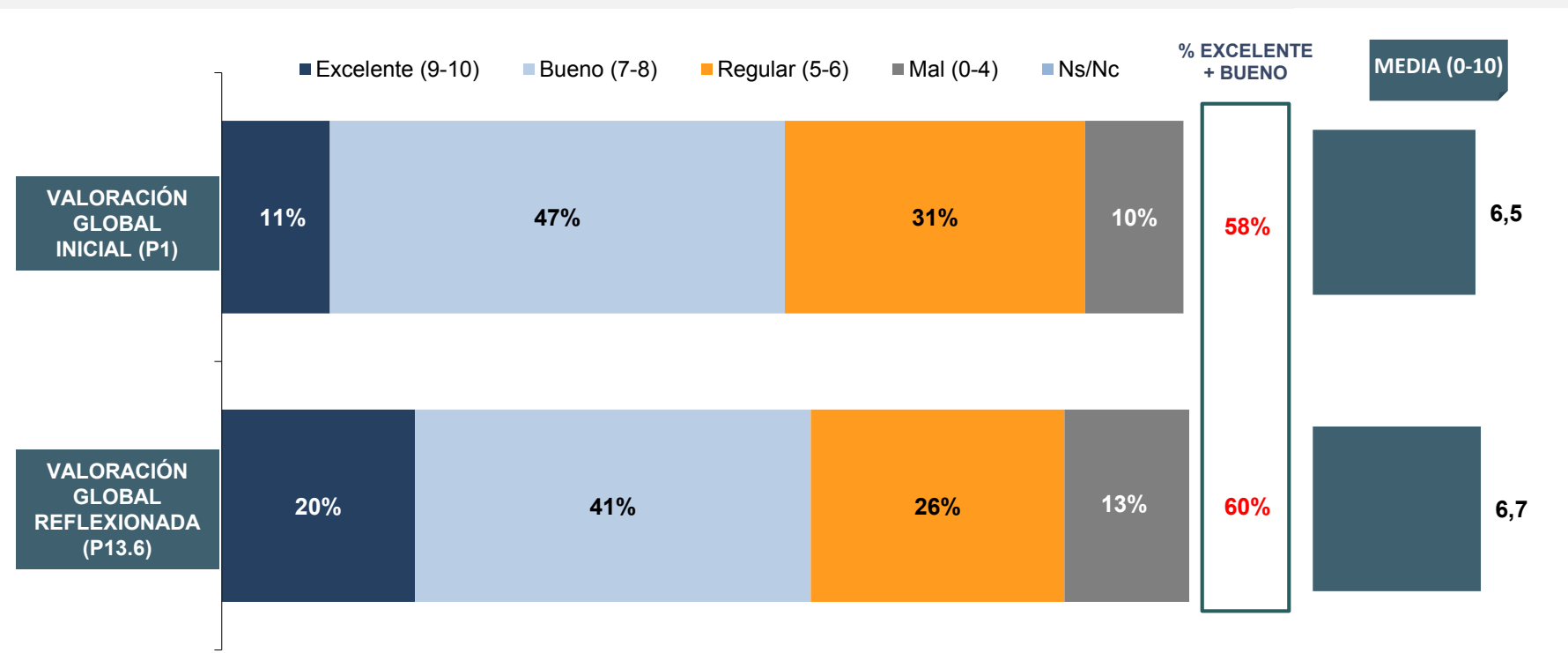
## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo





## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P1/P13.6) POR USUARIOS SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO

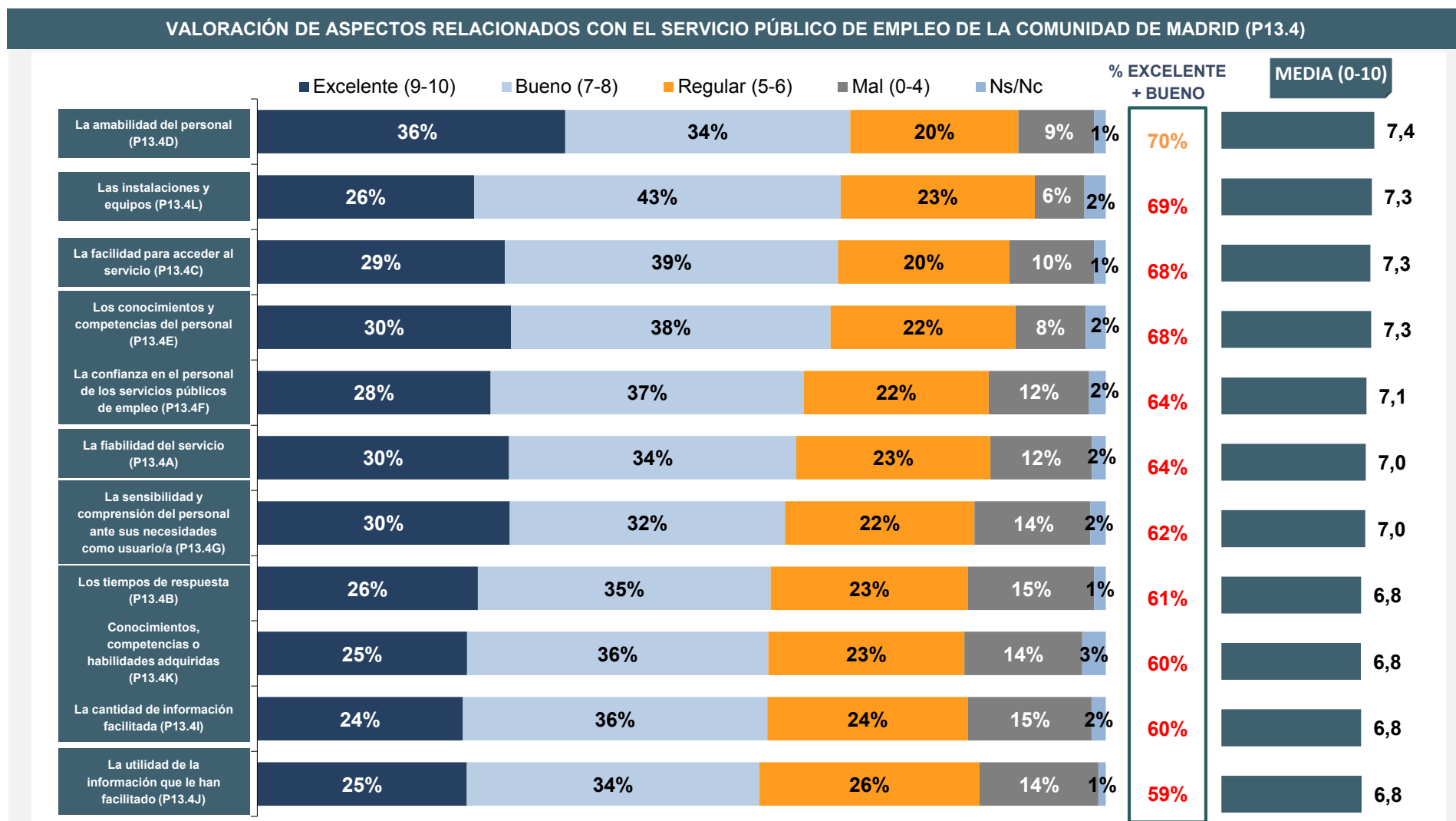


Base: Personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo

## ► B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

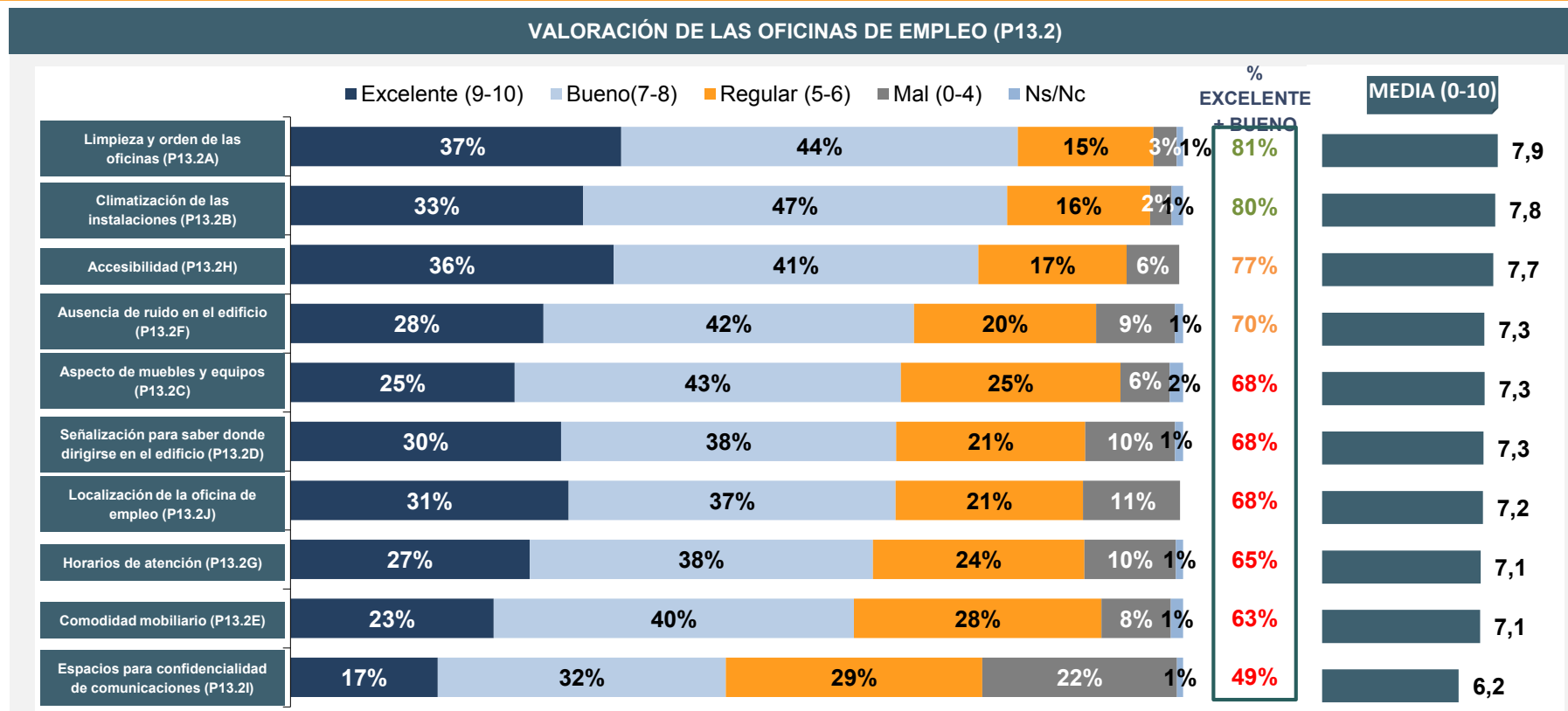
- El aspecto relacionado con la amabilidad del personal (70%) obtiene la valoración más elevada con una valoración media de 7'4.
- Los aspectos con índices cercanos a una satisfacción aceptable son los relacionados con:
  - Las instalaciones y equipos (69%).
  - La facilidad para acceder al servicio (68%).
  - Conocimientos y competencias del personal (68%).
- Mientras que el resto de los aspectos valorados obtienen valoraciones inferiores por parte de las personas usuarias, se consideran aspectos susceptibles de mejorar:
  - La fiabilidad del servicio (64%).
  - La confianza en el personal del Servicio Público de Empleo (64%).
  - La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades como usuario/a (62%).
  - Los tiempos de respuesta (60%).
  - La utilidad de la información que le han facilitado (61%).
  - Los conocimientos, competencias o habilidades adquiridas (60%).
  - La cantidad de información facilitada (59%).
- Además, se observa que las personas usuarias del Servicio de Formación e Intermediación presentan una valoración menor en la mayoría de los aspectos analizados. En cambio, el Servicio de Orientación y Programas de Empleo obtienen la valoración media más elevada en la mayoría de los aspectos.

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



Base: Total muestra entrevistada

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

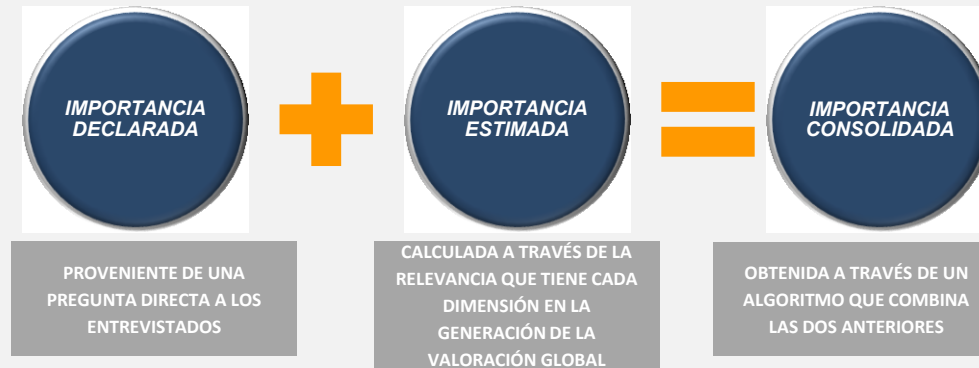


- Los aspectos referidos a las instalaciones de las oficinas de empleo registran valoraciones diferenciadas entre las personas demandantes que han hecho uso de ellas.
- Se obtienen unos índices óptimos en los aspectos relacionados con "la limpieza y orden de las oficinas" (81%) con una valoración de 7'9, y con "la climatización de las instalaciones" (80%) con una valoración de 7'8. Además, "la accesibilidad" a las propias instalaciones también obtiene una tasa de valoración aceptable (77%) con una puntuación media de 7'7.
- Las personas usuarias se muestran más críticas con "los espacios para la confidencialidad de comunicaciones" (49%) con una valoración media de 6'2.

Base: Total de personas usuarias que ha acudido a las oficinas del Servicio Público de Empleo en el último año (n=2.348)

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

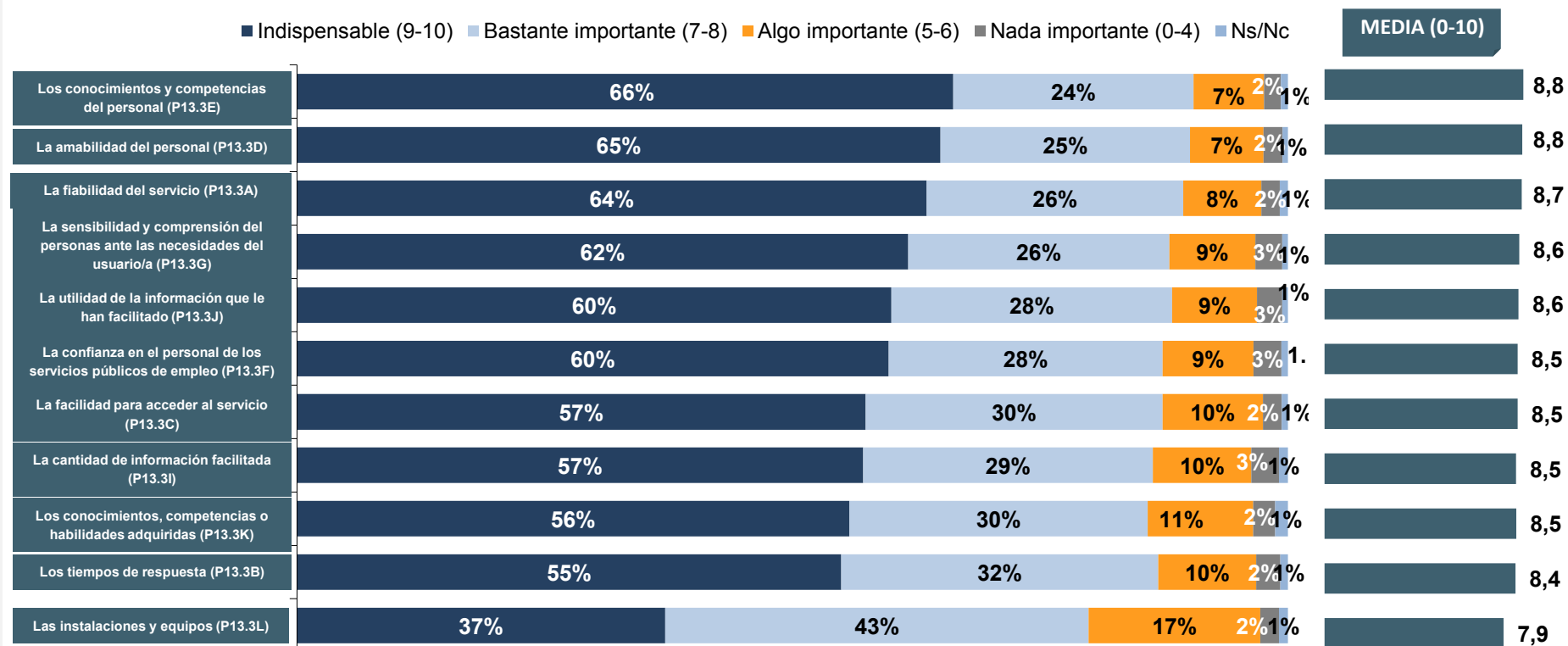
- Una vez se ha descrito cuál es el nivel de valoración que alcanza cada uno de los aspectos analizados, es determinante establecer hasta qué punto se configuran como importantes cada uno de ellos.
- Este análisis lo vamos a realizar combinando dos informaciones:



- Concretamente:
  - IMPORTANCIA "DECLARADA" (indicador directo) de cada uno de los aspectos analizados.
    - Obtenida a partir de las respuestas directas de las personas entrevistadas (se preguntaban al final del cuestionario).
  - IMPORTANCIA "ESTIMADA" (indicador indirecto); no declarada.
    - Es el grado de contribución o peso de cada dimensión en la satisfacción global.
    - Se obtiene a través del estadístico "Coeficiente de contribución".
    - Pone en relación la respuesta a cada una de las diferentes variables, con la respuesta a la pregunta de satisfacción global.
  - IMPORTANCIA "CONSOLIDADA" (indicador indirecto).
    - Obtenida a través de una fórmula que aporta un peso específico a las variables "Importancia Declarada" e "Importancia Estimada".

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA DECLARADA (P13.3)



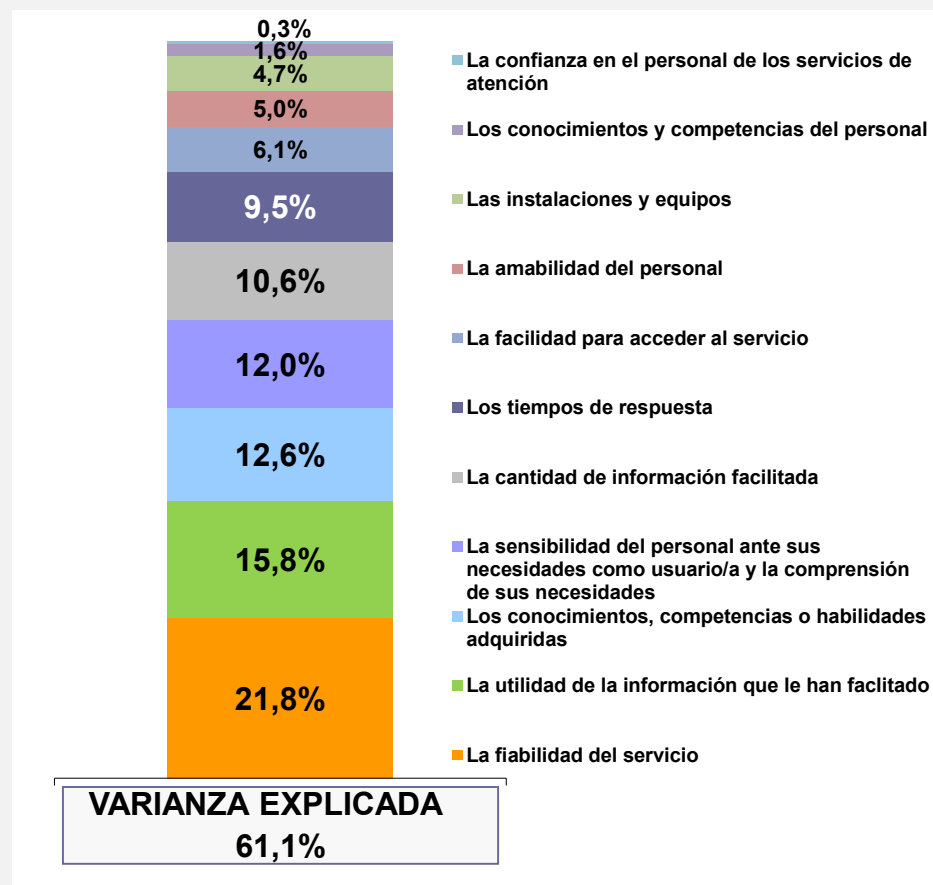
- Respecto a la pregunta directa correspondiente a la importancia de los diferentes aspectos analizados, se observa que las personas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid tienden a otorgar un elevado nivel de importancia a la totalidad de las variables.
- En todo caso, se destacan toda una serie de aspectos que tienen como común denominador las personas. En concreto, la profesionalidad, la amabilidad, la fiabilidad, la sensibilidad y comprensión del personal ante las necesidades de la persona usuaria junto con la fiabilidad del servicio.
- Por el contrario, el aspecto al se le concede menor relevancia es el referido a las instalaciones y equipos.

Base: Total muestra entrevistada

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA ESTIMADA\*

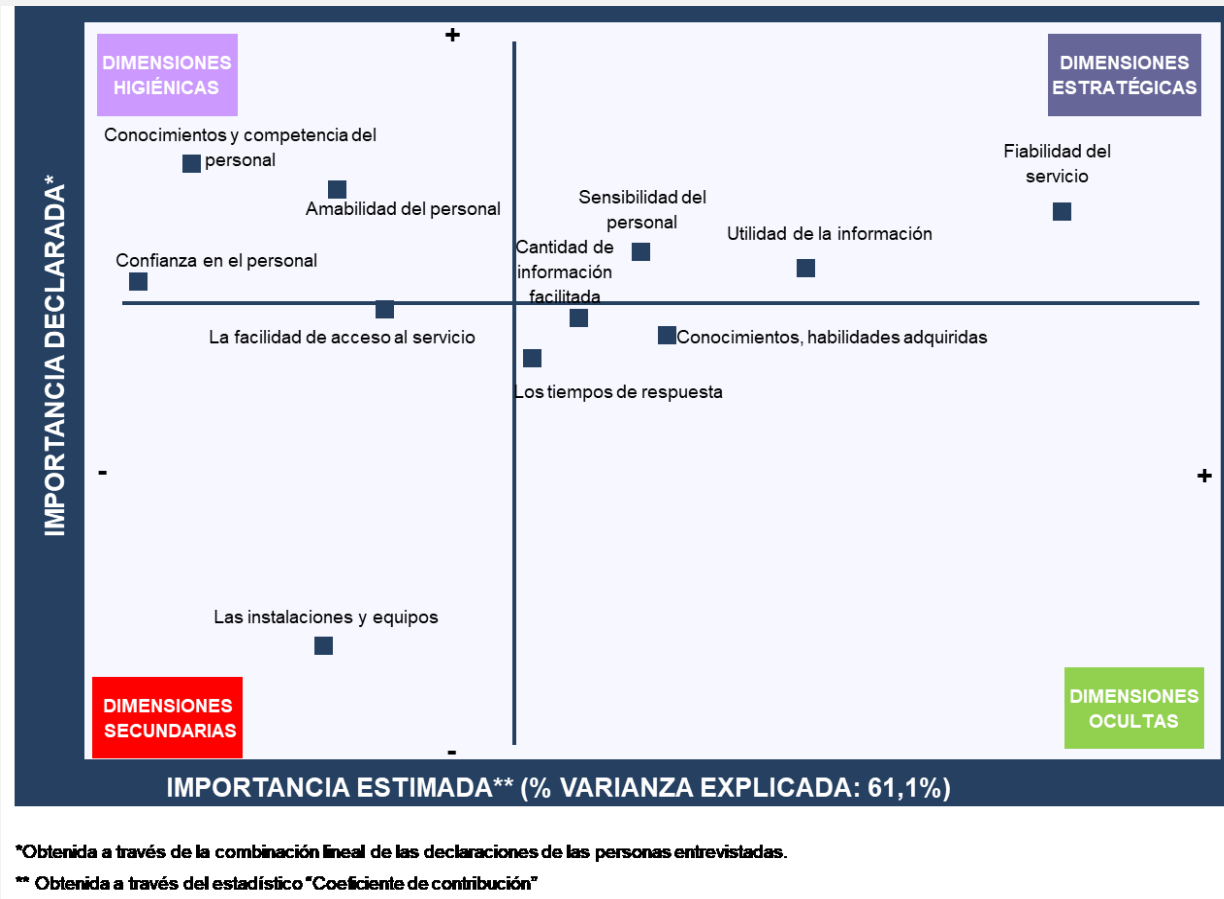
- De cara a profundizar en la importancia de los diferentes aspectos analizados, obtenemos el peso específico de cada uno de ellos en la "Valoración Global" del servicio a través del análisis de contribución.
- De esta forma, si analizamos la contribución estadística de estos once aspectos o factores en la valoración global podemos comprobar cómo:
  - La contribución explica el 61,1% de la valoración global. Es decir, aproximadamente el 40% de la valoración global con el servicio se apoya en variables que no están contempladas en el análisis. A este respecto, hemos de tener en cuenta que las personas usuarias quizás condicionen parte de su valoración en el éxito final de su búsqueda de empleo.
  - Cabe destacar que algunas de las variables determinantes en el plano consciente que hemos analizado anteriormente, la "importancia declarada" se constituyen en variables higiénicas al no condicionar una mayor satisfacción global.
  - La fiabilidad del servicio y la utilidad de la información aparecen como los aspectos más importantes.



\*Obtenida a través del estadístico "Coeficiente de contribución"

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- Los datos nos permiten profundizar en el análisis de estos dos planos de la importancia. Así, establecemos cuatro categorías diferenciadas:

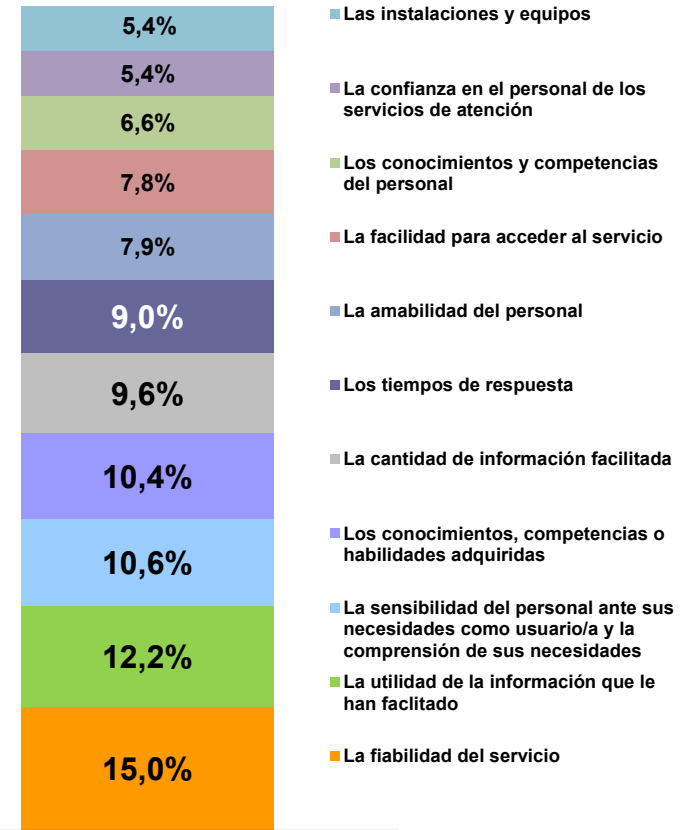




## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA CONSOLIDADA\*

- El análisis caería en el simplismo si tan solo atendiéramos a una de las dos categorías de importancia:
  - La declarada.
  - La estimada.
- Al considerar la importancia como una variable que condiciona nuestro interés en priorizar las actuaciones que tengan por resultado incrementar la satisfacción global, debemos contemplar tanto el plano consciente, aquello que declaran las personas entrevistadas, como el inconsciente, lo que estadísticamente está demostrado que “construye” más satisfacción.
- Con el objetivo de simplificar las actuaciones construimos la “importancia consolidada” como resultante de un algoritmo que combina estos dos tipos de importancia.



\*Obtenida a través de la combinación lineal de las declaraciones de las personas entrevistadas.

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

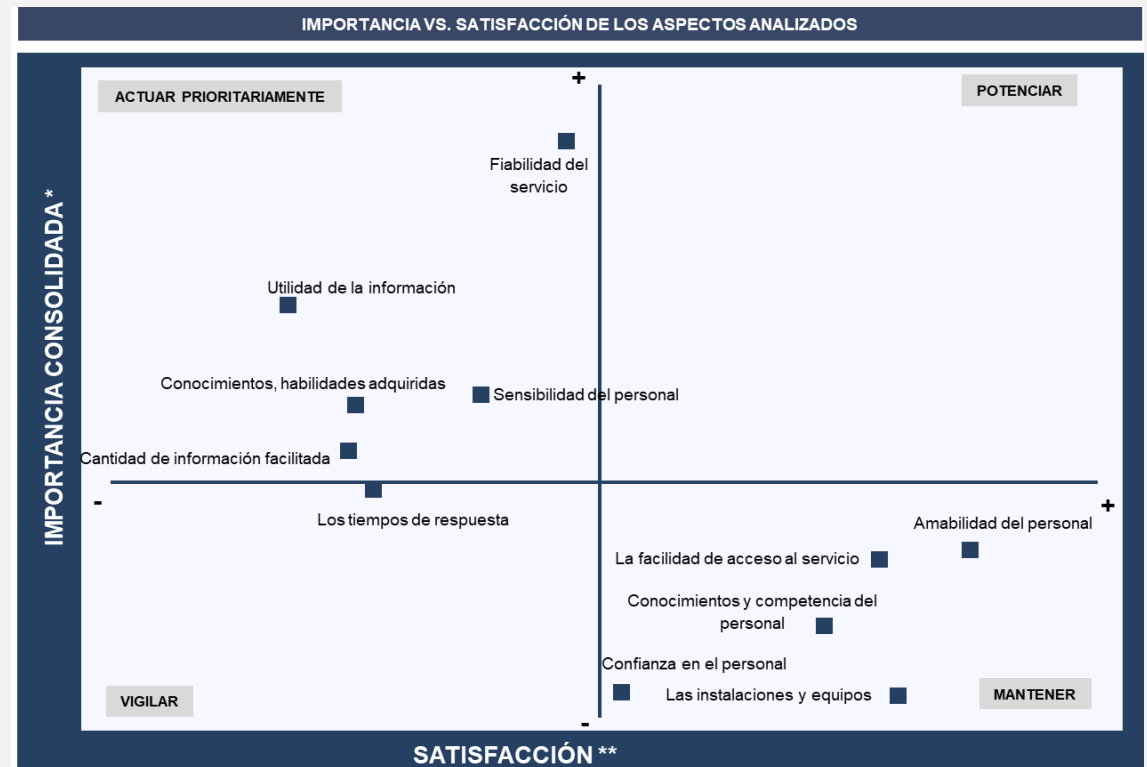
o Del análisis de la importancia y satisfacción atribuidas a cada una de las dimensiones por parte de las personas demandantes podemos extraer las siguientes conclusiones:

o Prioridades de actuación (alta importancia y baja satisfacción):

- o Fiabilidad del servicio.
- o Utilidad de la información.
- o Sensibilidad del personal.
- o Conocimientos y habilidades adquiridas.
- o Cantidad de información facilitada.

o Áreas a vigilar (baja importancia pero baja satisfacción):

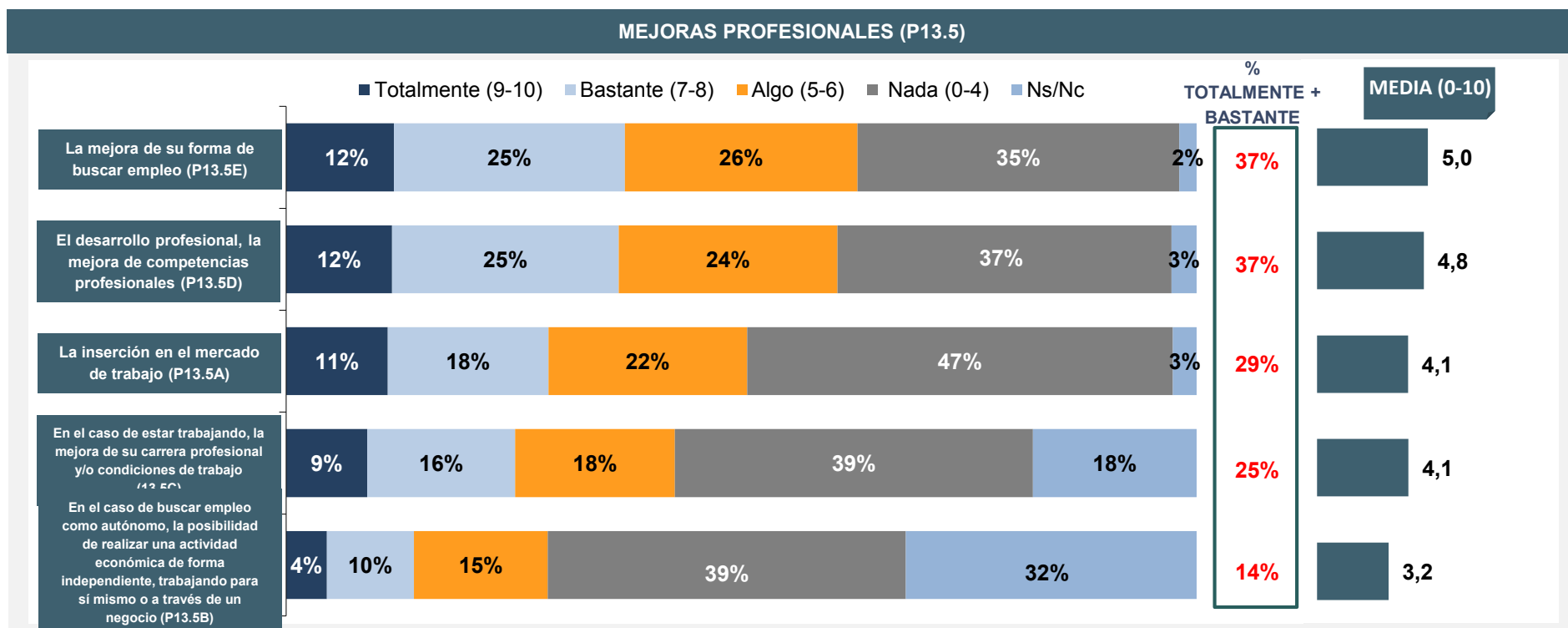
- o Los tiempos de respuesta.



\*Obtenida a través de un algoritmo que aporta un peso específico a las variables Importancia Declarada e Importancia Estimada.

\*\* Porcentaje de Satisfechos (7, 8, 9 ó 10)

## B.1.7. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



- En términos generales, las personas usuarias no perciben que los aspectos referidos al Servicio Público de Empleo le proporcionen una elevada mejora respecto a su vida laboral.
- Consideran que en mayor medida el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido para la mejora de su forma de buscar empleo (37%), además de contribuir al desarrollo profesional y a la mejora de las competencias profesionales (37%).
- En menor medida, las personas usuarias afirman que el Servicio Público de Empleo ha contribuido, en el caso de estar trabajando, en la mejora de su carrera profesional y/o las condiciones de trabajo (25%) y en el caso de buscar empleo como autónomo, la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente, trabajando para sí mismo o a través de un negocio (14%).

Base: Total muestra entrevistada

B.1. Demandantes

**B.2. Empresas empleadoras**



## **B.2. Empresas empleadoras**

### **B.2.1. Características de la muestra**

B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento

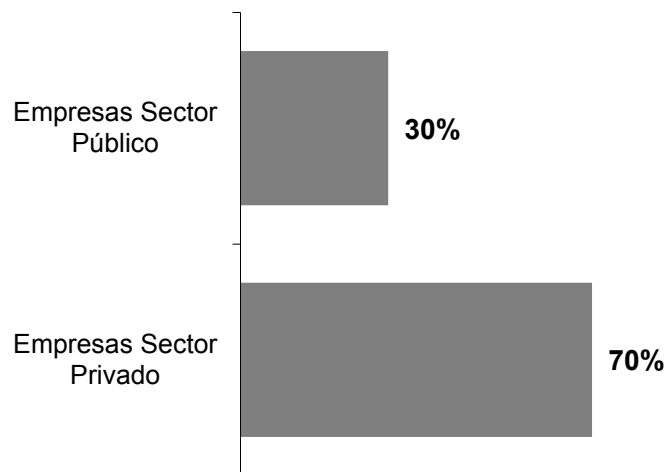
B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

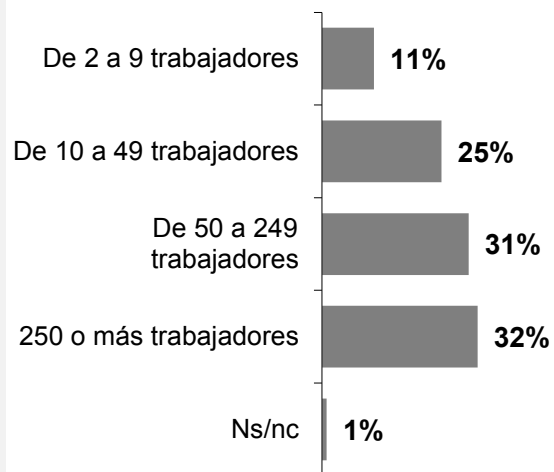
## B.2.1. Características de la muestra

- Se han efectuado un total de 213 encuestas a empleadores que han utilizado los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

### TIPOLOGÍA DE EMPRESA \*



### EMPRESAS ENCUESTADAS SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA (D.1)\*

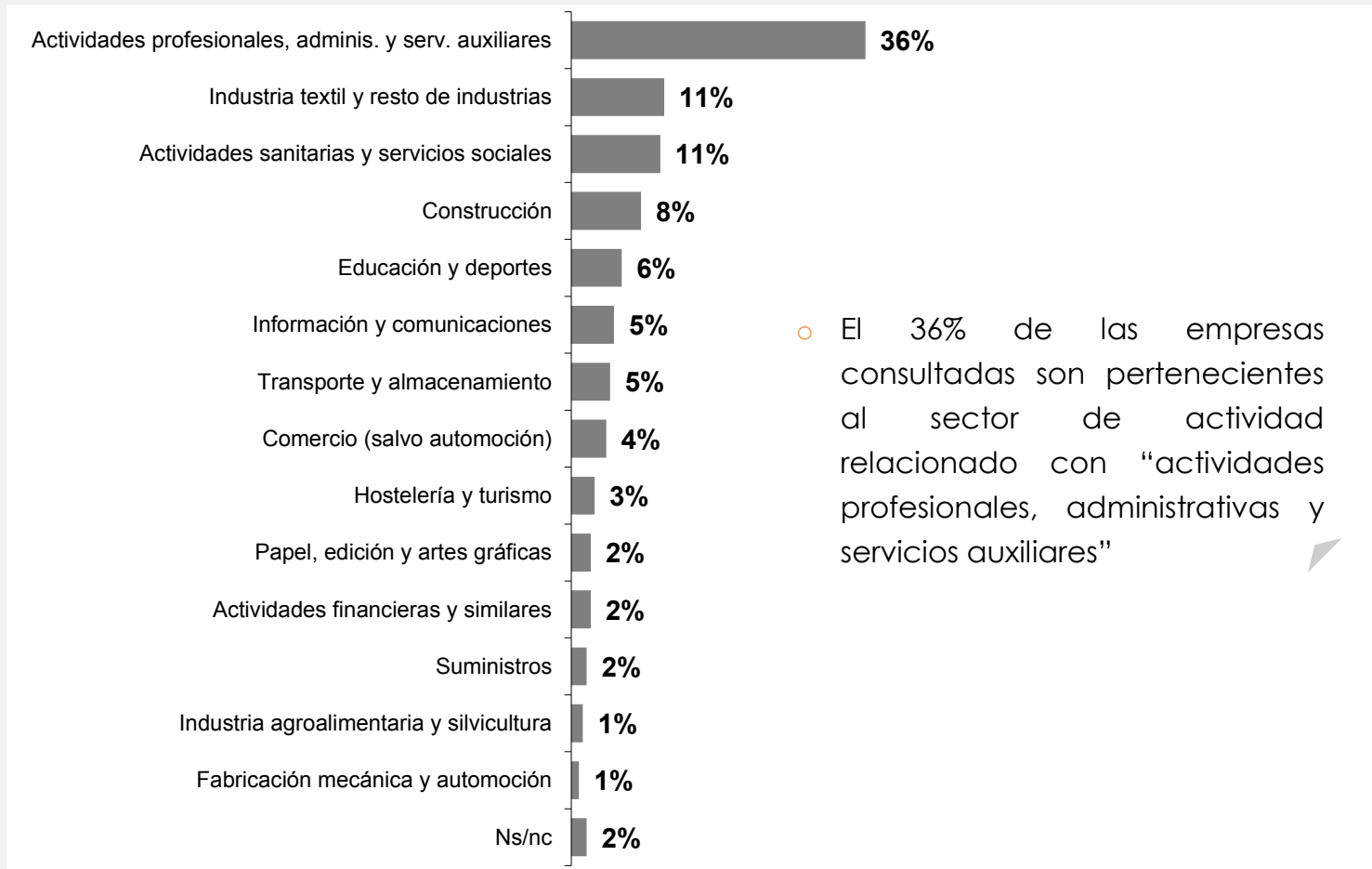


\*Pregunta sugerida, única respuesta

Base: Total muestra entrevistada

## B.2.1. Características de la muestra

### EMPRESAS ENCUESTADAS SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD PRINCIPAL (D.2)\*



\*Pregunta sugerida, única respuesta

Base: Total muestra entrevistada

## **B.2. Empresas empleadoras**

B.2.1. Características de la muestra

**B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento**

B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

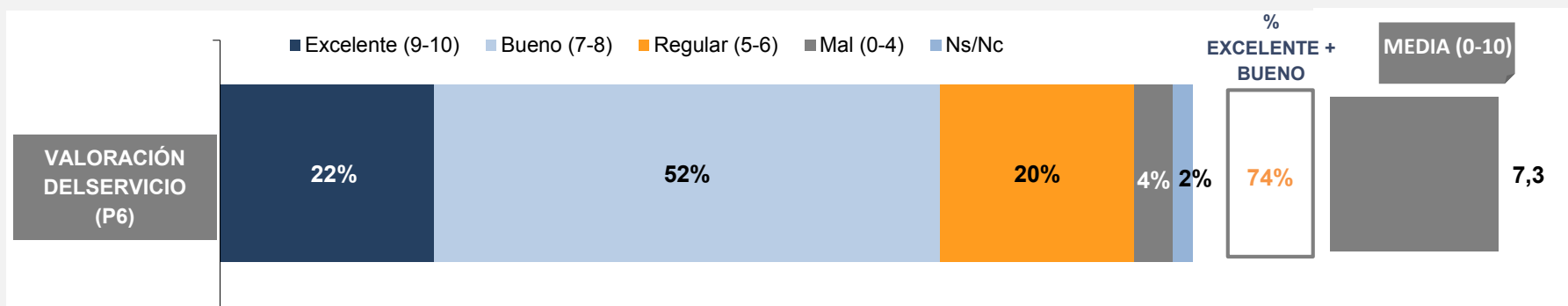
B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



## B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento

### Información y Asesoramiento

#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P6)

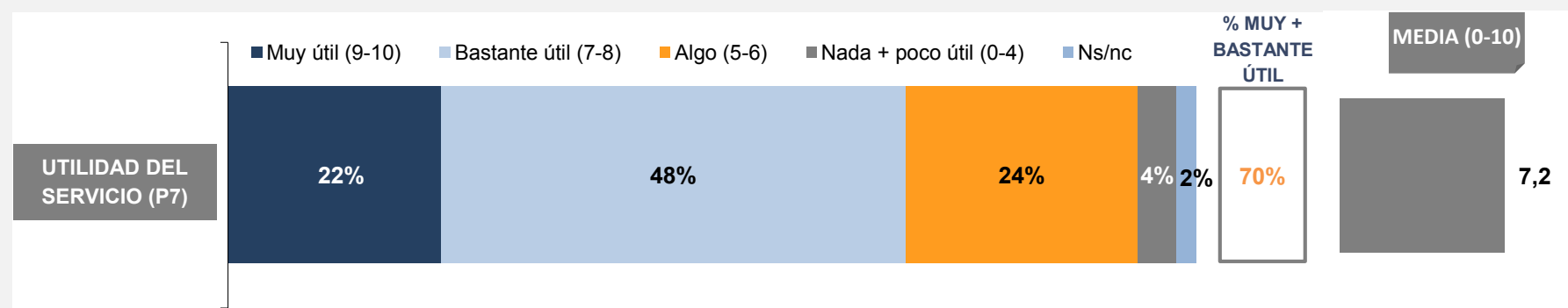


- La valoración global con el Servicio de Información y Asesoramiento resulta adecuado, el 74% del conjunto de las empresas usuarias se muestran satisfechas, con una media de 7'3.

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento (n=50)

NOTA: Base muestral reducida

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P7)



- El 70% de las empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento (n=50)

NOTA: Base muestral reducida

## **B.2. Empresas empleadoras**

B.2.1. Características de la muestra

B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento

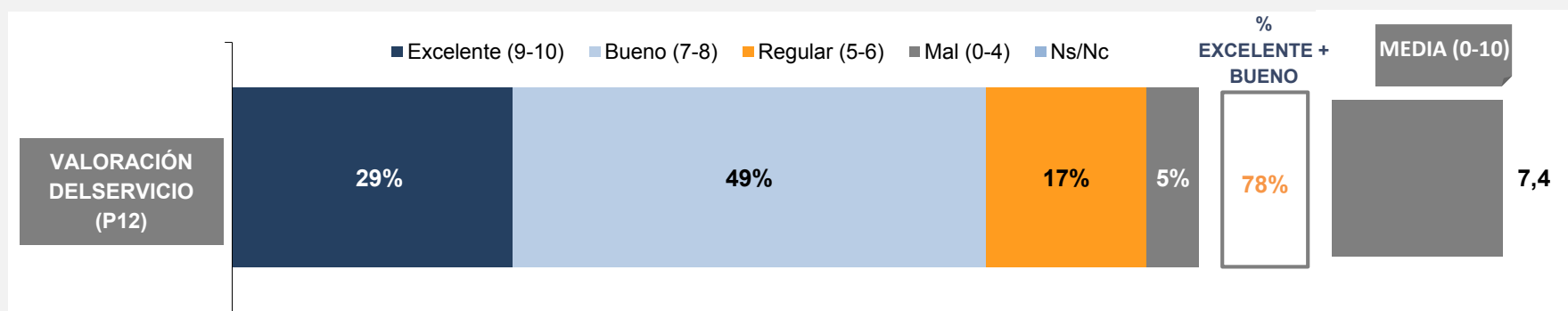
**B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo**

B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

## B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

### Gestión de Ofertas de Empleo

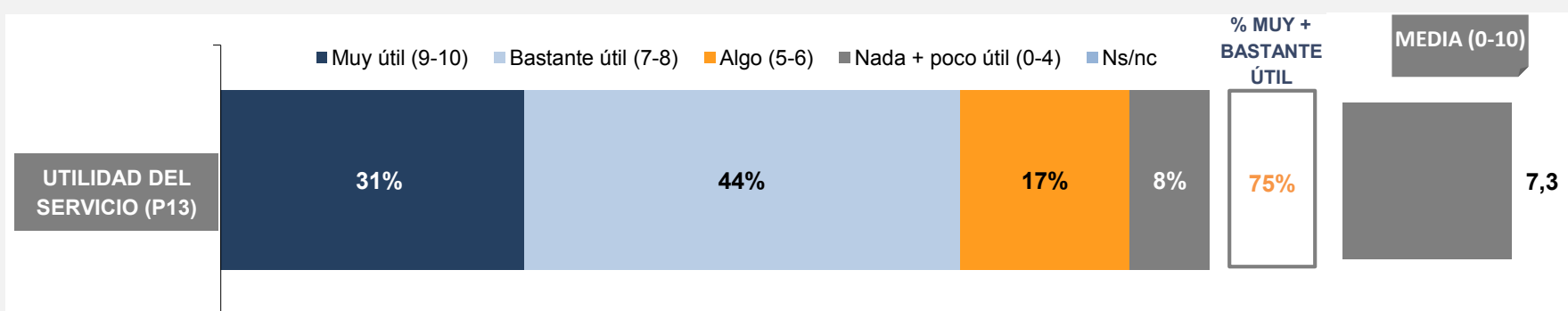
#### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P12)



- La valoración global con el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo al igual que el anterior servicio (Información y Asesoramiento) resulta adecuado, el 78% del conjunto de las empresas usuarias se muestran satisfechas, con una media de 7'4.

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186)

#### UTILIDAD DEL SERVICIO (P13)



- Un 75% de las empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo lo considera de máxima utilidad.

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186)

## **B.2. Empresas empleadoras**

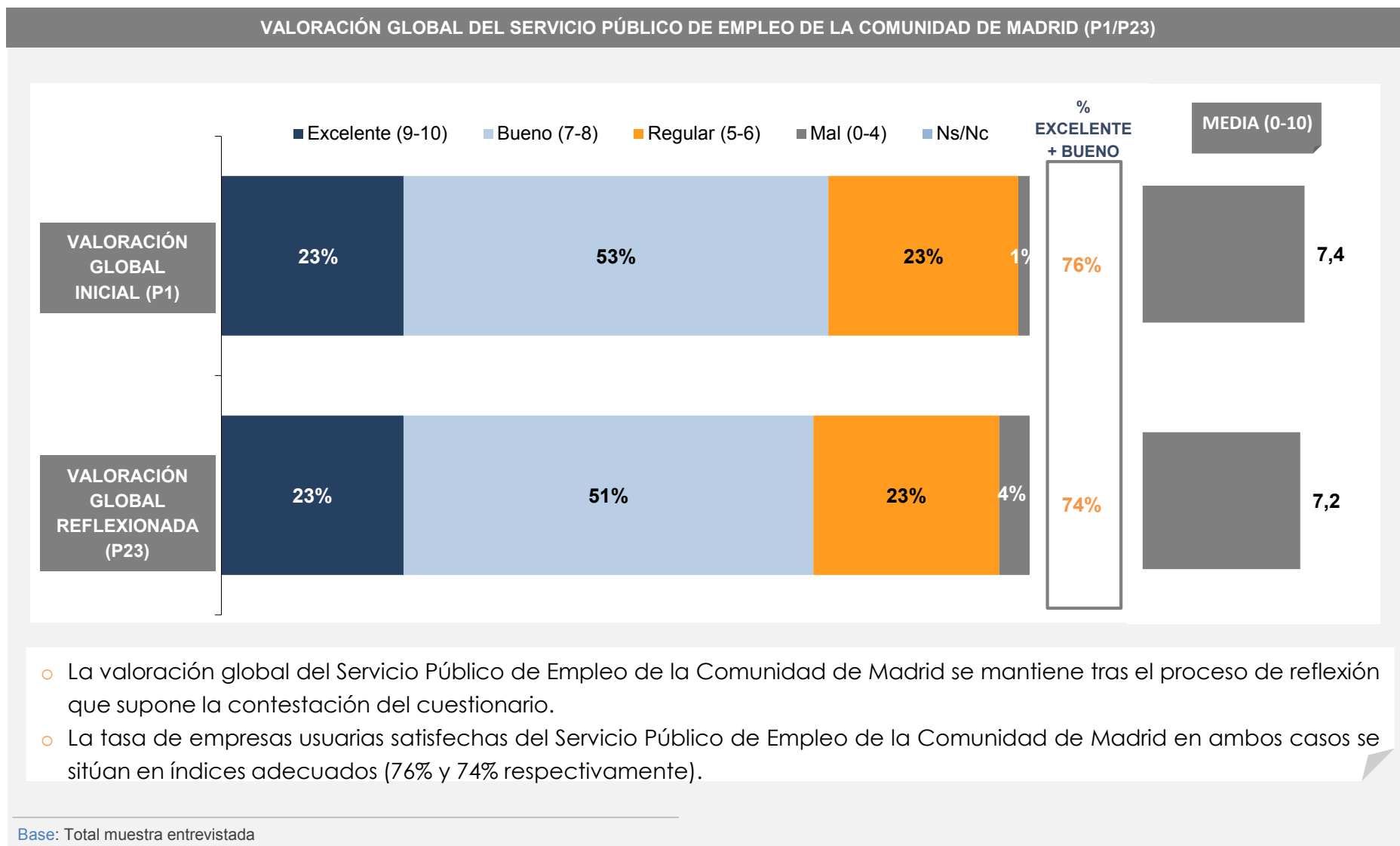
B.2.1. Características de la muestra

B.2.2. Servicio de Información y Asesoramiento

B.2.3. Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

**B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo**

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- Procedemos a cruzar ambas variables de satisfacción global para categorizar a las empresas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en cuatro grupos diferenciados:



■ **“Los/las convencidos/as”**, valoran satisfactoriamente la labor del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid inicialmente y después del “repasso” de las áreas de actuación (63%).

■ **“Inconformistas”**, se posicionan de forma discreta en ambas variables, no lograremos mejorar su valoración ni “poniendo en valor” nuestra actuación (15%).

■ **“Recuperables”**, inicialmente otorgan valoraciones más discretas que terminan siendo de carácter más favorable una vez conocidas las áreas de actividad (10%).

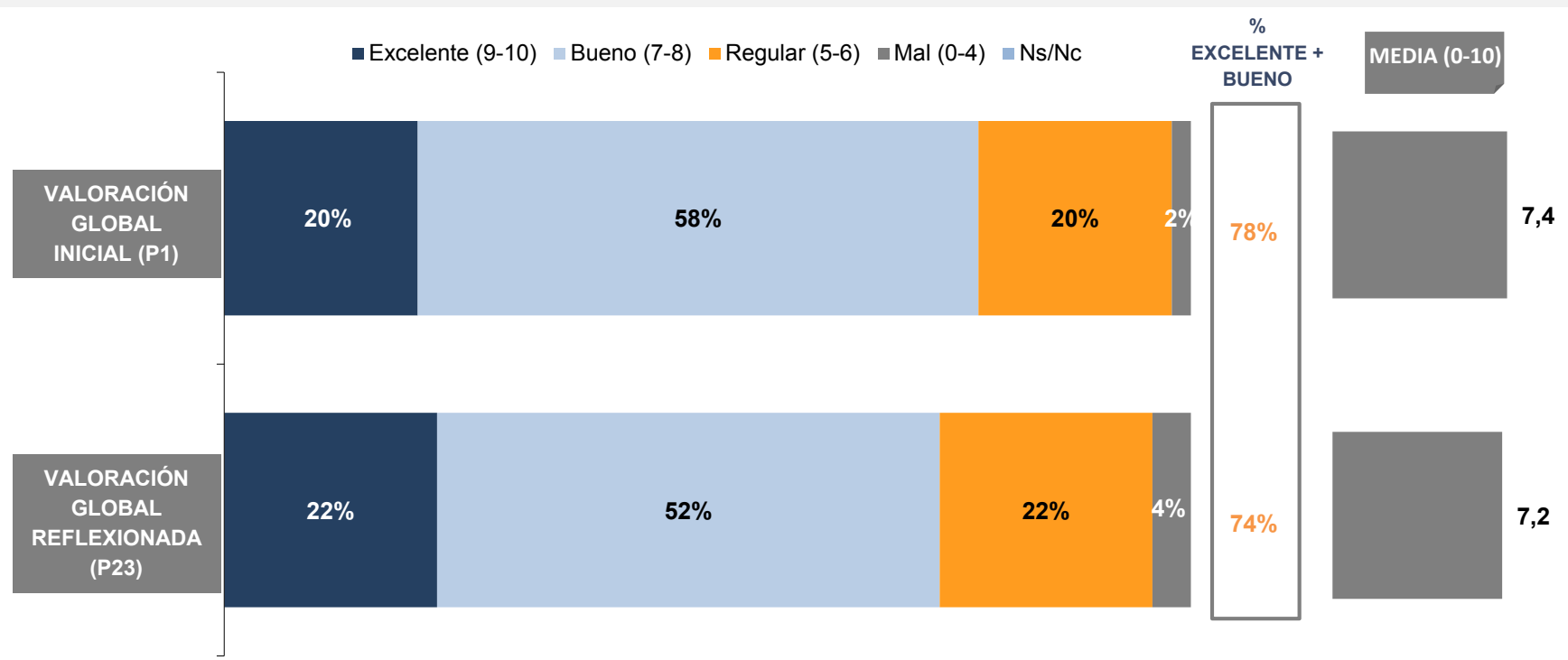
■ **“Susceptibles”**, aunque comienzan valorando con puntuaciones más satisfactorias, no logran “mantener” esa valoración (12%).

## ➤ B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- En los gráficos de las siguientes páginas, segmentamos las valoraciones globales del Servicio Público de Empleo, tanto la inicial como la reflexionada, en función del servicio utilizado por las empresas usuarias, para dar respuesta a la siguiente cuestión: **¿Cómo valoran globalmente el Servicio Público de Empleo los usuarios de ... Información y Asesoramiento/Gestión de Ofertas de Empleo ?**
- Observándose cómo ambas valoraciones no varían y, a diferencia de los que ocurría con el colectivo de demandantes, la valoración realizada del Servicio Público de Empleo es similar a la valoración realizada del servicio utilizado (que se ha descrito en las páginas anteriores).

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

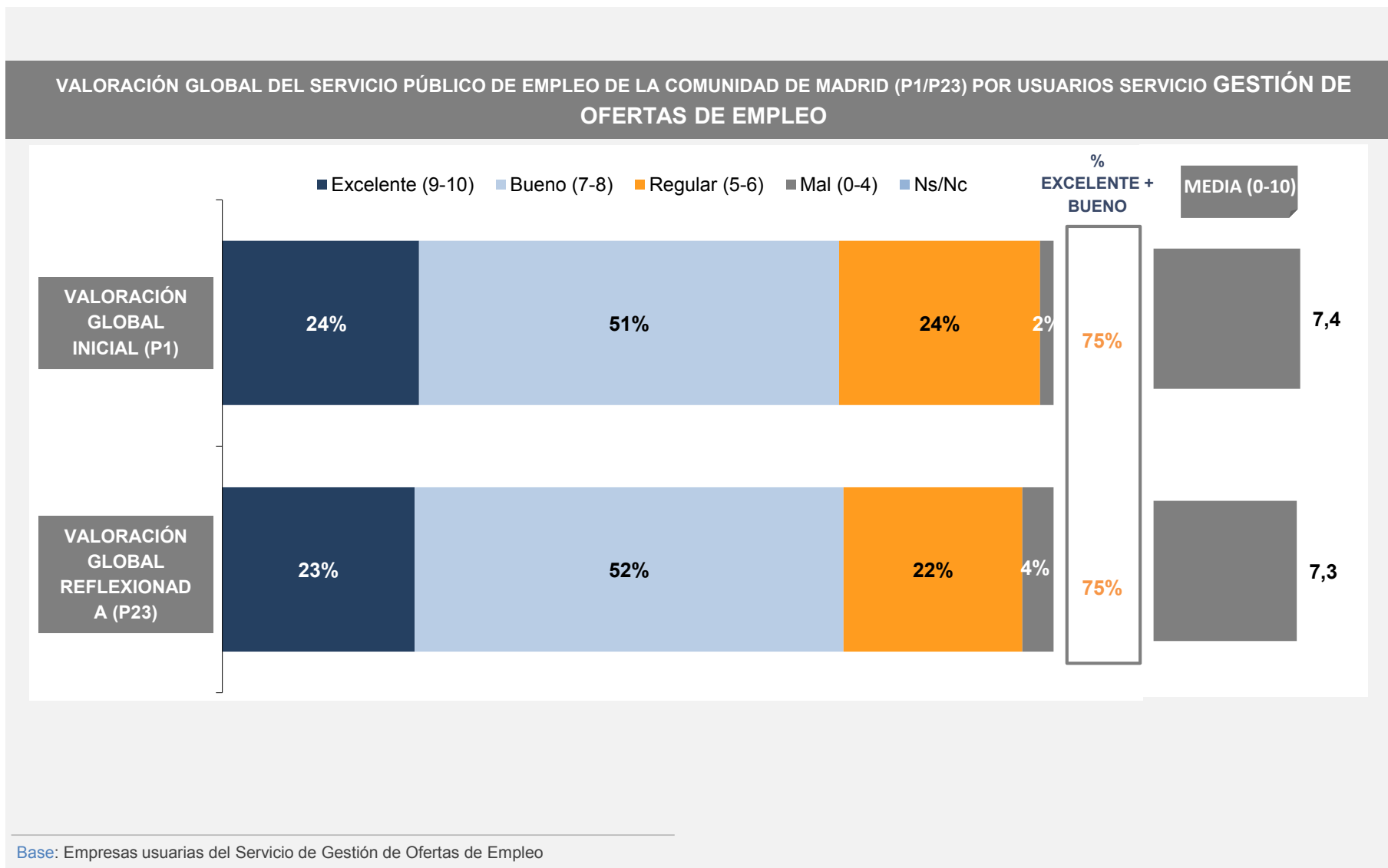
### VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P1/P23) POR USUARIOS SERVICIO INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO



Base: Empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento



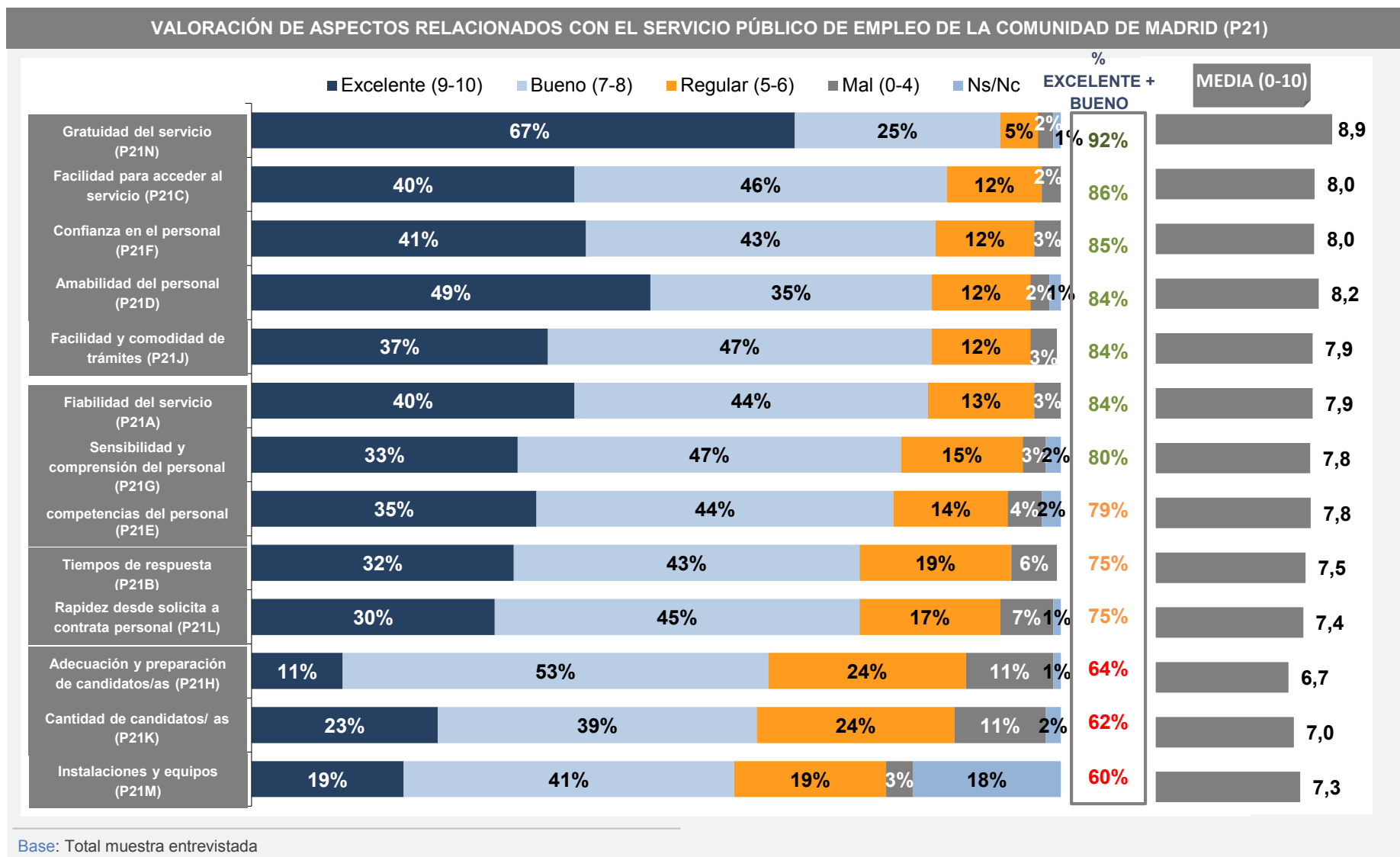
## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



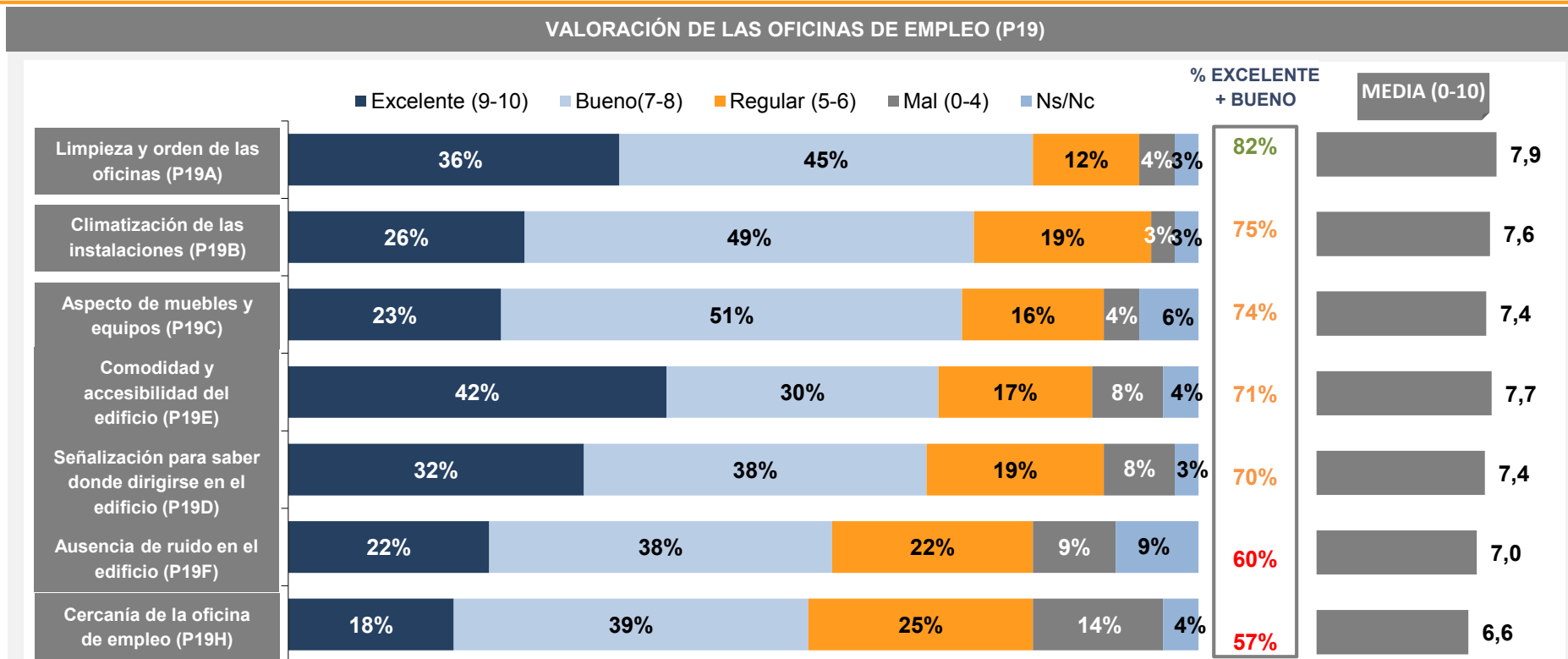
## ➤ B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- El aspecto relacionado con la gratuidad del servicio (94%) obtiene una tasa de empresas usuarias excelente, situándose por encima del 90% y con una valoración media de 8'9.
- Los aspectos con un índice óptimo de satisfacción son los relacionados con:
  - Facilidad para acceder al servicio (86%).
  - Confianza en el personal (85%).
  - La amabilidad del personal (84%).
  - Fiabilidad del servicio (84%).
  - Facilidad y comodidad de los trámites (84%).
  - Sensibilidad y comprensión del personal (80%).
- Mientras que los aspectos con índices aceptables son los referidos a:
  - Conocimiento y competencias del personal (79%).
  - Los tiempos de respuesta (75%).
  - La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal (75%).
- Por último, los aspectos relacionados con la adecuación y preparación de los candidatos/as (64%), la cantidad de candidatos/as puestos a su disposición (62%), así como las instalaciones y equipos (60%) son los que obtienen valoraciones inferiores y debido a sus índices de satisfacción entre las empresas usuarias del servicio son susceptibles de mejorar.
- Además, se observa que las empresas usuarias del Servicio Información y Asesoramiento son más críticas en la mayoría de los aspectos analizados, salvo en las instalaciones y equipos y la adecuación, preparación y competencias de los/as candidatos/as puestos a su disposición.

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo



## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

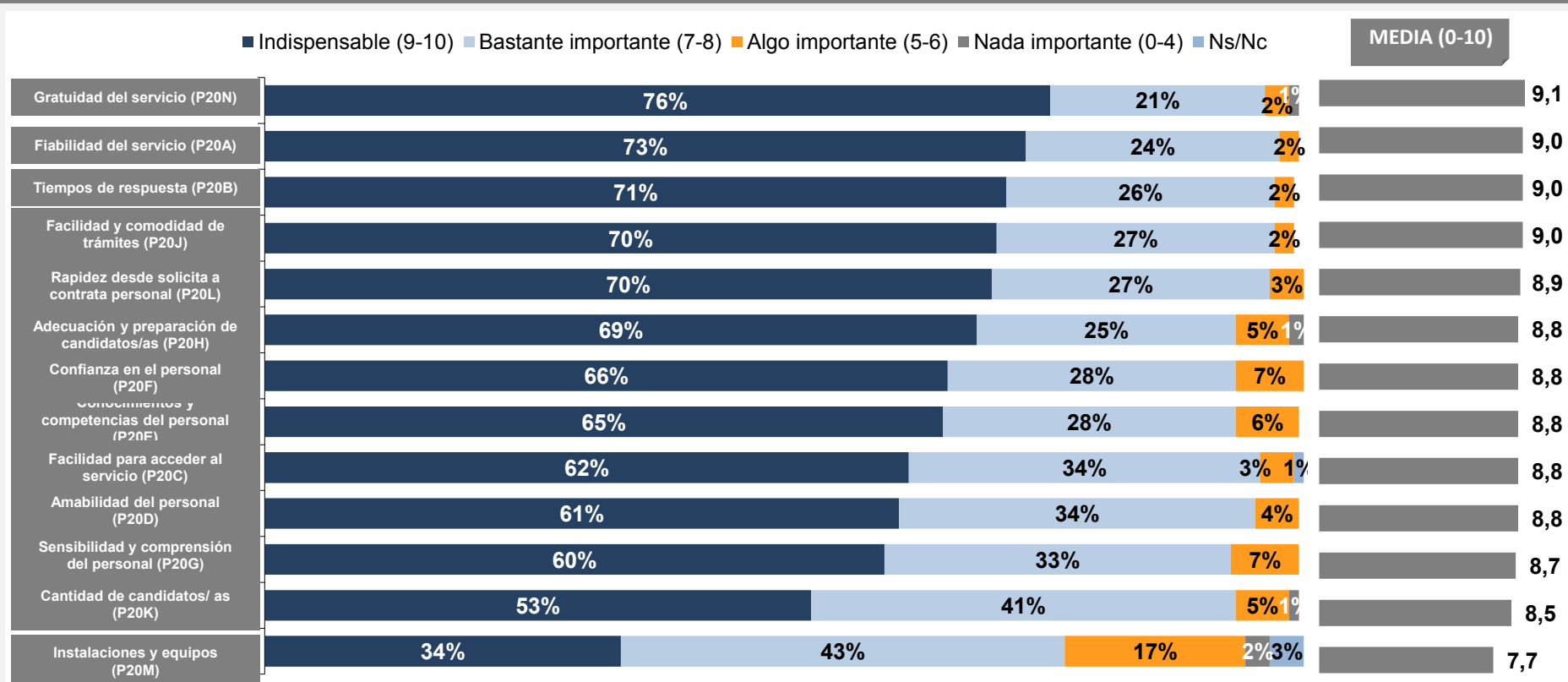


- Se obtienen unos índices óptimos en el aspecto relacionado con “la limpieza y orden de las oficinas” (82%) siendo la más valorada como en anteriores mediciones con una valoración de 7’9, mientras que “la comodidad y accesibilidad del edificio” (71%) con un dato medio de 7’7, “la climatización de las instalaciones” (75%), “el aspecto de los muebles y equipos” (74%) con una valoración de 7’4 y “la señalización para saber dónde dirigirse en el edificio” (70%) son aspectos con una tasa de empresas usuarias aceptable.
- Las empresas se muestran más críticas con “la ausencia de ruido en el edificio” (60% excelente + bueno) con una media de 7 y con la “cercanía de la oficina de empleo” (57%) con una valoración media de 6’6.

Base: Total de empresas usuarias que ha acudido a las Oficinas del Servicio Público de Empleo en el último año (n=77)  
 Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA DECLARADA (P20)



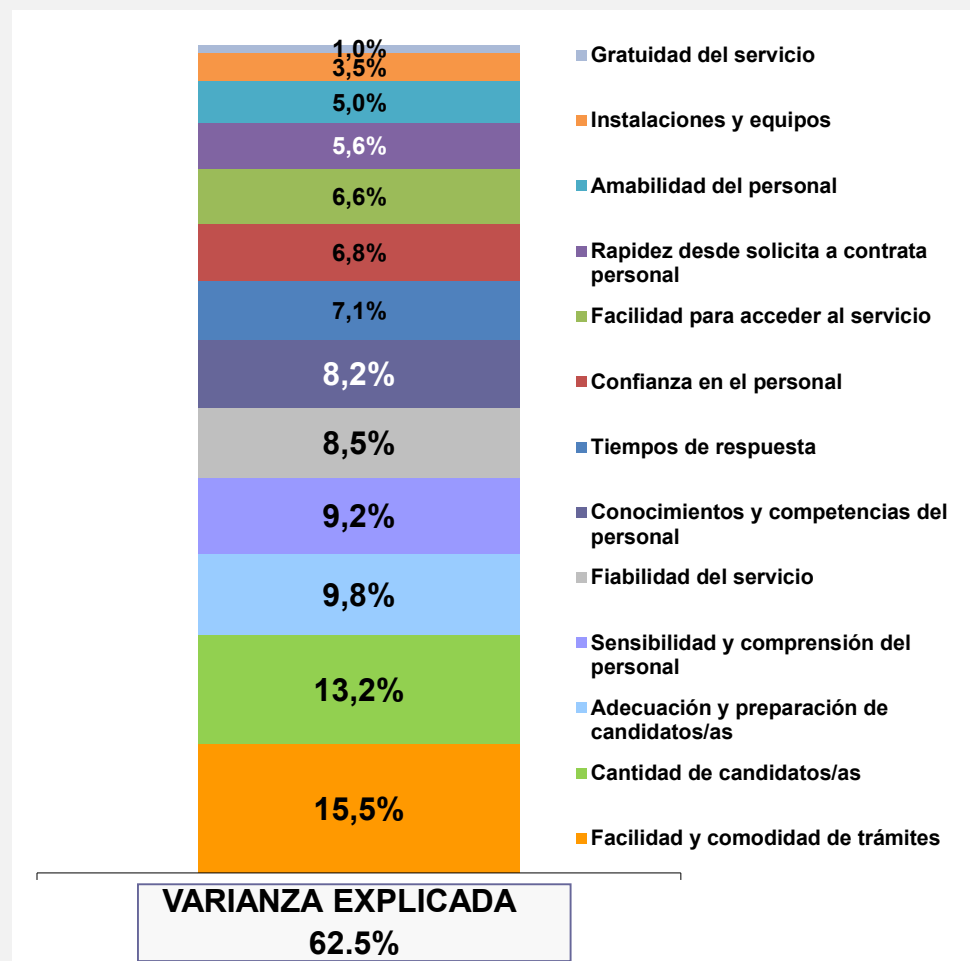
- Ante la pregunta directa relacionada con la importancia de los diferentes aspectos analizados, se observa que las empresas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid otorgan elevada importancia a todas las variables analizadas.
- Sin embargo, podríamos reseñar que, dentro de este escenario, se destacan una serie de aspectos, a los que se otorgan una mayor importancia. En concreto, la gratuidad del servicio, la fiabilidad del servicio, los tiempos de respuesta, así como la facilidad y comodidad de los trámites.
- Por el contrario, a los aspectos que se les concede menor relevancia es a las instalaciones y equipos. Coincidiendo con la opinión del colectivo de demandantes.

Base: Total muestra entrevistada

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA ESTIMADA\*

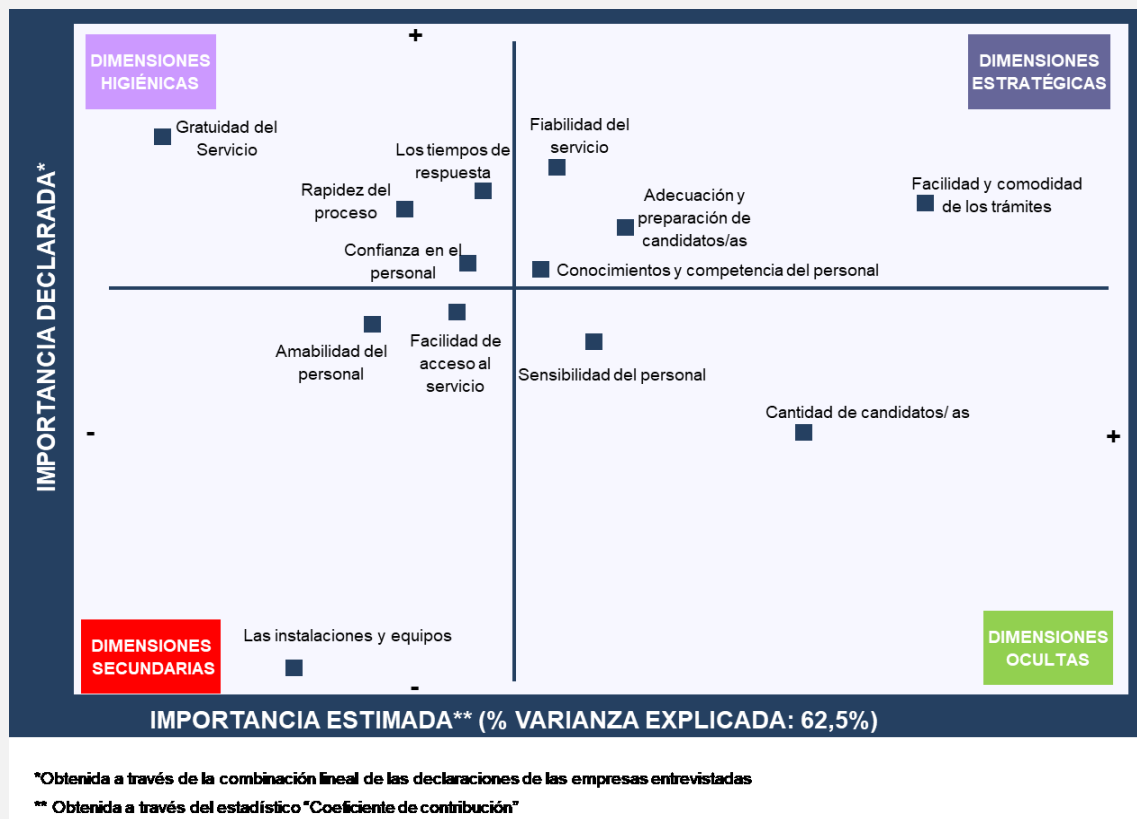
- De esta forma, si analizamos la contribución estadística de estos trece aspectos o factores en la valoración global podemos comprobar cómo:
  - La contribución explica el 62,5% de la valoración global. Al igual que se constata en el colectivo de demandantes, nos encontramos con que aproximadamente el 40% de la valoración global está apoyada en aspectos no vinculados a las variables contempladas.
  - La facilidad, comodidad de los trámites y la cantidad de candidatos/as son los aspectos más relevantes.



\*Obtenida a través del estadístico "Coeficiente de contribución"

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

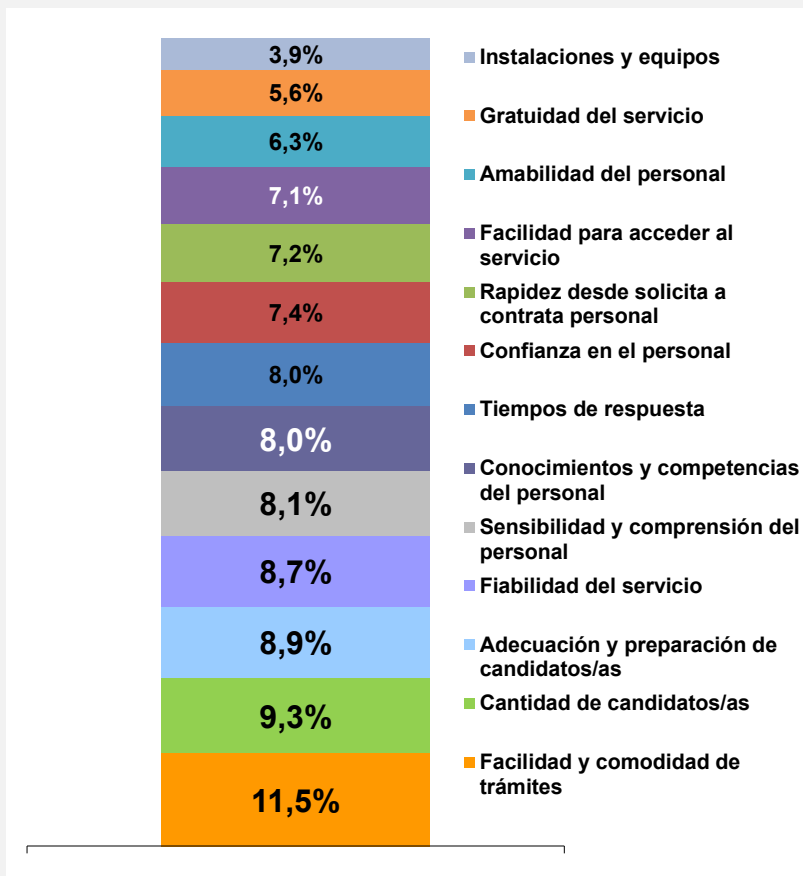
- Los datos nos permiten profundizar en el análisis de estos dos planos de la importancia. Así, establecemos cuatro categorías diferenciadas:



## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### IMPORTANCIA CONSOLIDADA\*

- Tal y como hemos apuntado en el colectivo de demandantes, el análisis no sería completo si tan solo atendiéramos a una de las dos categorías de importancia:
  - La declarada.
  - La estimada.
- Así, al considerar la importancia como una variable que condiciona nuestro interés en priorizar las actuaciones que tengan por resultado incrementar la satisfacción global, debemos contemplar tanto el plano consciente, aquello que declaran las personas entrevistadas, como el inconsciente, lo que estadísticamente está demostrado que “construye” más satisfacción.
- Con el objetivo de simplificar las actuaciones hemos calculado la “importancia consolidada” utilizando un algoritmo que combina estos dos tipos de importancia.

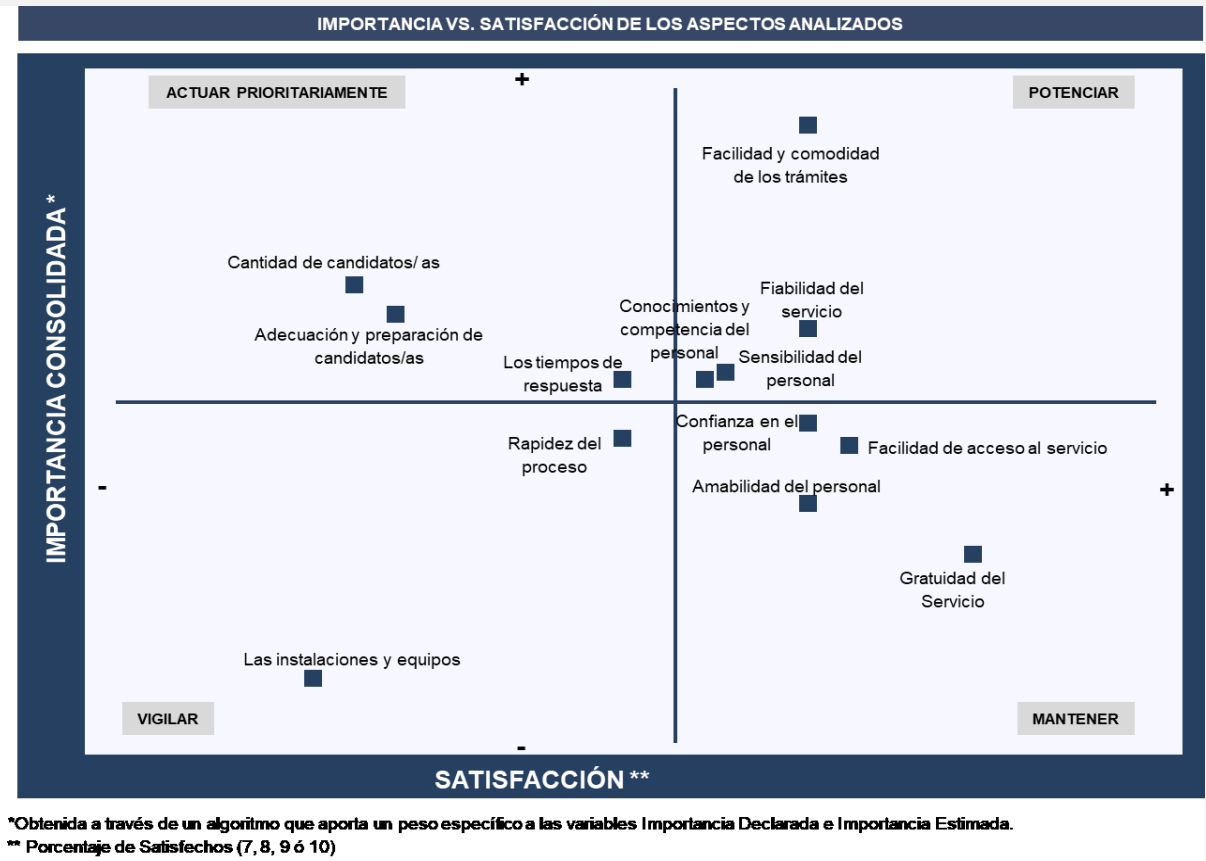


\*Obtenida a través de la combinación lineal de las declaraciones de las empresas entrevistadas.

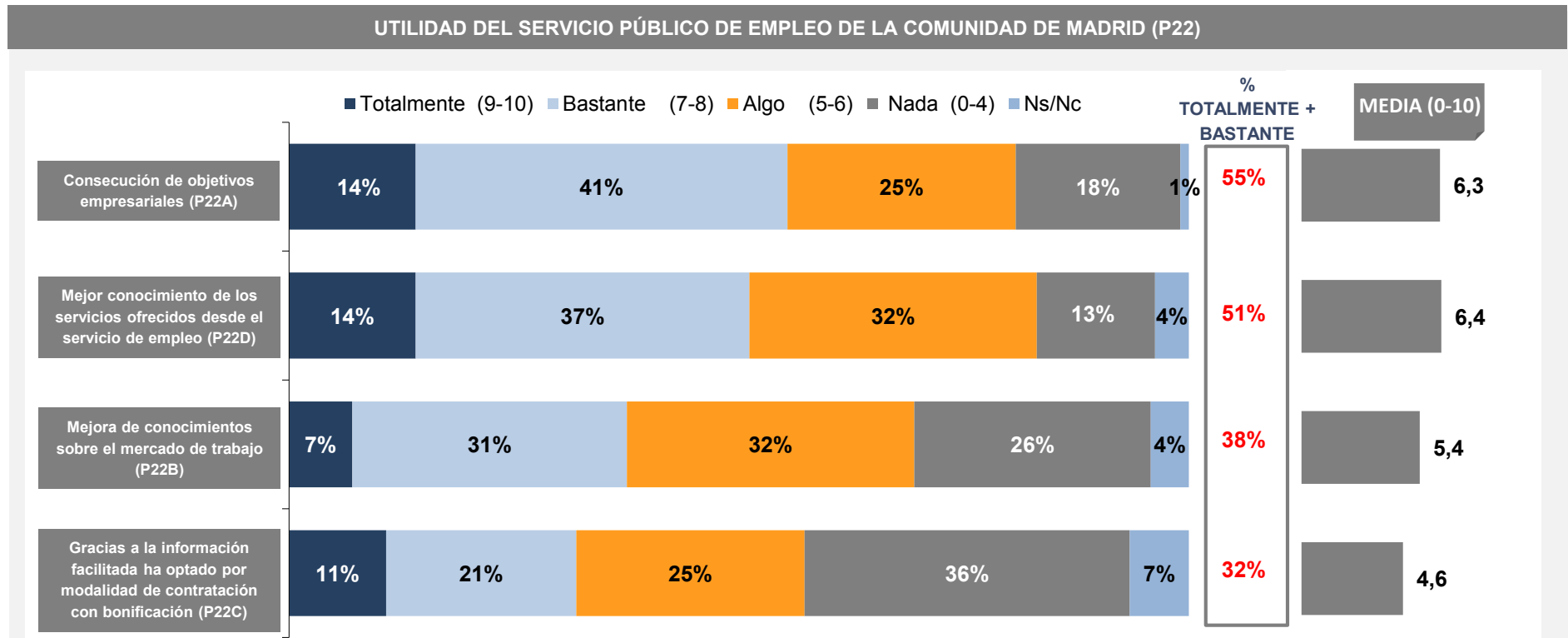


## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

- Del análisis de la importancia y satisfacción atribuidas a cada una de las dimensiones por parte de las empresas usuarias podemos extraer las siguientes conclusiones:
- Prioridades de actuación (alta importancia y baja satisfacción):
  - Cantidad de candidatos/as.
  - Adecuación y preparación de los candidatos/as.
  - Los tiempos de respuesta.
- Áreas a vigilar (baja importancia pero baja satisfacción):
  - Rapidez del proceso.
  - Las instalaciones y equipos.
- Áreas a potenciar (en tanto en cuanto combinar alta importancia y alta satisfacción):
  - Facilidad y comodidad de los trámites.
  - Fiabilidad del servicio.
  - Sensibilidad del personal.
  - Conocimientos y competencia del Personal.



## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

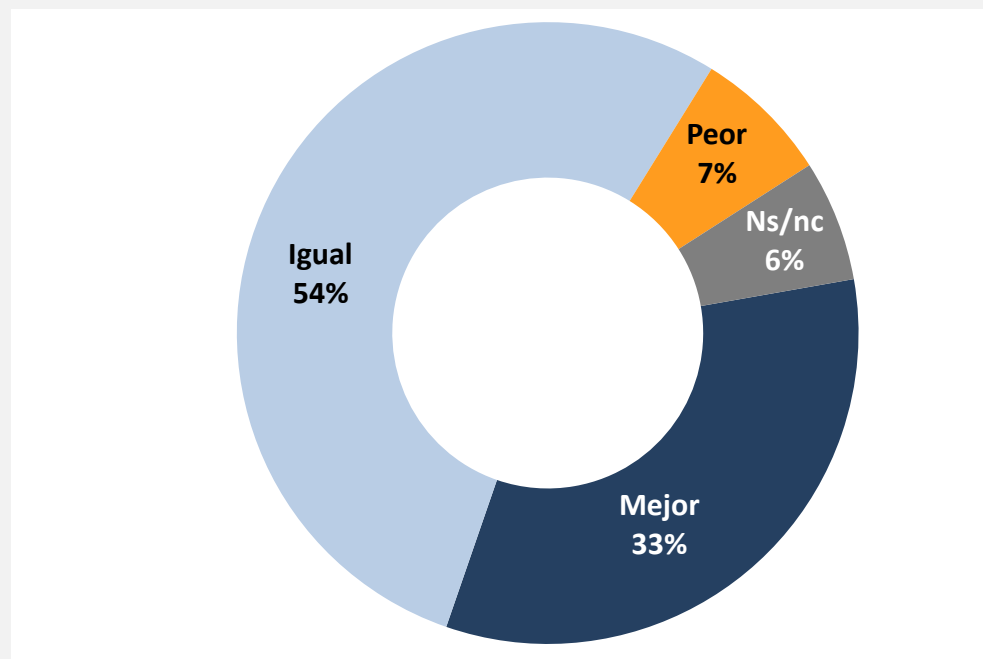


- Las empresas usuarias consideran que en mayor medida el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido para la mejora de la consecución de objetivos empresariales, es decir, ha logrado contactar con los profesionales adecuados a su vacante de empleo (55%), además de contribuir igualmente a una mejora de sus conocimientos sobre los servicios o recursos ofrecidos por el Servicio Público de Empleo (51%).
- En menor medida, las empresas afirman que el Servicio Público de Empleo ha contribuido en la mejora de sus conocimientos sobre el mercado de trabajo o la normativa laboral (38%) y que debido a la información facilitada se ha optado por una modalidad de contratación con algún tipo de bonificación (31%).

Base: Total muestra entrevistada

## B.2.4. Valoración Global del Servicio Público de Empleo

### VALORACIÓN COMPARADA CON OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO (P10.4)



- o La mitad de las empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que, además utilizan otras fuentes de reclutamiento, consideran "igual" al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo de la Comunidad de Madrid frente a las otras fuentes de reclutamiento (54%), mientras que una de cada tres (33%) afirma que dichas fuentes mejoran al servicio prestado desde la Comunidad de Madrid.

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que utilizan otras fuentes de reclutamiento (n=127)

C.1. Demandantes  
C.2. Empresas empleadoras

## C. – CONSIDERACIONES FINALES



**C.1. Demandantes**

C.2. Empresas empleadoras

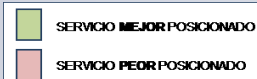
## **C. – CONSIDERACIONES FINALES**



## > C.1. Demandantes

- El total de personas demandantes presenta una satisfacción con el Servicio Público de Empleo susceptible de mejora, tanto en la satisfacción inicial como en la reflexionada (52% y 54%). La valoración global media se sitúa en 6'3 puntos en ambos casos, registrándose un descenso en comparación con el estudio realizado de 2017 (7'18).
- Por otra parte, haciendo el ejercicio de cruzar las variables de valoración inicial con la reflexionada y teniendo en cuenta el 34% de "inconformistas", el máximo de personas usuarias que podrían estar satisfechas es de un 66%.
- En términos generales, se presenta una heterogeneidad en la valoración, utilidad y grado de recomendación de los diferentes servicios.

	SATISFACCIÓN		(IRN)
SERVICIO DE INFORMACIÓN	62%	55%	-5%
SERVICIO DE ORIENTACIÓN	65%	37%	-16%
SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESDE OEEF	73%	57%	+21%
SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN	52%	32%	-25%
SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO	63%	62%	+22%



## ➤ C.1. Demandantes

- De forma pormenorizada, a continuación, mostramos los aspectos de cada servicio que se han valorado de forma más positiva y de forma más crítica, si bien, son éstos últimos los aspectos que deberían tenerse en cuenta para priorizar en su actuación:
  - Hay que destacar que, en términos generales, el personal de atención es la dimensión mejor valorada en cada uno de los servicios. Por el contrario, la página web y las oficinas son los elementos con la valoración más discreta.
  - En cuanto al Servicio de Información:
    - El personal de atención es la dimensión mejor valorada (74%) con una valoración media de 7,7. Además la atención telefónica también presenta una valoración aceptable (71%) entre las personas usuarias del servicio.
    - Por otro lado, y en este orden, “el acceso a los ordenadores de auto uso” (31%), el “tablón de anuncios” (41%) y la “accesibilidad a la información web” (57%) son los aspectos peor valorados.
  - Respecto al Servicio de Orientación:
    - La atención personal también es la dimensión mejor valorada (77%) con una media de 7,7.
    - Por otra parte, “la información sobre el mercado de trabajo” (55%) y la “elaboración y seguimiento de unas pautas personalizadas” (57%) son en su caso los aspectos que presentan la valoración más discreta.
    - También hay que considerar que es el servicio con menor utilidad percibida.

## ➤ C.1. Demandantes

### ➤ El Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE:

- Es el servicio mejor valorado de todos, recogiendo además, un índice destacado de recomendación.
- La facilidad para inscribirse en el curso destaca como el elemento mejor valorado (79%). Tras él, se sitúan la calidad del curso (74%) y la facilidad de acceso al evaluador (73%).
- En relación con ello, los aspectos más críticos del servicio son en este orden, “la facilidad de inscripción en cursos de formación a través de la web” (45%), “la disponibilidad de cursos ajustados a su perfil profesional” (47%) y “la cantidad de cursos que se ofertan” (55%).

### ➤ En el Servicio de Intermediación:

- Es el servicio que recoge los peores resultados tanto en valoración, como en utilidad y recomendación. Lógico, si tenemos en cuenta que es el servicio con mayores expectativas.
- Dentro de este contexto, y como viene dándose en los anteriores servicios, la atención del personal se muestra en índices de satisfacción cercanos al óptimo (78%) con una valoración media de 7'8.
- Sin embargo, las personas usuarias son más críticas con la página web y el servicio, concretamente con “la cantidad de ofertas de trabajo que le han llegado” (30%), con el grado de ajuste de las ofertas de empleo de la web a su perfil profesional” (30%) y “la calidad de ofertas de trabajo que ha recibido” (40%), es decir, todo lo relacionado con la cantidad y calidad de las ofertas de empleo.

### ➤ Por último, el Servicio de Programas de Empleo:

- Destaca por ser el servicio que recoge los índices más destacados de utilidad y recomendación.
- En sentido positivo, sigue la misma tendencia del resto de servicios respecto a la atención del personal, con una valoración adecuada (75%), valoración media de 7'7. Sin embargo, también existen ciertos aspectos concretos más críticos con el servicio como “la cantidad de programas ofertados” (40%) y “la facilidad para informarse de las ofertas” (51%).



## C.1. Demandantes

- De cara a establecer prioridades de actuación para la mejora del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid entre las personas demandantes, se ha llevado a cabo un análisis que pone en relación la importancia (consolidada) otorgada a los diferentes aspectos con el porcentaje de personas entrevistadas que se muestran insatisfechas.
- Para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos, podemos comprobar como con sólo cuatro aspectos somos capaces de recoger más del 50% de aspectos de actuación prioritaria.
- Estos cuatro aspectos son:

ASPECTOS ANALIZADOS	PORCENTAJE DE ACTUACIÓN PRIORITARIA
La fiabilidad del servicio	15,0%
La utilidad de la información que le han facilitado	13,6%
Los conocimientos, competencias o habilidades adquiridas	11,3%
La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la comprensión de sus necesidades	11,0%

**PORCENTAJE DE PRIORIDAD DE ACTUACIÓN DE ESTAS 4 VARIABLES**

**50,9%**

C.1. Demandantes

**C.2. Empresas empleadoras**

## C. – CONSIDERACIONES FINALES



## > C.2. Empresas empleadoras

- Atendiendo a la valoración que realizan las empresas usuarias satisfechas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, en ambos casos se sitúan en índices aceptables tanto en la valoración inicial como reflexionada (76% y 74% respectivamente) y con una valoración media de 7'4 y 7'2.
- Por tanto, las empresas presentan una valoración más elevada de los servicios que los demandantes de empleo, incluso ligeramente más alta que la valoración global media de las personas entrevistadas en el estudio de 2017 (aún cuando el colectivo entrevistado en esa medición era del Servicio de Prospección).
- Por otro lado, haciendo el ejercicio de cruzar las variables de satisfacción inicial con la reflexionada y teniendo en cuenta el 15% de “inconformistas”, el máximo de personas usuarias que podrían estar satisfechas es de un 85%, un porcentaje significativamente más positivo que en el caso del colectivo de demandantes.
- En términos generales, se presenta una homogeneidad en la valoración, utilidad e índice de recomendación de los diferentes servicios:

	SATISFACCIÓN	UTILIDAD	(IRN)	
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	74%	70%	+22%	 SERVICIO MEJOR POSICIONADO  SERVICIO PEOR POSICIONADO
SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO	78%	75%	+10%	

## ➤ C.2. Empresas empleadoras

- Pormenorizadamente, mostramos los aspectos de cada servicio que se han valorado de forma más positiva y de forma más crítica, si bien, son éstos últimos los aspectos que deberían tenerse en cuenta para priorizar en su actuación:
  - Destacamos, al igual que ocurre con el colectivo de demandantes, la valoración del personal es la dimensión mejor valorada en ambos servicios. Por el contrario, la plataforma de Intermediación es la dimensión peor valorada.
  - Respecto al Servicio de Información y Asesoramiento:
    - El personal de atención es la dimensión mejor valorada, considerándose óptima (84%) con una valoración media de 8,1. Además, la valoración con la página web también presenta una valoración aceptable (75%) entre las personas usuarias del servicio.
    - Por otro lado, y en este orden, “la accesibilidad a la información web” (64%) y la “solución de dudas o necesidades” (67%) son los aspectos peor valorados.
  - Respecto al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo:
    - La atención personal también es la dimensión mejor valorada, en este caso alcanzando índices de excelencia (94%) con una media de 8’6.
    - Por otra parte, “la organización y estructuración de los contenidos” (49%), la “apariencia y diseño de la plataforma de intermediación” (56%), la “adecuación y competencia del personal” (60%) y el “número suficiente de candidatos” (61%) son los aspectos que presentan la valoración más discreta dentro del servicio.

## ➤ C.2. Empresas empleadoras

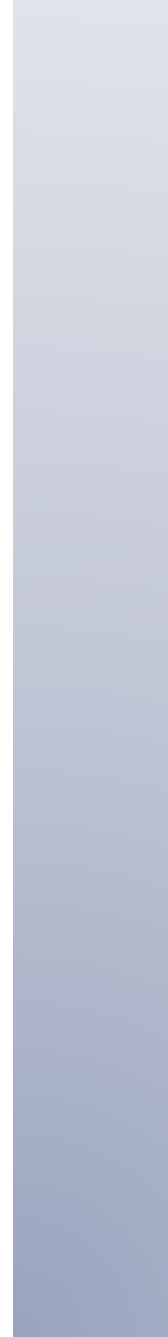
- De cara a establecer prioridades de actuación para la mejora del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid entre las empresas usuarias de dicho servicio, se ha llevado a cabo, de igual forma que entre las personas demandantes un análisis que pone en relación la importancia (consolidada) otorgada a los diferentes aspectos con el porcentaje de empresas entrevistadas que se muestran insatisfechas.
- Para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos, podemos comprobar como con sólo cuatro aspectos somos capaces de recoger el 47,5% de aspectos de actuación prioritaria.
- Estos cuatro aspectos son:

ASPECTOS ANALIZADOS	PORCENTAJE DE ACTUACIÓN PRIORITARIA
La cantidad de candidatos puestos a su disposición	15,9%
La adecuación, preparación y competencias de los candidatos puestos a su disposición	14,4%
Los tiempos de respuesta	9,0%
La facilidad y comodidad de los trámites	8,3%

**PORCENTAJE DE PRIORIDAD DE ACTUACIÓN DE ESTAS 4 VARIABLES**

**47,5%**

## **D. – ANEXO: SÍNTESIS DE RESULTADOS Y ANÁLISIS COMPARADO**



## ➤ D. Síntesis de resultados y análisis comparado

---

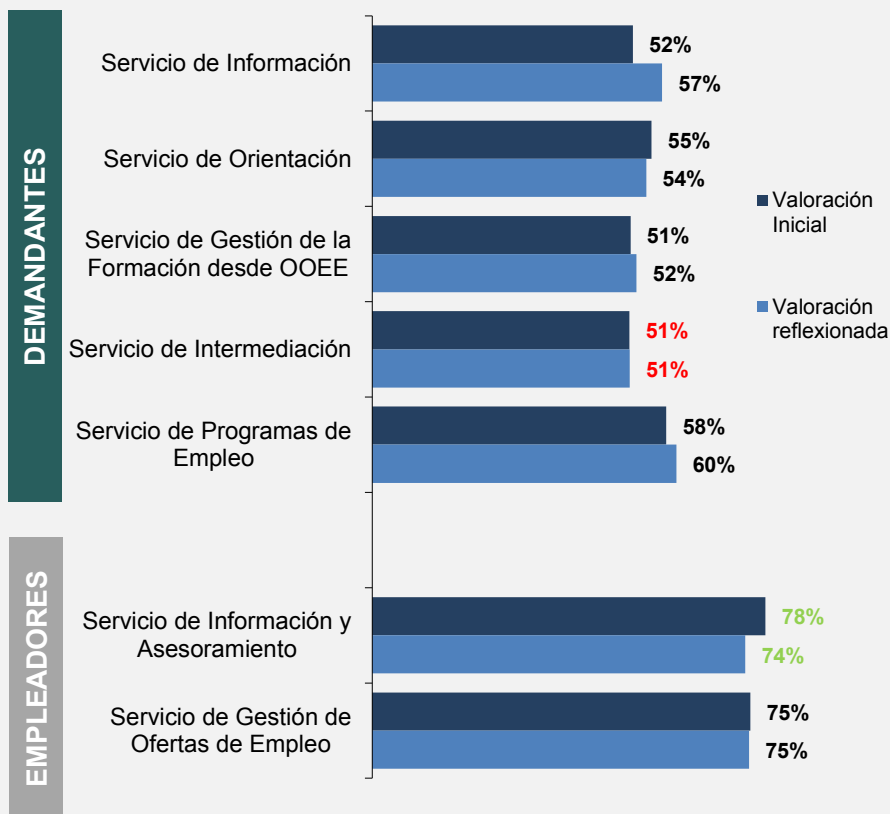
- A continuación, mostramos una síntesis de los diferentes aspectos analizados a lo largo del informe.
- Comenzamos con la valoración global del Servicio Público de Empleo y mostramos los resultados tanto de los dos colectivos objeto de análisis, como en función del servicio utilizado. En términos generales, las empresas empleadoras valoran mucho mejor el servicio que las personas demandantes de empleo que son más críticas.
- Se observa como la valoración realizada es bastante homogénea entre los distintos colectivos con independencia del servicio utilizado.

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

VALORACIÓN GLOBAL (INICIAL Y REFLEXIONADA) DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN FUNCIÓN DEL COLECTIVO (Puntuación 7-10)

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
<b>Valoración Global con el Servicio Público de Empleo</b>		
Valoración Global Inicial	52%	76%
Valoración Global reflexionada	54%	74%

VALORACIÓN GLOBAL (INICIAL Y REFLEXIONADA) DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN FUNCIÓN DEL SERVICIO UTILIZADO (Puntuación 7-10)





## > D. Síntesis de resultados y análisis comparado

- A continuación, se muestran los resultados de la valoración pormenorizada de los distintos aspectos analizados del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid que han realizado los colectivos de análisis:

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
<b>Valoración de los aspectos relacionados con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid</b>		
La amabilidad del personal	70%	84%
Facilidad para acceder al servicio	68%	86%
Confianza en el personal	64%	85%
Fiabilidad del servicio	64%	84%
Conocimientos y competencias del personal	68%	79%
Sensibilidad y comprensión del personal	62%	80%
Tiempos de respuesta	60%	75%
Instalaciones y equipos	69%	60%
La utilidad de la información que le han facilitado	61%	---
La cantidad de información facilitada	59%	---
Conocimientos, competencias o habilidades adquiridas	60%	---
Gratuidad del servicio	---	92%
Facilidad y comodidad de trámites	---	84%
Rapidez desde que solicita a que contrata personal	---	75%
Cantidad de candidatos/as	---	62%
Adecuación y preparación de candidatos/as	---	64%

- Observándose de nuevo, como la valoración que realizan las empresas empleadoras es significativamente más elevada.

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

- A continuación, se muestran los resultados de la valoración pormenorizada de las oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid que han realizado los colectivos de análisis:

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
<b>Valoración de las oficinas de empleo Puntuación (7-10)</b>		
Limpieza y orden de las oficinas	81%	82%
Climatización de las instalaciones	80%	75%
Ausencia de ruido en el edificio	70%	60%
Aspecto de muebles y equipos	68%	74%
Señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	68%	70%
Accesibilidad	77%	---
Localización de la oficina de empleo	68%	---
Horarios de atención	65%	---
Comodidad del mobiliario	63%	---
Espacios para confidencialidad de comunicaciones	49%	---
Comodidad y accesibilidad del edificio	---	71%
Cercanía de la oficina de empleo	---	57%

- Observándose como las instalaciones reciben, en términos generales, valoraciones similares por parte de ambos colectivos.

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

- En las siguientes tablas mostramos la importancia otorgada por los distintos colectivos de análisis, así como la mejora que ha supuesto la utilización del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid:

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
<b>Importancia Declarada % Indispensable (9-10)</b>		
La amabilidad del personal	65%	61%
Facilidad para acceder al servicio	58%	62%
Confianza en el personal	60%	66%
Fiabilidad del servicio	64%	73%
Conocimientos y competencias del personal	67%	65%
Sensibilidad y comprensión del personal	61%	60%
Tiempos de respuesta	55%	71%
Instalaciones y equipos	38%	34%
La utilidad de la información que le han facilitado	60%	---
La cantidad de información facilitada	57%	---
Conocimientos, competencias o habilidades adquiridas	56%	---
Gratuidad del servicio	---	76%
Facilidad y comodidad de trámites	---	70%
Rapidez desde que solicita a que contrata personal	---	70%
Cantidad de candidatos/as	---	53%
Adecuación y preparación de candidatos/as	---	69%

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
<b>Utilidad del Servicio Público de Empleo (% Totalmente + Bastante útil)</b>		
La mejora de su forma de buscar empleo	37%	---
El desarrollo profesional, la mejora de competencias profesionales	37%	---
En el caso de estar trabajando, la mejora de su carrera profesional y/o condiciones de trabajo	25%	---
La inserción en el mercado de trabajo	29%	---
En el caso de buscar empleo como autónomo, la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente, trabajando para sí mismo o a través de un negocio	14%	---
Mejor conocimiento de los servicios ofrecidos desde el Servicio de Empleo	---	51%
Consecución de objetivos empresariales	---	55%
Mejora de conocimientos sobre el mercado de trabajo	---	38%
Gracias a la información facilitada ha optado por modalidad de contratación con bonificación	---	32%

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

- Recogemos a continuación los resultados generales de valoración, utilidad y grado de recomendación obtenidos por los diferentes servicios utilizados:

	DEMANDANTES					EMPLEADORES	
	SERVICIO DE INFORMACIÓN	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESDE OJEE	SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN	SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO
<b>Valoración Global</b>							
Valoración global del servicio	62%	65%	73%	52%	63%	74%	78%
Grado de Utilidad	55%	37%	57%	32%	62%	70%	75%
Índice de Recomendación Neta (IRN)	-5%	-16%	+21%	-25%	+22%	+22%	+10%

- Mostramos ahora la valoración pormenorizada de los distintos aspectos evaluados en cada uno de los servicios objeto de estudio por cada colectivo de análisis.
- Comenzamos por los servicios analizados por las personas demandantes.

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

### DEMANDANTES

#### Servicio de Información

Valoración Global del Servicio de Información	
Valoración Global del servicio	62%
Valoración de los aspectos de la página web	
Solución de dudas o necesidad	64%
Claridad información de la web	59%
La utilidad de los contenidos web	58%
Accesibilidad a la información web	57%
Valoración general de la web	60%
Valoración de los aspectos de las oficinas	
La cantidad de información recibida	67%
La utilidad de la información recibida	66%
La facilidad de acceso al personal	64%
Los tiempos de espera en las oficinas	61%
Calidad de los materiales facilitados	47%
El tablón de anuncios	41%
El acceso a los ordenadores de auto uso	31%

#### Valoración de los aspectos del personal

La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	83%
Le han dedicado el tiempo suficiente para resolver sus dudas	76%
El interés dedicado a satisfacer la información solicitada	70%
La sensibilidad del personal a sus necesidades la comprensión de la problemática	69%
Valoración general del personal del Servicio de Información	74%
Valoración de los aspectos de la atención telefónica	
La capacidad de este personal para solventar la gestión	64%
La utilidad de la información recibida	64%
La cantidad de información que le facilitaron	48%
La facilidad para establecer contacto telefónico (esperas, tif. comunica...)	43%
Valoración general de la atención telefónica	71%

#### Servicio de Orientación

Valoración Global del Servicio de Orientación		Valoración de los aspectos relacionados con el personal del servicio	
Valoración Global del servicio	65%	La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	80%
Valoración de los aspectos del Servicio de Orientación		La claridad de sus explicaciones	76%
La información que le facilitaron para elaborar su curriculum	75%	El tiempo que le dedicó	74%
La utilidad de los talleres entrevista	71%	Los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención	72%
Los recursos para buscar empleo que le facilitaron	63%	La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión problemática	69%
Las técnicas para la búsqueda de empleo que le han explicado	62%	El tiempo para obtener una cita	60%
Información para autoempleo	61%	Valoración general del personal del servicio	77%
Información sobre la oferta formativa y la movilidad	60%		
Desarrollo del autoconocimiento de sus competencias y posibilidades de empleo	58%		
La elaboración y seguimiento de unas pautas personalizadas para entrar en el mercado de trabajo	57%		
Información sobre el mercado de trabajo	55%		

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

### DEMANDANTES

#### Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE

Valoración Global del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE	
Valoración Global del servicio	73%
Valoración de los aspectos del buscador de cursos de la web	
La utilidad de los contenidos que hay en la web	60%
Claridad información formativa que hay en la web	55%
Lo accesible que es la información que hay en la web	54%
La facilidad de inscripción en cursos de formación a través de la web	45%
Valoración general del buscador de cursos de la web	57%

#### Valoración de los aspectos relacionados con el Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE

La facilidad de los trámites para inscribirse en el curso	79%
La calidad del curso o cursos seguidos	74%
La facilidad de acceso al evaluador del curso	73%
La duración del cursos o cursos que realizó	67%
La profesionalidad del personal de la oficina de empleo que le informó y/o convocó para el curso	67%
Los tiempos de espera desde su inscripción hasta la confirmación de su participación	64%
La calidad de los materiales, equipamientos e instalaciones	60%
La localización, cercanía a su domicilio de las instalaciones en que se desarrolló el curso	59%
La facilidad para informarse sobre la oferta formativa disponible	59%
La cantidad de cursos que se ofertan en general por el servicio público de empleo	55%
La disponibilidad de cursos ajustados a su perfil profesional	47%

#### Servicio de Intermediación

Valoración Global del Servicio de Intermediación	
Valoración Global del servicio	52%
Valoración de los aspectos de la página web	
La sencillez para adjuntar curriculums o documentación	50%
La facilidad de inscripción en ofertas de empleo	50%
La facilidad para acceder a las ofertas de empleo	49%
La claridad de las ofertas de empleo que hay en la web	46%
La calidad de los contenidos de las ofertas que hay en la web	40%
La cantidad de ofertas de empleo existentes en la web	36%
La calidad de las ofertas de trabajo recibidas	32%
Grado de ajuste de las ofertas de empleo de la web a su perfil profesional	30%
Valoración general de la página web	53%
Valoración de los aspectos del personal	
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	83%
La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática	73%
Valoración general del personal del servicio	78%

#### Valoración de los aspectos relacionados con el servicio

Los tiempos de espera en la oficina de empleo	64%
El nivel de coincidencia de la información facilitada sobre el puesto de trabajo	59%
El grado en que las ofertas se han ajustado a su perfil profesional	55%
El seguimiento del proceso por parte del personal	43%
La calidad de las ofertas de trabajo que ha recibido	40%
La cantidad de ofertas de trabajo que le han llegado	30%

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

### DEMANDANTES

Servicio de Programas de Empleo	
<b>Valoración Global del Servicio de Programas de Empleo</b>	
Valoración Global del servicio	63%
<b>Valoración de los aspectos del personal de atención</b>	
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	87%
Sensibilidad del personal a sus necesidades y comprensión	68%
Valoración general del personal del Servicio de Programas de Empleo	75%
<b>Valoración de los aspectos relacionados con el servicio</b>	
Profesionalidad y amabilidad de las personas que han participado en la gestión del programa	82%
Facilidad trámites para inscribirse	69%
Orientación y asesoramiento laboral	63%
Se ajusta a su perfil profesionalidad	65%
Formación y desarrollo de competencias	58%
Duración del programa	53%
Facilidad para informarse de ofertas	51%
Cantidad de programas ofertados	40%

## D. Síntesis de resultados y análisis comparado

### EMPLEADORES

#### Servicio de Información y Asesoramiento

Valoración Global del Servicio de Programas de Empleo	
Valoración Global del servicio	74%
Valoración de los aspectos del personal de atención	
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	86%
Valoración general del personal del Servicio de Información y Asesoramiento	83%
Valoración de los aspectos de la página web	
Utilidad de los contenidos de la web	72%
Claridad de información web	70%
Accesibilidad a la información web	64%
Solución de dudas o necesidades	67%
Valoración general de la web	75%

#### Valoración de los aspectos relacionados con el servicio

Claridad recursos y servicios ofrecidos	76%
Cantidad de información facilitada	74%
Dedicación de recursos útiles para la empresa	70%

#### Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

Valoración Global del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo	
Valoración Global del servicio	78%
Valoración de los aspectos de la plataforma de Intermediación	
Facilidad de acceso a la plataforma	64%
Facilidad de uso de la plataforma	58%
Organización y estructuración de los contenidos	49%
Apariencia y diseño de la plataforma	56%
Valoración general de la plataforma	58%
Valoración de los aspectos del personal	
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	90%
Valoración general del personal del Servicio de Información y Asesoramiento	94%

Valoración de los aspectos relacionados con el servicio	
Confidencialidad de datos	89%
Facilidad y comodidad de trámites	82%
Rapidez del proceso	74%
Seguimiento del proceso por el personal	74%
Eficiencia del proceso	68%
Número suficiente de candidatos/as	61%
Adecuación y competencia del personal	60%





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 informe se enmarca en dicho Proyecto y tiene por objeto conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo en 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.



**Comunidad  
de Madrid**



**Unión Europea**

Fondo Social Europeo  
*El FSE invierte en tu futuro*